

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیرارتباط موفق با مشتری بر وفاداری مشتریان در صنعت بانکداری (شعب بانک ملی و بانک مسکن در شهر تبریز)

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تاکید بر بازاریابی منطقه ای و جهانی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

عادل اسدیان - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، رئیس شعبه بانک مسکن شهر کلپیر، تبریز،

امیر اسدیان - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، تبریز

## خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی تاثیرارتباط موفق با مشتری بر وفاداری مشتریان در صنعت بانکداری در شعب بانک ملی و بانک مسکن در شهر تبریز می باشد. تحقیق حاضر از حیث هدف کاربردی و از حیث اجرا توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری مشتریان بانک مسکن و بانک ملی در سطح شهر تبریز می باشد. حجم نمونه بدلیل نامحدود بودن و طبق فرمول مورگان 384 نفر برآورد شد و جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد استفاده شد و در نهایت پرسشنامه بین افراد نمونه آماری بصورت تصادفی توزیع و با کمک نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. جهت بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف و برای آزمون فرضیات از روش همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته های پژوهش حاکی از تاثیر معنادار و مثبت ارتباط موفق با مشتری بر وفاداری مشتریان در صنعت بانکداری می باشد.

## کلمات کلیدی:

ارتباط موفق با مشتری، وفاداری مشتریان، تعهد مشتری، کیفیت ادراک شده مشتری، رضایتمندی، تصویر ذهنی مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/915518>

