

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتری بر اساس مدل سازمانهای پاسخگوی سریع (مطالعه موردی بانک کشاورزی شعب تبریز)

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی علوم مدیریت نوین (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

محمدرضا خالدی علمداری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی- مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی جلفا

محمد مهبودی - استادیار و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی جلفا

میرجواد سیدنژاد - مربی و عضو هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین المللی جلفا

خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتری بر اساس مدل سازمانهای پاسخگوی سریع می باشد. در این تحقیق وفاداری مشتری متغیر وابسته و متغیرهای کیفیت خدمات، قابلیت اطمینان، نوآوری در خدمات، سرعت عمل، انعطاف پذیری و تصویر ذهنی متغیرهای مستقل می باشند. جامعه آماری تحقیق کلیه مشتریان بانک کشاورزی شعب تبریز می باشد. در این پژوهش از روش نمونهگیری تصادفی ساده استفاده گردید با توجه به اینکه جامعه آماری نامحدود در نظر گرفته شد تعداد اعضای نمونه آماری 384 نفر تعیین گردید. به منظور جمع آوری داده ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده گردیده است: پرسشنامه مربوط به بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتری بر اساس مدل سازمانهای پاسخگوی سریع میباشد. با توجه به نرمال بودن دادهها با آزمون کولموگراف-اسمیرنف ، از آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر متغیرهای مستقل بر وابسته و برای اولویت بندی متغیرها از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج آزمون فرضیه ها نشان می دهد کیفیت خدمات، قابلیت اطمینان، نوآوری در خدمات، سرعت عمل، تصویر ذهنی، انعطاف پذیری بر وفاداری مشتریان بانک کشاورزی شعب تبریز تاثیر معنادار و مثبت دارد. عاملهای کیفیت خدمات ، سرعت عمل، قابلیت اطمینان، انعطاف پذیری ، تصویر ذهنی و نوآوری در خدمات به ترتیب بیشترین تاثیر را بر وفاداری مشتریان بانک کشاورزی شعب تبریز دارند . نتایج تحقیق نشان می دهد که چنانچه مدیران بانک کشاورزی بطور خاص و دیگر سازمانهای مشابه اگر اهتمام جدی به این عوامل در سازمانشان داشته باشند به رضایت و به طریقه اولتر وفاداری مشتریان می انجامد ، که خوشنامی ، سودآوری ، توسعه و گسترش سازمانی به همراه خواهد داشت.

کلمات کلیدی:

وفاداری مشتری، سازمانهای پاسخگوی سریع، کیفیت خدمات، سرعت عمل، انعطاف پذیری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/561259>

