



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: مهدی کیخسروی، ۱۳۹۸

## بررسی تاثیر ابعاد فرایند مدیریت ارتباط با مشتری بر حفظ و نگهداشت مشتری در شعب بانک ملت شهرستان سبزوار

چکیده:

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر ابعاد فرایند مدیریت ارتباط با مشتری بر حفظ و نگهداشت مشتری در شعب بانک ملت شهرستان سبزوار می‌باشد. نوع تحقیق بر اساس هدف، کاربردی است و بر اساس ماهیت و روش توصیفی تحلیلی می‌باشد که بدین منظور از روش پیمایشی برای توصیف متغیرهای تحقیق و تبیین روابط بین آنها و در جمع آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای، اینترنت و پرسشنامه به عنوان مهمترین ابزار جمع آوری داده‌ها، استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان و مدیران شعب بانک ملت شهرستان سبزوار به تعداد 83 نفر بوده که با استفاده از روش تمام شماری برای کلیه افراد جامعه پرسشنامه ارسال شده است که تعداد 68 عدد از پرسشنامه تکمیل و عودت داده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از پرسشنامه‌ها با استفاده از تکنیک‌های آمار توصیفی شامل: پارامترهای مرکزی (میانگین، میانه و مد) و پارامترهای پراکندگی (انحراف معیار، واریانس و دامنه تغییرات) تجزیه و تحلیل شده و از روش‌های آمار استنباطی از قبیل آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن داده‌ها، آزمون همبستگی پیرسون برای محاسبه همبستگی بین متغیرهای اصلی پژوهش، تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش متغیرهای پژوهش از ابزار پرسشنامه و برای آزمون الگوی های پژوهش از روش معادلات ساختاری استفاده و در نهایت برازش مدل با توجه به عوامل شناسایی شده، صورت گرفته و نسبت به تفسیر نتایج مدل معادلات ساختاری اقدام شده است. نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که ارتباط معناداری بین تمرکز بر مشتریان اصلی و کلیدی، سازماندهی فرایندهای کسب و کار، مدیریت دانش، برخورداری از فناوریهای مدرن و به روز و ابعاد فرایند مدیریت ارتباط با مشتری با حفظ و نگهداشت مشتری در شعب بانک ملت شهرستان سبزوار وجود دارد.

**کلیدواژه‌ها:** مدیریت ارتباط با مشتری، فناوری های مدرن، حفظ و نگهداشت مشتری، مدیریت دانش، بانک ملت.

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۱۲۱۵۹۶۲۰۲۰

تاریخ دفاع: ۱۳۹۸/۰۴/۳۰

رشته‌ی تحصیلی: مدیریت اجرایی

دانشکده: علوم انسانی

استاد راهنما: دکتر جعفر یزدی مقدم

**M.A. Thesis:**



# Investigating the Impact of Dimensions of Customer Relationship Management Process on customer retention and maintenance at Mellat Bank Branches in Sabzevar

## Abstract

The purpose of this study was The Impact of Customer Relationship Management (CRM) process dimensions on Customer Retention at branches of Mellat bank in Sabzevar city. The type of research based on the purpose is practical and is based on the nature and method of descriptive-analytical. A survey method has been used to describe the variables of the research and to explain the relationships between them. In collecting information from library studies, the Internet and the questionnaire were used as the most important tool for data collection. The statistical population of the study consisted of all employees and managers of Mellat Bank Branches in Sabzevar city of 83 people. A total of 68 questionnaires were filled out using a total number of questionnaires. In analyzing the data collected from the questionnaires Descriptive statistics techniques including central parameters (mean, mean, mode) , dispersion parameters (standard deviation, variance and range of changes) , Inferential statistics methods, such as Kolmogorov-Smirnov test for the normalization of data ,Pearson correlation test to calculate the correlation between the main research variables, Confirmatory Factor Analysis to measure variables of research using questionnaire tool , Structural equation method has been used to test the research patterns Finally, the fitting of the model is done according to the identified factors And has been attempted to interpret the results of the structural equation model. The results show that there is a significant relationship between focusing on Main and key customers, organizing business processes, knowledge management, having modern and up-to-date technologies, and dimensions of the customer relationship management process by Customer Preservation in the branches of Mellat Bank of Sabzevar city.