

**بررسی میزان رضایت مشتری براساس مدل سروکوال
(مورد مطالعه مشتریان بانک پاسارگاد بوشهر)****فرزاد نظری^۱، سودابه نجفی^۲****۱- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی-گرایش استراتژیک- دانشگاه پیام نور- بین الملل قشم-ایران (نویسنده مسئول)****۲- کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گرایش تحقیق در عملیات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، یاسوج، ایران****چکیده**

ایجاد و پیاده سازی سیستم های سنجش رضایت مندی مشتری به عنوان مهمترین شاخص در امر بهبود عملکرد از نیازهای اساسی سازمان های امروزی بویژه در صنعت بانکداری به شمار می رود. با توجه به اهمیت سنجش رضایت مشتریان در این پژوهش به بررسی میزان رضایت مشتری براساس مدل سروکوال پرداخته شد. این پژوهش بر اساس طبقه بندی بر مبنای هدف، کاربردی است و از حیث روش جزو تحقیقات توصیفی به شمار می آید. جامعه آماری شامل کلیه مشتریانی است که روزانه برای دریافت خدمات به بانک پاسارگاد بوشهر مراجعه دارند. روش نمونه گیری نیز از نوع تصادف طبقه بندی شده می باشد و پرسشنامه به طور تصادفی بین مشتریان شعبه بانک توزیع گردید. همچنین برای تحلیل داده های پژوهش از نرم افزار SPSS استفاده شد.

واژگان کلیدی: رضایت مشتری، مدل سروکوال، بهبود عملکرد، تعالی سازمان