

تأثیر نوآوری خدمات بر وفاداری مشتریان شعب بانک ملت استان گیلان

اویس سفری*، بدری عباسی،

1397-11-2

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 موارد، 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 تأثیر 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 384 انتخاب و داده ها با استفاده از ابزار پرسشنامه ای با طیف لیکرت 5 گزینه ای جمع آوری گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از نرم افزار مدیریت و خدمات سازی سفارشی، خدمت در نوآوری می دهد نشان تحقیق این نتایج شد استفاده spss نوآوری خدمات تأثیر معناداری بر ابعاد وفاداری مشتریان بانک ملت استان گیلان دارد.

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

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

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