

تأثیر سرمایه اجتماعی بر وفاداری مشتریان بانکها با میانجی رضایت مشتریان

(مطالعه تطبیقی بین صنعت بانکی ایران و افغانستان)

فراز صادق وزیری^۱

سید محمد هادی سبحانیان^۲

حمیداله رجبی^۳

چکیده

سرمایه اجتماعی برخلاف سرمایه انسانی یا سرمایه فیزیکی، مفهومی است که بسیار فراتر از دارایی‌هایی است که یک فرد در اختیار دارد که مدیریت مناسب آن می‌تواند راه را برای رسیدن به سهم بیشتر بازار و سود آوری بیشتر در هر صنعتی از جمله صنعت بانکی هموار سازد. بر این اساس مطالعه حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر وفاداری مشتریان از طریق نقش میانجی رضایت مندی مشتریان در صنعت بانکی صورت گرفته است. در تحقیق حاضر بانک ملی ایران و بانک ملی افغان که بانک شناخته شده در ایران و افغانستان است جهت مطالعه تطبیقی انتخاب شده است. نوع تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت و مسأله و هدف، تحقیقی کاربردی و از لحاظ روش تحقیق، یک تحقیق توصیفی و پیمایشی است. برای جمع آوری داده‌ها نیز از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش و کارکنان و مشتریان بانک ملی کشور ایران و افغانستان شعب مرکزی تهران و کابل بوده که نمونه ۴۶۴ نفر جهت مطالعه انتخاب شده است. همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج تحقیق حاکی از تأثیر مثبت سرمایه اجتماعی از طریق نقش میانجی رضایت مشتریان بر وفاداری مشتریان و تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت مشتریان و تأثیر رضایت مشتریان بر وفاداری مشتریان و تأثیر سرمایه اجتماعی بر وفاداری مشتریان در ایران و افغانستان بود. نظر به اینکه تحقیق با استفاده از مدل ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۹) و هی و همکاران (۲۰۱۱) صورت گرفته است، موضوع سرمایه اجتماعی از طریق نقش میانجی رضایت مشتریان بر وفاداری مشتریان مورد بررسی قرار گرفته است، و روشن شد که ریشه اصلی هردو رضایت مشتری و وفاداری مشتری از سرمایه اجتماعی نشأت می‌گیرد.

واژه های کلیدی: سرمایه اجتماعی، رضایت‌مندی مشتریان، وفاداری مشتریان، بانک ملی ایران، بانک ملی افغان

^۱ استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

sadeghvaziri@outlook.com

^۲ استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

hadi.sobhanian@gmail.com

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی-دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

Rajabih8@gmail.com