

# تأثیر مشتری مداری بر عملکرد سازمانی بانکها و موسسات مالی اعتباری استان گیلان

اسفندیار همتی\*، محمدرضا آرزوم،

1395-11-30

عملکرد سازمانی یکی از مولفه هایی است که برای کلیه ی سازمان ها فارغ از خدماتی یا تولیدی دارای اهمیت ویژه ای است. در این میان بانک ها یکی از مهمترین سازمان های خدماتی در هر کشور محسوب می شوند که عملکرد سازمانی آنها به صورت مستقیم اقتصاد کشور را تحت تاثیر قرار می دهد. لذا توجه به عملکرد سازمانی بانک ها همواره برای اقتصاد کشورها امری حیاتی است و هر گونه مشکل در عملکرد بانک ها باعث بروز مشکلات فراوانی در اقتصاد کشور خواهد شد. از این رو هدف اصلی تحقیق بررسی عوامل موثر بر عملکرد سازمانی بانک ها و موسسات مالی اعتباری استان گیلان با توجه به ابعاد مشتری مداری است. پژوهش جاری از نوع پژوهش های کاربردی و از نظر دسته بندی پژوهش بر حسب نحوه ی گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی و از نظر روش از نوع تحقیقات همبستگی است. جامعه ی آماری تحقیق کلیه ی بانک ها و موسسات مالی اعتباری استان گیلان است. روش نمونه گیری برای مشتریان در این تحقیق از نوع نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس و برای روسا و معاونین تصادفی ساده می باشد. برای بررسی فرضیه های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. نتیجه ی بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از تاثیر مثبت اعتماد مشتریان، وابستگی، کیفیت ارتباطات، ارزش های مشترک، کیفیت خدمات و تعهد نسبت به مشتری بر عملکرد سازمانی است.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی : عملکرد سازمان، کیفیت خدمات، اعتماد، ارزش های مشترک، کیفیت ارتباطات، تعهد به مشتری، استان گیلان.

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)