

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر حفظ مشتریان در صنعت بانکداری

محل انتشار:

کنفرانس مدیریت بازرگانی نوین کسب و کار و بازاریابی با رویکرد رونق تولید ملی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

هانیه علیجانی - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد لاهیجان، لاهیجان، ایران

مروا میرابوالقاسمی - استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد لاهیجان، لاهیجان، ایران

خلاصه مقاله:

در طی دهه های اخیر، شدت یافتن رقابت میان بنگاه های اقتصادی در جهت بدست آوردن سهم بیشتری از بازار، توجه آن ها را به سمت شناخت دقیق تر و عمیق تر نیازها و خواسته های مشتریان سوق داده است. این تحقیق به بررسی و ارزیابی عوامل موثر بر حفظ مشتریان در شعب پست بانک ایران شهرستان لنگرود می پردازد. تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع کاربردی است. از لحاظ روش اجرا، توصیفی-پیمایشی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه می باشد که تعداد پاسخگویان آن 119 نفر از مشتریان می باشند. جهت آزمون فرضیه ها از مدلسازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی و نرم افزار Smart PLS استفاده شد. نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد که کیفیت خدمات، تعهد و رضایت مشتریان بر حفظ مشتریان تاثیرگذار است.

کلمات کلیدی:

تعهد، رضایتمندی، کیفیت خدمات، حفظ مشتری، پست بانک ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/986718>

