

بررسی تاثیر مشتری مداری بر رضایت و وفاداری مشتریان از طریق کیفیت خدمات (مطالعه موردی: شعب بانک ملی استان گیلان)

علیرضا صفریان *، 173،

1395-11-26

هدف کلی این تحقیق بررسی بررسی تاثیر مشتری مداری بر رضایت و وفاداری مشتریان از طریق کیفیت خدمات است. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است و روش گردآوری داده ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، مشتریان شعب بانک ملی استان گیلان است. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری جهت محاسبه حداقل حجم نمونه از فرمول کوکران جامعه نامحدود استفاده می شود. بنابراین تعداد 326 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند که با استفاده از روش نمونه برداری غیراحتمالی در دسترس به عنوان نمونه آماری تحقیق انتخاب شدند. در نهایت پرسشنامهها جمعآوری و دادهها با استفاده از نرم افزار SPSS 20 و LISREL 54.8 مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. با تجزیه و تحلیل داده ها مشخص گردید در سطح 95% مشتری مداری بر کیفیت خدمات تاثیر می گذارد، کیفیت خدمات بر رضایت مشتری و وفاداری مشتری تاثیر می گذارد همچنین رضایت مشتری بر وفاداری مشتری تاثیر می گذارد و نهایتا اینکه کیفیت خدمات اثر مشتری مداری بر وفاداری مشتری و رضایت مشتری را میانجی گری می کند.

کلمات کلیدی : مشتری مداری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و وفاداری مشتری

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

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