

به نام خدا



دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب

اطلاعیه جلسه دفاع

پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری

نام و نام خانوادگی دانشجو: محمد زارعی

رشته: مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی

دانشکده: مدیریت

عنوان: بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری و رضایت مشتری با توجه به نقش میانجی کیفیت ارتباط (مطالعه موردی: بانک ملت تهران)

استاد راهنما: دکتر یحیی خونساری

نام و نام خانوادگی استاد مشاور: دکتر ذوالفقار رشیدی

زمان برگزاری: شنبه مورخ ۹۷/۱۰/۰۸ ساعت ۱۰:۰۰

محل برگزاری: دانشکده مدیریت

### چکیده:

هدف اصلی از انجام این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتری با توجه به نقش میانجی کیفیت ارتباط در بانک ملت تهران می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است، و از نظر روش توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. پرسشنامه مربوط به این تحقیق شامل ۳۹ سؤال می باشد که ابعاد تحقیق را در بر دارد. برای بررسی روایی پرسشنامه از روش تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است. برای محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید و پایایی پرسشنامه بسیار مطلوب ارزیابی گردیده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان و کارشناسان بانک ملت است. شیوه نمونه گیری در این تحقیق نمونه گیری تصادفی ساده بوده است. پس از اطمینان از روایی و پایایی مقیاس های طراحی شده بر اساس محاسبات انجام شده با استفاده از ف رمول کوکران، پرسشنامه ها در نمونه ای به حجم ۲۲۸ نفر توزیع شد. برای تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده و برای تعیین روابط بین متغیرها نیز از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری بهره گرفته شده است. همچنین تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و LISREL صورت گرفته است. بر اساس نتایج تحقیق مشخص گردید مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتری با توجه به نقش میانجی کیفیت ارتباط در بانک ملت تهران تأثیرگذار است. همچنین مدیریت ارتباط با مشتری بر رضایت مشتری و کیفیت ارتباط در بانک ملت تهران تأثیرگذار است.

واژگان کلیدی: مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت مشتری، کیفیت ارتباط