



امیرعباس امیرعمادی، ۱۴۰۴

بررسی تاثیر استرس شغلی و رضایتمندی شغلی بر کیفیت خدمات مشتری با نقش میانجی تعهد سازمانی

چکیده:

کیفیت خدمات مشتری به عنوان یک عامل کلیدی برای بانک محسوب شده و موجب سود آوری و موفقیت آن می شود. از این رو هدف این پژوهش بررسی تاثیر استرس شغلی و رضایتمندی شغلی بر کیفیت خدمات مشتری با نقش میانجی تعهد سازمانی میباشد. این پژوهش از نظر هدف جزء پژوهشهای کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی- پیمایشی از نوع عملی می باشد. جامعه آماری این پژوهش، شامل مدیران و کارکنان شعبات بانک تجارت شهر سبزوار می باشد و با توجه به نامحدود بودن جامعه مورد مطالعه از فرمول کوکران جهت تعیین حجم نمونه استفاده می شود. که تعداد 100 نفر می باشد که به روش نمونه گیری کوکران انتخاب شدند. در پژوهش حاضر برای سنجش متغیرهای مستقل، وابسته و میانجی به شیوه کیفی و پرسشنامه ای براساس طیف لیکرت گرفته شده از مطالعه محقق ساخته صورت گرفته است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای محاسبه شد. روایی محتوا پرسشنامه توسط اساتید متخصص مورد تایید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل آماری از روش تحلیل عاملی با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه 19 و روش مدل ساختاری از نرم افزار لیزرل استفاده گردید. نتایج نشان داد تمامی فرضیه ها در سطح اطمینان 95 درصد تایید شدند و اشان داد که کیفیت خدمات مشتری از دو عامل استرس شغلی و رضایت مندی شغلی تاثیر می پذیرد.

کلید واژه ها: استرس شغلی، کیفیت خدمات، رضایتمندی مشتری و تعهد سازمانی.

کلیدواژه‌ها: استرس شغلی، کیفیت خدمات، رضایتمندی مشتری و تعهد سازمانی

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۱۲۹۳۰۷۹۴۴۰۶۷۳۴۶۰۳۶۱۶۳۰۶۴۸۳۵

تاریخ دفاع: ۱۴۰۴/۰۶/۰۳

رشته‌ی تحصیلی:

دانشکده:

استاد راهنما: دکتر محمد پوراحتشام

Thesis:

Investigating the impact of job stress and job satisfaction on customer service quality with the mediating role of organizational commitment



The present research has been conducted with the aim of investigating the impact of various factors affecting the special value of the brand and the intention to take online courses through electronic education among employees and representatives of public and private insurance branches in Sabzevar city. The method used in this research is descriptive and survey method. In order to collect mixed information, library and field research methods have been used. Also, in terms of the application of research results, this study is included in the category of applied research. The current statistical population is employees and representatives of government and private insurance branches in Sabzevar city, whose number is 133. According to Morgan's table, the sample size is 133 people, and in order to ensure the return of the questionnaire, 100 questionnaires were distributed among the customers in a simple random manner. The data were analyzed by structural equations and with the help of smart pls software. The results indicated that in the current research, all the hypotheses were confirmed and the special value of the brand has a significant effect on the intention to take online courses through e-learning among employees and representatives of public and private insurance branches in Sabzevar city.