

## بررسی رابطه بین عناصر آمیخته بازاریابی خدمات اعتباری و رضایت مشتریان

نام و نام خانوادگی نویسندگان 1، یزدان کهیانی<sup>2</sup>، احمدرضا شکرچی زاده 3، فردوس منتظرالظهور

1 (دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، ایران kahyaniy@yahoo.com)

2 (استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، ایران Ahmad\_shekar2@hotmail.com)

3 (استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، ایران F.montazer@yahoo.com)

### چکیده

این مقاله از تحقیقی میدانی که هدف آن بررسی رابطه بین عناصر آمیخته بازاریابی خدمات اعتباری (8P) و رضایت مشتریان در شعب بانک ملت استان چهارمحال و بختیاری بوده حاصل شده است. جامعه آماری آن کلیه مشتریان اعتباری بانک ملت استان چهارمحال و بختیاری در مقطع انجام پژوهش یعنی زمستان 1391 و بهار و تابستان 1392 و نمونه آماری 384 نفر از این مشتریان هستند. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t دو نمونه ای مستقل و تحلیل واریانس استفاده شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد که همبستگی معناداری بین 8 عنصر آمیخته بازاریابی خدمات اعتباری یعنی محصول یا خدمات اعتباری، قیمت، توزیع، ترفیع، فرآیند، کارکنان، شواهد فیزیکی، بهره وری و کیفیت و رضایت مشتریان وجود دارد.

### کلمات کلیدی

خدمت، خدمات اعتباری، بازاریابی، آمیخته بازاریابی و رضایت مشتری

## Study of relationship between credit services marketing mix and customer satisfaction

Author's Name, Y. Kahyani, A. Shekarchizadeh, F. Montazerzohor

### ABSTRACT

The present study was performed through field research aiming at considering the relationship between credit services marketing mixed and customer satisfaction in Mellat bank branches in the region of Chaharmahal & Bakhtiari province. Statistical population includes all of credit customers of Mellat bank from A/M province in the research performance period (Winter 2012, Spring and Summer 2013). In order to analyze data from Pearson correlation test & independent two-sample t- test and Anova were used. The results of this study show that significant correlation between the 8 elements of the marketing mix : product or credit services, price, place, promotion, and training, process, people, physical evidence, productivity and quality and customers satisfaction there.

### KEYWORDS

Service, credit services, marketing, marketing mixed and customer satisfaction.

<sup>1</sup> یزدان کهیانی، شهرکرد، بانک ملت شهرکرد، تلفن همراه، 09139780314، نمابر، 03812261807.