



موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی پاکستان

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

گرایش: بازاریابی

عنوان:

تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر روی عملکرد سازمان (مورد مطالعه:

شرکت بامیلو)

استاد راهنما:

دکتر محمود صمدی

استاد مشاور:

دکتر محمدرضا پاکروان

نگارش:

عفت دشتکی حصارى

تابستان ۱۳۹۸

چکیده:

هدف این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر روی عملکرد سازمان (مورد مطالعه: شرکت بامیلو) باشد. نمونه آماری این پژوهش شامل ۳۸۴ نفر از مشتریان بامیلو است که به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. لذا این تحقیق توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جهت جمع‌آوری داده‌ها، از پرسشنامه سلطانی و همکاران (۲۰۱۸) استفاده گردیده. روایی (محتوا) و پایایی (آلفای کرونباخ) پرسشنامه حاکی از آن هستند که ابزارهای اندازه‌گیری از روایی و پایایی خوبی برخوردار هستند. نتایج حاصل از آزمون فرضیات توسط نرم‌افزار AMOS و با استفاده از تحلیل مسیر نشان داد که مشتری‌مداری با موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری ارتباط مثبت و معناداری دارد. توانایی سازمان با موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری ارتباط مثبت و معناداری دارد. فناوری اطلاعات با موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری ارتباط مثبت و معناداری دارد. دانش مشتری با موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری ارتباط مثبت و معناداری دارد. موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری با عملکرد سازمان ارتباط مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی: موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری، توانایی سازمان، عملکرد سازمان، فناوری اطلاعات

Abstract:

The purpose of this study was to investigate the impact of customer relationship management on organizational performance (Case study: Bamillo Company). The sample of the study consisted of 384 bamiloo customers who were selected by simple random sampling. This is a descriptive-correlational research. To collect data, Soltani et al (2018) questionnaire was used. The validity (content) and reliability (Cronbach's alpha) of the questionnaire indicate that the measuring tools have good validity and reliability. The results of testing the hypotheses by AMOS software using path analysis showed that customer orientation is positively and positively related to customer relationship management success. Customer relationship management has a positive and significant relationship, customer knowledge management has a positive and significant relationship with customer relationship management success, and customer relationship management success has a positive and significant relationship.

Keywords: Customer Relationship Management Success, Organizational Ability, Organization Performance, Information Technology



Takestan Higher Education Institute

Dissertation submitted to graduate studies office in partial Fulfillment of the
requirement for the degree of Master of Arts In Management

Title:

**The impact of cutomer relationship management on
organizational**

Supervisor:

Dr. Mahmood Samadi

Advisor:

Dr. Mohammad Reza Pakravan

By

Efat Dashtaki Hesari

Summer 2019