

Second International Conference on Management and Development Culture تأثیر عوامل اجتماعی و سازمانی بر اعتماد مشتریان بانک مسکن

- سید ملک احمد کرمی مهریان¹، عباس بالاکش²، سید حامد نوروزپور مهریان³، محسن جعفری⁴
1 دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت مالی، دانشگاه آزاد، واحد یزد، یزد، ایران
2 کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد، دانشگاه آزاد، واحد یاسوج، یاسوج، ایران
4 کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد، واحد اراک، اراک، ایران
4 کارشناسی ارشد، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد، واحد تهران جنوب، تهران، ایران

چکیده

در این تحقیق به بررسی تأثیر عوامل اجتماعی و سازمانی بر میزان وفاداری و اعتماد مشتریان بانک مسکن کهگیلویه و بویراحمد می پردازیم . جامعه آماری کلیه مشتریان بانک مسکن استان کهگیلویه و بویر احمد هستند که طی یکسال گذشته حسابی در این بانک داشته اند . ابزار گردآوری داده ها از طریق پرسشنامه می باشد. پس از جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه با استفاده از نرم افزار spss نسخه 20 به تجزیه و تحلیل آنها پرداخته شده است. نتیجه شد که عوامل اجتماعی و اعتماد اجتماعی بر روی میزان وفاداری مشتریان به بانک مسکن موثر است .

واژه‌های کلیدی: وفاداری ، اعتماد ، مشتریان ، بانک مسکن ، کهگیلویه و بویراحمد.

Social and institutional factors impact on consumer confidence Maskan Bank

Sayed Malek Ahmad, Karami mehryan¹; Abbas, Balakesh²; Sayed Hamed, Norozpour mehryan³; Mohsen, jafari⁴

¹ Department of Financial Management, Islamic Azad University South Yazd Branch, Yazd, Iran,

² Department of Economy, Islamic Azad University South Yasuj Branch, Yasuj, Iran

³ Department of Industrial Engineering, Islamic Azad University South Arak Branch, Arak, Iran

⁴ Department of Industrial Engineering, Islamic Azad University South Tehran Branch, Tehran, Iran

Abstract

The study examines the impact of social and organizational factors on loyalty and trust of maskan bank customers turn kohgiloyeh Boyer Ahmad , The population of the maskan Bank customers kohgiloyeh Boyer Ahmad, who during the last year have an account in the bank . Data from the questionnaire. After collecting information through questionnaires using spss software version 20 has been paid to the analysis. It was concluded that social factors and social trust on customer loyalty to the maskan Bank effective.

Keywords: Loyalty, trust, customers, maskan banks, kohgiloyeh Boyer Ahmad