

تأثیر کیفیت خدمات و قیمت ادراک شده ی آن بر تمایل به مراجعه ی مجدد مشتریان (مورد مطالعه : بانک سپه استان گیلان)

اسماعیل دلیری شکاری رکنی *، 233،

1395-11-20

بانک ها و مؤسسات مالی و اعتباری از مهمترین سازمان های خدماتی به حساب می آیند و تأثیر به سزایی بر اقتصاد کشور دارند. در نظام بانکی، مشتریان محور اصلی بوده و مطالعات در مورد شناسایی عوامل مؤثر بر تمایل به مراجعه و رفتارهای مشتریان از اهمیت زیادی برخوردار است. در این راستا هدف اصلی تحقیق تأثیر کیفیت خدمات و قیمت ادراک شده ی آن بر تمایل به مراجعه ی مجدد مشتریان 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 است. جامعه ی آماری تحقیق مشتریان بانک های سپه در استان گیلان هستند. تعداد نمونه ی مورد مطالعه در این تحقیق 379 نفر از مشتریان و روش نمونه گیری از نوع نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس است. برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از توزیع پرسشنامه از تکنیک مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است و به طور کلی کلیه تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزارهای SPSS و PLS انجام شده است. نتیجه فرضیه های تحقیق حاکی از تأثیر مثبت کیفیت خدمات بر ادراک از ارزش پولی ($\beta=643/0$)، کیفیت خدمات بر ادراک از ارزش رفتاری ($\beta=539/0$) و کیفیت خدمات بر تبلیغات دهان به دهان از جانب مشتریان ($\beta=295/0$) بود. ادراک از ارزش پولی بر تبلیغات دهان به دهان ($\beta=255/0$) و ادراک از ارزش پولی بر تمایل به مراجعه ی مجدد ($\beta=291/0$) هم به تأیید رسید. از طرف دیگر تأثیر مثبت ادراک از ارزش رفتاری بر تبلیغات دهان به دهان ($\beta=490/0$) و ادراک از ارزش رفتاری بر تمایل به مراجعه ی مجدد ($\beta=113/0$) نیز تأیید شد. تبلیغات دهان به دهان بر تمایل به مراجعه ی مجدد مشتریان ($\beta=640/0$) دارای تأثیر مثبت بود. در نهایت دو فرضیه میانجی تحقیق ادراک از ارزش پولی در رابطه ی بین کیفیت خدمات و تبلیغات دهان به دهان (1639/0) و ادراک از ارزش رفتاری در رابطه ی بین کیفیت خدمات و تبلیغات دهان به دهان مشتریان (2641/0) هم به تأیید رسید. کلمات کلیدی : تمایل به مراجعه مجدد، تبلیغات دهان به دهان، ارزش از ادراک پولی، کیفیت خدمات.

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

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