

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و مسئولیت پذیری اجتماعی کارکنان بانک انصار بر رضایت مشتریان (مطالعه موردی: شعب بانک انصار بوشهر)

محل انتشار:

سومین همایش بین المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و علوم اجتماعی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

ایوب نوروزی - فوق لیسانس رشته مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان

یعقوب نوروزی - فوق لیسانس رشته کامپیوتر - نرم افزار دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات هرمزگان

خلاصه مقاله:

هدف از انجام پژوهش بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و مسئولیت پذیری اجتماعی کارکنان بانک انصار بر رضایت مشتریان در شعب بانک انصار بوشهر می باشد، پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی- همبستگی می باشد. جامعه پژوهش شامل کلیه مشتریان 4 شعبه بانک انصار مستقر در شهر بوشهر و در بازه زمانی مشخص سال جاری (تقریباً 2500 نفر) که در این مقطع زمانی یک ساله به صورت کاملاً فعال از خدمات بانکداری الکترونیک بانک انصار استفاده کرده اند، نمونه مورد نظر در این پژوهش 384 نفر می باشد که از نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه های مسئولیت پذیری اجتماعی کارکنان کارول (1991) 25 سوالی، کیفیت خدمات پارسورامان و همکاران (1988) 21 سوالی و رضایتمندی مشتری لیو (2008) 22 سوالی می باشد، که پس از تأیید روایی و پایایی پرسشنامه بین اعضای جامعه پژوهش توزیع و جمع آوری شده است. داده های حاصل از پرسشنامه ها با استفاده از نرم افزار SPSS، با بکارگیری روش های آماری توصیفی و استنباطی (رگرسیون خطی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های پژوهش حاضر بیانگر این است که، متغیر عوامل محسوس و همدلی بر رضایت از سرپرستان، راحتی و تجهیزات موجود، متغیر قابلیت اطمینان بر رضایت از راحتی، مسئولیت پذیری داوطلبانه بر رضایت از تجهیزات موجود، مسئولیت پذیری قانونی بر راحتی و تجهیزات موجود اثر معناداری دارد. این مساله بیانگر این است که هر گونه افزایشی یا کاهش در این متغیرها تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت از راحتی، سرپرستان و تجهیزات موجود دارد. در سایر موارد متغیرها تأثیری بر یکدیگر ندارند بدین معنا که افزایشی یا کاهش در این متغیرها تأثیری بر رضایت مشتریان بانک ندارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مسئولیت پذیری اجتماعی، رضایت مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/912702>

