سیویلیکا - ناشر تخصصی مقالات کنفرانس ها و ژورنال ها
گواهی ثبت مقاله در سیویلیکا
CIVILICA.com

عنوان مقاله:
چالش کیفیت خدمات در صنعت بانکداری و وفاداری مشتریان

محل انتشار:
کنفرانس بین المللی مدیریت، کسب و کار و حسابداری (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:
علی عهدی عتیق - *دانش آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ارومیه*

حبیب ولی زاده - *دکتری مدیریت، استادیار و رییس علمی کاربردی جهاد دانشگاهی ارومیه*

خلاصه مقاله:
موسسه های مالی خدماتی در شرایط فعلی نیازمند داشتن مزیت های رقابتی هستند تا رضایت و وفاداری مشتریان را داشته باشند لذا هدف از این پژوهش بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان در شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران می باشد که تحقیق از نوع کاربردی بوده و روش تحقیق توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری مربوط به کلیهکارکنان شاغل در شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران می باشد که برابر با 110 و جهت برآورد حجم نمونه با توجه به محدود بودن جامعه آماری، کل جامعه به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد و لذا تعداد نمونه آماری برابر با 110 می باشد و توضیح اینکه نوع نمونه گیری نیز تصادفی طبقه ای است. ابزار اندازه گیری پژوهش پرسشنامه می باشد که هر دواز نوع استاندارد هستند و برای متغیر مستقل تحقیق (کیفیت خدمات) از پرسشنامه کرونین و تیلور(1992) و برای بررسی و سنجش متغیر وابسته(وفاداری مشتریان) تحقیق نیز از پرسشنامه راندل تیلی 2005 بهره گرفته شده است. روایی پرسشنامه ها توسط اساتید صاحب نظر تایید شد و پایایی پرسشنامه ها با آلفای کرونباخ تایید شد که این میزان برابر با 79درصد شد و در نهایت برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسشنامه ها نیز از آزمون های آلفای کرونباخ، کلموگروف اسمیرنف و همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج تحقیق حاکی از ان است که کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان در شعب بانک قرض الحسنه مهر ایران موثر می باشد.

کلمات کلیدی:
کیفیت خدمات، وفاداری مشتریان، صنعت بانکداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:
https://civilica.com/doc/715040