

چکیده:

در بازار گسترده امروز موفقیت یا عدم موفقیت یک سازمان به رفتار مشتری بستگی دارد، اوست که با توجه به امکانات و استعداد خود به ارزش گذاری مواردی، موغوبیت، کیفیت و .. می پردازد و در نهایت انتخاب می کند. حفظ مشتریان و افزایش وفاداری مشتری در این فضای رقابتی در حوزه خدمات روز به روز مشکل تر می شود از این رو هدف اصلی این تاثیر نوآوری خدمات بر وفاداری مشتریان شعب بانک ملت استان گیلان می - باشد. روش مورد استفاده در تحقیق حاضر از نوع توصیفی-پژوهشی و از حیث هدف، کاربردی است، جامعه آماری، کلیه مشتریان شعب بانک ملت استان گیلان بوده که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ۳۸۴ انتخاب و داده ها با استفاده از ابزار پرسشنامه ای با طیف لیکرت ۵ گزینه ای جمع آوری گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از نرم افزار spss استفاده شد. نتایج این تحقیق نشان می دهد نوآوری در خدمت، سفارشی سازی خدمات و مدیریت نوآوری خدمات تاثیر معناداری بر ابعاد وفاداری مشتریان بانک ملت استان گیلان دارد.

کلید واژه: سفارشی سازی خدمات، نوآوری خدمات، مدیریت نوآوری، وفاداری مشتریان