

## چکیده

هدف کلی این تحقیق بررسی بررسی تاثیر مشتری مداری بر رضایت و وفاداری مشتریان از طریق کیفیت خدمات است. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است و روش گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، مشتریان شعب بانک ملی استان گیلان است. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری جهت محاسبه حداقل حجم نمونه از فرمول کوکران جامعه نامحدود استفاده می‌شود. بنابراین تعداد ۳۲۶ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند که با استفاده از روش نمونه برداری غبراحتمالی در دسترس به عنوان نمونه آماری تحقیق انتخاب شدند. در نهایت پرسشنامه‌ها جمع‌آوری و داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS 20 و LISREL 8.54 مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. با تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص گردید در سطح ۹۵٪ مشتری مداری بر کیفیت خدمات تاثیر می‌گذارد، کیفیت خدمات بر رضایت مشتری و وفاداری مشتری تاثیر می‌گذارد همچنین رضایت مشتری بر وفاداری مشتری تاثیر می‌گذارد و نهایتاً اینکه کیفیت خدمات اثر مشتری مداری بر وفاداری مشتری و رضایت مشتری را میانجی‌گری می‌کند.

**کلمات کلیدی:** مشتری مداری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و وفاداری مشتری