

چکیده

امروزه بانک هایی با عملکرد برتر در حال حرکت به سمت حفظ مشتریان و جلب وفاداری آنها هستند، زیرا دریافته اند جذب یک مشتری جدید بسیار پرهزینه است و برای حفظ جایگاه خود در فضای به شدت رقابتی امروزه نیازمند مشتریان وفادار می باشند. پس شناسایی عوامل اثرگذار بر حفظ و وفاداری مشتریان بسیار مهم است. بنابراین پژوهش حاضر به بررسی تأثیر استاندارد سازی و سفارشی سازی بر حفظ مشتریان با توجه به نقش میانجی ابعاد کیفیت خدمات و رضایت مشتری در میان شعب بانک صادرات استان گیلان می باشد. روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی و هدف آن کاربردی است، و روش گردآوری داده ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، کلیه ی مشتریان شعب بانک صادرات استان گیلان می باشد. با در نظر گرفتن تعداد کل جامعه آماری و با توجه به فرمول کوکران تعداد حجم نمونه ۳۸۶ نفر است و از روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس استفاده شد. داده ها از طریق نرم افزارهای SPSS نسخه ۲۰، و smart pls 2 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد، مدل اصلی پژوهش از برازش خوبی برخوردار است و نتایج فرضیه ها نشان داد، استانداردسازی بر کیفیت کاربردی و کیفیت فنی تأثیر دارد. همچنین نتایج نشان می دهد سفارشی سازی بر کیفیت کاربردی و کیفیت فنی تأثیرگذار است. در ادامه نتایج نشان می دهد که کیفیت کاربردی و کیفیت فنی بر رضایت مشتریان تأثیرگذار است. همچنین نتایج نشان داد که رضایت مشتری بر وفاداری مشتری تأثیر گذار است. از سویی نتایج نشان می دهد که کیفیت کاربردی و کیفیت فنی بر وفاداری مشتری با توجه به نقش میانجی رضایت مشتری اثرگذار است و در نهایت نتایج نشان می دهد که وفاداری مشتری بر حفظ مشتری تأثیرگذار است. در نهایت هر ده فرضیه تحقیق تایید می شود.

کلیدواژه: استانداردسازی، سفارشی سازی، کیفیت کاربردی، کیفیت فنی، حفظ مشتری، رضایت مشتری