

رابطه کیفیت خدمات بر نيات رفتاری مشتریان سودآور

نقش میانجی رضایت مشتریان

محمود یحیی زاده فر^۱، ابوالقاسم اثنی عشری^۲، فاطمه عابدی فیروزجا^۳

۱-استاد دانشگاه مازندران بابلسر

۲-دانشیار دانشگاه پیام نور بابل

۳-دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی/بازاریابی، مؤسسه آموزش عالی غیرانتفاعی راه دانش بابل

چکیده

بانکداری و خدمات مالی بخش مهمی از صنعت خدمات به حساب می آید. محیط بسیار رقابتی و به سرعت در حال تغییری که بانکها مجبور به فعالیت در آن هستند آنها را به سوی تجدیدنظر در نگرششان به سوی رضایت مشتری و بهینه سازی کیفیت خدمات سوق می دهد. بر این اساس در این پژوهش رابطه بین کیفیت خدمات بر نيات مشتری و نقش واسطه گری رضایت مشتری در میان مشتریان سودآور با مروری بر مطالعات پیشین مورد مقایسه قرار گرفته است و در نهایت به این نتیجه دست یافتیم که بین این متغیرها رابطه نزدیکی وجود دارد.

واژه های کلیدی: نيات رفتاری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری، مشتریان سودآور.