

## عنوان مقاله:

بررسی تعیین کننده های رضایتمندی مشتری (مورد مطالعه: مقایسه بین بانک ملی و پارسیان)

## محل انتشار:

نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 1

## نویسندگان:

محمد تقی ایمان

سمیه نوروزی

## خلاصه مقاله:

در این پژوهش به بررسی تعیین کننده های رضایتمندی مشتری در بانکهای ملی و پارسیان در سطح شهر شیراز پرداخته شد جامعه آماری این پژوهش کلیه مشتریانی که در بانکهای ملی و پارسیان در شهر شیراز حسابدارند می باشد نمونه آماری پژوهش با استفاده از فرمول کوکران 382 نفر محاسبه گردیده است که سهم بانک پارسیان 170 و بانک ملی 212 نفر می باشد پرسشنامه تحقیق حاوی 43 سوال 41 سوال بسته و 2 سوال باز میان اعضای نمونه توزیع گردیده است و سپس با استفاده از نرم افزارهای آماری به بررسی میزان و مقایسه رضایتمندی مشتری در بانکهای مورد مطالعه پرداخته شده است نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که رابطه بین کیفیت خدمت و رضایتمندی مشتری  $r=0/79$  مثبت و قوی است رابطه بین ویژگیهای خدمت و رضایتمندی مشتری  $r=0/67$  مثبت و قوی است رابطه ی بین آینده نگری و رضایتمندی مشتری  $r=0/673$  قوی و مثبت است نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه نشان داد که ابعاد روابط از کیفیت خدمت آینده نگری توانایی درارایه خدمت و رقابت پذیری از ویژگیهای خدمت بعدا اعتبار از کیفیت خدمت 72/7 درصد از تغییرات در رضایتمندی پاسخگویان از عملکرد بانک ها را تبیین مینمایند  $r=0/727$  همچنین آزمون مدل تحقیق نشان داد که ابعاد روابط از کیفیت خدمت آینده نگری اعتبار از کیفیت خدمت و رقابت پذیری از ویژگیهای خدمت تاثیر مستقیم و تحصیلات بانک و سن تاثیر غیرمستقیم در تبیین متغیر وابسته را دارند که بعد روابط از کیفیت خدمت با ضریب تحلیل مسیر 0/316 بیشترین تاثیر مستقیم و تحصیلات با ضریب تحلیل مسیر 0/221 بیشترین تاثیر غیرمستقیم در تبیین متغیر وابسته را دارد

## کلمات کلیدی:

رضایتمندی مشتری ، کیفیت خدمت ، ویژگیهای خدمت ، آینده نگری ، بانک ، مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/314484>

