

International Conference on Management

مطالعه تاثیر عوامل سازمانی بر خشم مشتری (مورد مطالعه: بانک های شهر ایلام)

زهرة محمدیاری^۱، یاسان اله پور اشرف^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایران

^۲ استادیار، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایران

چکیده

هدف تحقیق حاضر "بررسی تاثیر عوامل سازمانی بر خشم مشتریان در بانک های شهر ایلام" می باشد. تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی-پیمایشی و کاربردی است. جامعه آماری شامل تمام مشتریان بانک های شهر ایلام هستند که تعداد آنها نامحدود است به همین دلیل از فرمول تعیین حجم نمونه جامعه نامحدود تعداد ۳۸۴ نفر برای نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات نیز یک پرسشنامه محقق ساخته است که روایی آن مورد تأیید متخصصین و اساتید خبره قرار گرفت. و برای پایایی آن نیز از فرمول آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰,۹۱۴ بدست آمده که نشانگر پایایی بالای پرسشنامه می باشد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از معادلات ساختاریافته با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج نشان می دهند که عوامل سازمانی بر روی خشم مشتریان تاثیرگذار است. همچنین مدیران، کارکنان و قوانین و مقررات بر خشم مشتریان از بانک تاثیرگذارند.

واژه های کلیدی: خشم مشتری، مدیران، کارکنان، قوانین و مقررات.

Study of the effect of organizational factors on customer anger (Case Study: Bank of Ilam)

Zohreh Mohammadyari; Yasan Allah Poor Ashraf.

¹ Student MBA, Faculty of Literature and Humanities, University of Ilam, Iran

² Assistant Professor, Faculty of Letters and Human Sciences, University of Ilam, Iran

Abstract

The purpose of this study is " Study of the effect of organizational factors on consumer anger bank in Ilam ". This research is a descriptive- a surveying and application study. The population is Ilam all customers that their number is infinite therefore with the formula of infinite size of sample was selected 384 person. The data collection tools is a questionnaire whose validity was confirmed by experts and certified instructors . Cronbach's alpha used for the reliability of the formula. Cronbach's alpha value was obtained 0.914 that indicating high reliability of the questionnaire . Used structural equation for analysis of the data using LISREL software. The results show that institutional factors have an impact on customer anger. Also directors, employees and customers are impact on the customer anger in bank.

Keywords: customers anger, managers, employees, rules and regulations