

چکیده

رضایت مشتری یکی از جنبه های مهم ساخت و نگهداری روابط بلند مدت با مشتریان است که برای بقای بانک ها ضروری می باشد. بر این مبنا تحقیق حاضر به بررسی این که آیا کیفیت خدمات با نقش تعدیلگر سبک رهبری می تواند تاثیر معناداری بر رضایت مشتری در شعبات بانک صادرات در استان گیلان داشته باشد می پردازد. این تحقیق براساس نوع هدف کاربردی است. روش گردآوری داده ها میدانی بوده است. به منظور گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر ۹۰ شعبه بانک صادرات در استان گیلان می باشد. ۶۷ شعبه از طریق فرمول کوکران برای جامعه محدود بدست آمد. هم چنین روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده است. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ بهره برداری شد که برای همه ی متغیرها بالاتر از ۰/۷ بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از معادلات ساختاری از نرم افزارهای SPSS و PLS استفاده شد. نتایج نشان می دهند که از دوفرضیه ارائه شده در این تحقیق هر دو فرضیه مورد تأیید قرار گرفتند و تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتری نسبت به تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتری از طریق نقش تعدیلگر سبک رهبری بیش تر بوده است.

واژگان کلیدی: رضایت مشتری، سبک رهبری، کیفیت خدمات