

# بررسی رفتار اخلاقی کارکنان بر وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران

زهرا مومن\*، 166،

1395-11-26

چکیده هدف کلی تحقیق حاضر تعیین تأثیر رفتار اخلاقی فروش کارکنان بر وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی (زیرا به دنبال رفع مشکل صنایع کوچک صادر کننده استان تهران می باشد) و از نظر ماهیت و محتوایی زمینه یابی (پیمایشی) می باشد. همچنین این تحقیق از حیث گردآوری داده ها میدانی (زیرا به دنبال سنجش عقاید تعدادی از کارکنان و مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران می باشد) و با ابزار پرسشنامه می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل صنایع کوچک صادر کننده استان تهران به تعداد 265 صنعت و در حوزه تولید و صادرات محصولات پلیمری، شیمیایی و پتروشیمی، سیمان، خشکبار، اقلام مرتبط با صنایع غذایی و صنایع تبدیلی می باشد. مطابق جدول مورگان نمونه مورد نظر برای مطالعه 265 صنعت تحت مطالعه، 154 صنعت می باشد که تمامی صنایع مورد مطالعه بصورت کل شماری مورد مطالعه و بررسی قرار گرفتند. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه های تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل نشان داد رفتار اخلاقی فروش کارکنان بر اعتماد و تعهد و وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران تأثیر معنی داری دارد. همچنین یافته ها نشان داد اعتماد مشتریان بر تعهد و وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران تأثیر معنی داری دارد. در نهایت نتایج نشان داد تعهد مشتریان بر وفاداری مشتریان صنایع کوچک صادر کننده استان تهران تأثیر معنی داری دارد. کلمات کلیدی: رفتار اخلاقی فروش کارکنان، وفاداری مشتریان، صنایع کوچک صادر کننده استان تهران

کلمات کلیدی : کلمات کلیدی: رفتار اخلاقی فروش کارکنان، وفاداری مشتریان، صنایع کوچک صادر کننده استان تهران

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

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