

فرمت بارگذاری اطلاعات مربوط به طرح های پژوهشی و پایان نامه ها در وب سایت شرکت

۱- عنوان طرح پژوهشی / پایان نامه: بررسی تاثیر قابلیت های بازاریابی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری

۲- تهیه کننده: مرتضی افشاری

۳- تاریخ تحویل پروژه/ تایید پایان نامه: سال ۱۴۰۱

۱- **چکیده:** هدف تحقیق کنونی بررسی تاثیر قابلیت های بازاریابی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری بوده است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش تحقیق در زمره تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی و جهت جمع آوری داده ها روش پیمایشی قرار می گیرد. اطلاعات به روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده است. داده های تحقیق با استفاده از پرسشنامه تلفیق شده استاندارد جهت سنجش متغیر قابلیت های بازاریابی با ۷ گویه از پرسشنامه استاندارد تئودوسیو و همکاران (۲۰۱۲)، جهت سنجش متغیر عملکرد سازمان با ۹ گویه از پرسشنامه اوسی و همکاران (۲۰۱۶) با ابعاد مالی و غیرمالی، و جهت سنجش متغیر مدیریت ارتباط با مشتری با ۱۸ گویه از پرسشنامه استاندارد سین و همکاران (۲۰۰۵) و با ابعاد تمرکز بر مشتری کلیدی، مدیریت ارتباط با مشتری سازمان، مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری تکنولوژی محور در قالب مقیاس لیکرت جمع آوری شده است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان شهر فرودگاهی امام خمینی ره به تعداد ۷۳۰ نفر بوده است. ۳۶۱ نفر بصورت تصادفی ساده براساس فرمول کوکران حجم نمونه تحقیق را تشکیل دادند. برای اندازه گیری متغیرها، از سؤالات چندگزینه ای و مقیاس پنج درجه ای لیکرت استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده های تحقیق از نرم افزارهای آماری SPSS و AMOS استفاده شده است. یافته ها نشان داد که متغیر قابلیت های بازاریابی بر عملکرد سازمان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری دارد (نسبت بحرانی برابر با ۵.۲۳۸ که بیشتر از ۱.۹۶ است).؛ متغیر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تاثیر معناداری دارد (نسبت بحرانی برابر با ۱۷.۷۵۵ که بیشتر از ۱.۹۶ است) و با توجه به تغییر ضریب مسیر از ۰.۹۱ به ۰.۹۵، می توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مدیریت ارتباط با مشتری در تاثیر قابلیت های بازاریابی بر عملکرد سازمان نقش میانجی دارد. نتایج حاکی از تاثیر قابلیت های بازاریابی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری بوده است.

واژگان کلیدی: قابلیت های بازاریابی، عملکرد سازمان، مدیریت ارتباط با مشتری، شهر فرودگاهی امام خمینی (ره).