

بررسی و تحلیل تاثیر فرآیندهای داخلی کسب و کار بر میزان رضایت مشتریان: مطالعه موردی شرکت تامین سرمایه آرمان

محسن ابوترابی^۱، بنیانا سالک^۲، حسن شیبانی^۳

چکیده

هدف کلی این تحقیق بررسی و تحلیل تاثیر فرآیندهای داخلی کسب و کار بر میزان رضایت مشتریان در شرکت تامین سرمایه آرمان است. این تحقیق از نوع پیمایشی است و از آنجا که در این تحقیق از متغیرهای مستقل را مورد بررسی و رابطه آنها را با متغیرهای وابسته تحقیق مورد سنجش قرار می دهد به این لحاظ این تحقیق از نوع توصیفی- همبستگی می باشد که به روش پیمایشی اجرا شده است. جامعه آماری در این تحقیق را کلیه کارشناسان و مدیران شرکت تامین سرمایه آرمان تشکیل می دهند. تعداد کل جامعه آماری این تحقیق در حدود ۷۰ نفر می باشد لذا با توجه به تعداد کم جامعه آماری، برای جمع آوری داده ها از روش همه پرسی استفاده می گردد. برای تعیین روایی پرسشنامه مورد استفاده از نظر خبرگان استفاده شده است. پایایی ابزار پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶۷ تعیین گردید. نتایج بدست آمده حاکی از تاثیر مثبت فرآیندهای داخلی کسب و کار بر میزان رضایت مشتریان شرکت تامین سرمایه آرمان می باشد. نتایج حاصله برای نهادهای سیاستگذار و ناظر بر این شرکت، مراکز آموزشی و همچنین سایر محققان کاربردی می باشد.

کلمات کلیدی: فرآیندهای داخلی کسب و کار، رضایت مشتریان، شرکت تامین سرمایه آرمان.