چکیده :

امروزه مشتری مهم ترین دارایی سازمان ها محسوب می شود؛ به طوری که توجه به مشتری از دغدغه های اصلی سازمان ها بوده و تلاش می کنند تا مشتری را جذب و حفظ کنند. رقابت میان بانک ها روز به روز تنگ تر می شود و بانک های دولتی و تعداد زیادی بانک خصوصی و مؤسسات اعتباری هر یک تلاش می کنند تا سهم بیشتری از بازار را بدست آورند. پس به دنبال اتخاذ روش ها و شیوه هایی برای ارایه خدمات متنوع تر هستند تا مشتریان بیشتری را جذب کنند و سودآوری خود را افزایش دهندهدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه بین رضایت کارکنان از شغل خود بر وفاداری مشتری و رضایت آن ها می باشد. جامعه آماری در این تحقیق نمونه کارکنان شعب بانک تجارت در شهر رشت می باشند. در تحقیق حاضر از تعداد ۱۷٦ پرسشنامه جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شده است که با استفاده از آمار توصیفی ، هر یک از متغیرها تشریح و سپس با استفاده از روش معادلات ساختاری مدل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت .این تحقیق از لحاظ نوع اجرا، توصیفی است واز لحاظ هدف ، ازنوع کاربردی می باشد ونهایتا از لحاظ روش جمع آوری داده ها واطلاعات ازنوع میدانی می باشد نتایج نشان داد که به طور کلی بین رضایت کارکنان و رضایت و وفاداری مشتریان رابطه مثبتی وجود دارد.

واژگان کلیدی: وفاداری، رضایت مشتری، کارکنان