

تأثیر تعهد مدیریت و تعامل کارکنان بر کیفیت ادراکی مشتریان از عملکرد سازمان (مورد مطالعه : شعب بانک سپه در استان گیلان)

رزا علیزاده نرگسی*، 164،

1398-6-17

پژوهش حاضر با هدف تأثیر میزان تعهد مدیریت و تعامل کارکنان بر کیفیت ادراکی مشتریان از عملکرد شعب بانک سپه در استان گیلان انجام گرفته است بطوری که با توجه به تعهد مدیریت به کیفیت خدمات و مشارکت موثر کارکنان و درک مشتری از عملکرد خدمات مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از جهت نوع توصیفی و به لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات میدانی، تحلیل روابط و اثر بین متغیرها پس از توصیف داده ها، بر اساس معادله سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. جامعه آماری دارای دو بخش مشتریان بانک سپه در شهرستان رشت و کارکنان آن بانک است. لذا نوع جامعه آماری نامحدود است. با استفاده از روش نمونه گیری مناسب به تقلیل واحدهای پژوهشی پرداخته شده است، نمونه ها با استفاده از روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس، انتخاب شدند سپس روند توزیع پرسشنامه انجام گردید. نحوه محاسبه حجم نمونه به تعداد 376 نفر میباشد که با استفاده از فرمول کوکران قابل محاسبه است. کلیه این تجزیه و انجام گردیده است. یافته های تحقیق هم حاکی PLS SMART و SPSS 3 تحلیل ها به وسیله نرم افزار 22 از معنادار بودن رابطه بین تعهد مدیریت به کیفیت خدمات و مشارکت موثر کارکنان و درک مشتری از عملکرد خدمات بانک سپه در شهرستان رشت وجود دارد.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی : مدیریت بازاریابی، رضایت مشتریان، عملکرد سازمانی، رضایت شغلی، سرمایه انسانی

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)
[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)