

بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان بانک انصار شهر مراغه

صفر پیغامی

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مراغه

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان بانک انصار شهر مراغه بود. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی بود که به وسیله میدانی و با استفاده از پرسشنامه انجام شد. جامعه آماری این تحقیق مشتریان بانک انصار بودند. نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده انجام و به دلیل اینکه حجم جامعه مشخص نبود نمونه به صورت دسترسی و ۳۵۰ نفر تعیین که در نهایت ۳۰۳ پرسشنامه قابل استفاده بودند. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان بانک که بر اساس مقاله میهلیس و همکارانش (۲۰۰۱) طراحی بود استفاده شد. روایی محتوایی و صوری پرسشنامه به وسیله اساتید مدیریت تائید و سپس پایایی آن به وسیله آلفای کرونباخ ۰,۸۰ تعیین شد. برای تجزیه و تحلیل از آمار توصیفی و آمار استنباطی (رگرسیون خطی ساده) استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که هر پنج مؤلفه کارکنان، خدمات، محصولات، تصویر از بانک و سطح دسترسی بر رضایتمندی مشتریان تأثیر دارند؛ و اولویت‌بندی آن‌ها نشان داد که سطح دسترسی، کارکنان، خدمات، محصولات و تصویر از بانک در اولویت‌های اول تا پنجم تأثیرگذار بر رضایتمندی مشتریان هستند.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، مشتری، بانک، بانک انصار، شهر مراغه

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۷، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰، صفحات ۴۴۷-۴۲۸