

## فهرست مطالب

Error! Bookmark not defined.	فصل اول کلیات تحقیق.....
Error! Bookmark not defined.	تعریف مسئله.....
Error! Bookmark not defined.	ضرورت و اهمیت تحقیق.....
Error! Bookmark not defined.	اهداف تحقیق.....
Error! Bookmark not defined.	فرضیات تحقیق.....
Error! Bookmark not defined.	مدل مفهومی تحقیق (اولیه) :.....
Error! Bookmark not defined.	سابقه تحقیق :.....
Error! Bookmark not defined.	محدودیت تحقیق.....
Error! Bookmark not defined.	متغیرهای تحقیق :.....
Error! Bookmark not defined.	قلمرو تحقیق.....
Error! Bookmark not defined.	جنبه نوآورانه تحقیق :.....
Error! Bookmark not defined.	تعریف مفهومی متغیرها :.....
Error! Bookmark not defined.	تعریف عملیاتی متغیرها.....
Error! Bookmark not defined.	فصل دوم.....
Error! Bookmark not defined.	مبانی نظری و پیشینه تحقیق.....
Error! Bookmark not defined.	مقدمه.....
Error! Bookmark not defined.	تصمیم گیری مشتری :.....
Error! Bookmark not defined.	وفاداری مشتری.....
Error! Bookmark not defined.	تعریف وفاداری.....
Error! Bookmark not defined.	ابعاد وفاداری.....
Error! Bookmark not defined.	رابطه بین ابعاد وفاداری.....
Error! Bookmark not defined.	انواع وفاداری.....
Error! Bookmark not defined.	وفاداری در خدمات.....

Error! Bookmark not defined.....علل وفاداری

Error! Bookmark not defined.....خرسندی و وفاداری

Error! Bookmark not defined.....ناامیدی و فرار

Error! Bookmark not defined.....تباهی مشتری

Error! Bookmark not defined.....بازاریابی خدمات

Error! Bookmark not defined.....تعریف خدمت

Error! Bookmark not defined.....طبقه بندی خدمات

Error! Bookmark not defined.....ویژگیهای خدمات

Error! Bookmark not defined.....مواجهه خدمت

Error! Bookmark not defined.....بسته خدمات

Error! Bookmark not defined.....کیفیت خدمت

Error! Bookmark not defined.....تعریف کیفیت

Error! Bookmark not defined.....کیفیت ادراک شده

Error! Bookmark not defined.....مشخصه های کیفیت خدمات

Error! Bookmark not defined.....ارزیابی کیفیت خدمات

Error! Bookmark not defined.....ویژگی های کیفیت خدمت در بانکداری

Error! Bookmark not defined.....تبلیغ دهان به دهان :

Error! Bookmark not defined.....توسعه خدمت جدید (NSD) :

Error! Bookmark not defined.....فرآیند توسعه خدمت جدید

Error! Bookmark not defined.....نرخ سود سپرده گذاری

Error! Bookmark not defined.....هزینه های تغییر

Error! Bookmark not defined.....هزینه های فرآیندی تغییر :

Error! Bookmark not defined.....شایستگی کارکنان

Error! Bookmark not defined.....منشور اخلاقی بانک ملت

Error! Bookmark not defined.....خدمات بانک ملت

Error! Bookmark not defined.....وفاداری در خدمات مالی

Error! Bookmark not defined.....رابطه وفاداری با سهم بازار و سودآوری

Error! Bookmark not defined.....فصل سوم

Error! Bookmark not defined.....روش تحقیق

Error! Bookmark not defined.....نوع تحقیق:

Error! Bookmark not defined.....مدل مفهومی تحقیق ثانویه:

Error! Bookmark not defined.....ابزار جمع آوری داده ها

Error! Bookmark not defined.....روایی و پایایی پرسشنامه

Error! Bookmark not defined.....جامعه و نمونه آماری:

Error! Bookmark not defined.....روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه:

Error! Bookmark not defined.....فصل چهارم

Error! Bookmark not defined.....آزمون فرضیات

Error! Bookmark not defined.....فصل پنجم

Error! Bookmark not defined.....نتیجه گیری

Error! Bookmark not defined.....مقدمه

Error! Bookmark not defined.....نتیجه گیری

Error! Bookmark not defined.....نتایج حاصل از تحقیق (به تفکیک فرضیات)

Error! Bookmark not defined.....پیشنهادات

Error! Bookmark not defined.....پیوست

Error! Bookmark not defined.....پرسشنامه

Error! Bookmark not defined.....منابع و مآخذ