

عنوان مقاله:

تاثیر مشتری مداری بر عملکرد مالی، بررسی نقش تعدیلگر شدت رقابتی و رهبری اخلاقی

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس مطالعات مدیریت اقتصاد و حسابداری صنعت محور (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

الهام شفایی

معصومه عربشاهی

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر مشتری مداری بر عملکرد مالی با نقش تعدیل گر رهبری اخلاقی و شدت رقابتی در بانک تجارت مشهد با رویکرد کمی صورت پذیرفته است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و به لحاظ روش جمع آوری داده ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه ی آماری پژوهش را ۵۵۰ نفر از کارکنان شعب بانک تجارت در شهر مشهد تشکیل داده اند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده و براساس جدول مورگان ۲۲۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه استاندارد میباشد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ برآورد گردید که نشانگر پایایی مطلوب است. روایی پرسشنامه به روش روایی محتوا، روایی صوری، سازه، همگرا و توسط اساتید و خبرگان آشنا به موضوع تایید شد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات در بخش آمار توصیفی، از نرم افزار SPSS و در بخش آمار استنباطی نرم افزار PLS استفاده شد. یافته های مدلسازی معادلات ساختاری تاثیر مشتری مداری بر عملکرد مالی بانک و نقش تعدیلگر شدت رقابتی را بر این رابطه تایید نمود اما نقش تعدیلگر ابعاد رهبری اخلاقی (رهبری منابع انسانی، رهبری عادلانه، رهبری اعتدالگرا) در این رابطه تایید نشد.

کلمات کلیدی:

شدت رقابتی؛ رهبری اخلاقی؛ مشتری مداری؛ عملکرد مالی.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1492853>

