

مطالعه ی سودآوری بانک و وفاداری مشتری با توجه به نقش کیفیت خدمات و تعهد مشتری در شعب بانک پارسیان شیراز

بهنام قاعدی

کارشناس ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزآباد، فیروزآباد، ایران

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی نقش کیفیت و اعتبار خدمات و همچنین تعهد مشتری بر وفاداری مشتریان و سودآوری شعب بانک پارسیان شهر شیراز می باشد. جامعه ی این پژوهش شامل کلیه ی کارکنان (روسا، معاونین، متصدیان و...) شعب بانک پارسیان شهر شیراز می باشد که تعداد آنها بالغ بر ۱۳۵ نفر می باشد. بر حسب فرمول حجم نمونه کوکران، ۱۰۰ واحد آماری به عنوان نمونه انتخاب گردید. همچنین به منظور توصیف تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق از آمار استنباطی و از روش مدلیابی معادلات ساختاری استفاده شده است که از طریق نرم افزار لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق نشان می دهد که ضمانت و تضمین خدمات و قابلیت اطمینان بر تعهد عاطفی و مستمر مشتریان همراه بانک تاثیر مثبت دارد، از دیگر سو تاثیر مثبت ضمانت و تضمین خدمات و قابلیت اطمینان بر سودآوری بانک و تاثیر مثبت تعهد مستمر بر تعهد عاطفی نیز مورد تایید قرار گرفت. هم چنین نتایج حاکی از تاثیر مثبت تضمین و ضمانت خدمات بر وفاداری مشتریان از طریق تعهد عاطفی و مستمر و تاثیر مثبت قابلیت اطمینان خدمات بر وفاداری مشتری از طریق تعهد مستمر می باشد. اما فرضیه ی تاثیر مثبت تعهد عاطفی بر وفاداری مشتریان بانک و تاثیر مثبت تضمین و خدمات و قابلیت اطمینان خدمات بر وفاداری مشتری از طریق تعهد عاطفی مورد تایید قرار نگرفتند. تاثیر مثبت تعهد مستمر بر وفاداری مشتریان و وفاداری بر سودآوری نیز مورد تایید قرار نگرفت.

واژه های کلیدی: خدمات، تعهد، وفاداری، مشتری، سودآوری