

## عنوان مقاله:

شناسایی و تعیین اولویت عوامل درون و برون سازمانی موثر بر حفظ و جلب رضایت مشتریان در موسسه مالی و اعتباری با روش AHP فازی

## محل انتشار:

کنفرانس ملی مدیریت، حسابداری و توسعه کسب و کار (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

جواد هادی تبار - عضو هیئت علمی گروه مدیریت موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی غیردولتی فروردین قائمشهر

عماد سابقی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی غیردولتی فروردین قائمشهر

## خلاصه مقاله:

امروزه اهمیت نگهداری مشتری، ایجاد و حفظ رضایت مشتری و تدوین استراتژی های مشتری مدار برای همه بنگاه های اقتصادی روشن شده است. بخصوص بنگاه های اقتصادی خدماتی که در ارتباط مستقیم با مشتری هستند. رضایت مشتری نتیجه خرید مصرف کالا یا خدماتی است که از مقایسه عایدی و هزینه های خرید با نتایج مورد انتظار بدست می آید. هدف از انجام این تحقیق شناسایی و تعیین اولویت عوامل درون و برون سازمانی موثر بر حفظ و جلب رضایت مشتریان در موسسه مالی و اعتباری با روش AHP فازی می باشد. روش تحقیق، بر اساس هدف از نوع تحقیق کاربردی است و بر اساس نحوه ی گردآوری داده ها از نوع روش توصیفی از شاخه پیمایشی محسوب می شود. جامعه آماری تحقیق حاضر خبرگان و کارشناسان موسسه مالی و اعتباری می باشند که حدود 40 نفر هستند و همگی به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده اند. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش AHP فازی بهره گرفته شده است. نتایج نشان می دهد: عوامل موثر بر حفظ و جلب رضایت مشتریان در دو گروه دسته بندی شدند. طبق نتایج به دست آمده عوامل درون سازمانی در رتبه اول و عوامل برون سازمانی در رتبه دوم قرار گرفتند.

## کلمات کلیدی:

عوامل برون و درون سازمانی، رضایت مشتری، موسسه مالی و اعتباری، روش AHP فازی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/881660>

