

این فایل فقط برای مشاهده قسمتی از پرسشنامه می باشد.
برای خرید و دریافت فایل کامل ورد و قابل ویرایش این پرسشنامه
به داخل سایت مراجعه نماید.

پرسشنامه وفاداری مشتری بانک امین و همکاران (2011)

پرسشنامه وفاداری مشتری بانک توسط امین و همکاران (2011) طراحی و اعتباریابی شده است، این پرسشنامه شامل 4 گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می باشد، این پرسشنامه توسط فتاحی جم (1392) اعتباریابی شده است.

1- من تمایل به گفتن چیزهای مثبت در مورد بانک سپه به دیگران را دارم.

.....

4 - در صورتی که پاسخ شما مثبت است، کدام یک از موارد زیر علت انجام مرادده شما با آن بانک می باشد.

شیوه نمره گذاری

طیف مورد استفاده در پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت می باشد (شامل: کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) در جدول زیر نشان داده شده است.

مقیاس درجه بندی سوالهای پرسشنامه های پژوهش بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت

کاملاً مخالفم	مخالفم	تا اندازه ای	موافقم	کاملاً موافقم	گزینه انتخابی
1	2	3	4	5	امتیاز

منابع:

Amin, M., Isa, Z. and Fontaine, R. (2011), "The role of customer satisfaction in enhancing customer loyalty in Malaysian Islamic banks", *The Service Industries Journal*, Vol. 31-Nos 9/10, pp. 1519-32.