

## چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر تبیین حفظ و جذب مشتریان (ارباب رجوع) سازمان منطقه آزاد بندرانزلی بر رضایت و وفاداری و عدالت ادراک شده می باشد. سوال اصلی این تحقیق عبارت است از اینکه آیا رضایت و وفاداری و عدالت ادراک شده توسط مشتریان بر رضایت از رابطه و حفظ و جذب ارباب رجوع در سازمان منطقه آزاد بندرانزلی تاثیر دارد؟ تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی از نوع توصیفی بوده است. به لحاظ جمع آوری داده ها میدانی است و ابزار جمع آوری داده ها، پرسشنامه می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر مشتریان (ارباب رجوعان) سازمان منطقه آزاد بندرانزلی که تعامل زیادی با سازه دارد. روش نمونه گیری، روش غیراحتمالی در دسترس بوده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران جامعه نامحدود ۴۰۸ نفر تعیین شد. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS22 و smart pls2 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. شش فرضیه در این تحقیق مطرح گردید. نتایج تحقیق نشان داد که عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی و رضایت و وفاداری بر رابطه بین رضایت و وفاداری و رضایت از رابطه مشتریان (ارباب رجوعان) سازمان منطقه آزاد انزلی تاثیر دارد. همچنین یافته ها نشان داد که رضایت از رابطه و رضایت و وفاداری مشتریان (ارباب رجوع) بر جذب و حفظ مشتریان (ارباب رجوعان) سازمان منطقه آزاد انزلی تاثیر دارد. نتایج تحقیق حاضر در ارتقا و بهبود رضایت از رابطه و جذب و حفظ مشتریان (ارباب رجوع) سازمان منطقه آزاد انزلی کاربرد دارد.

کلیدواژگان: حفظ و جذب مشتریان، رضایت، وفاداری، عدالت ادراک شده