



**موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی پاکستان**

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت

عنوان:

**تأثیر اعتماد کارکنان بر وفاداری کارکنان با نقش تعهد و وفاداری  
(مورد مطالعه شرکت آب و فاضلاب استان قزوین)**

استاد راهنما:

دکتر موسی احمدی

استاد مشاور:

دکتر بابک حاجی کریمی

نگارش:

بهرز طاهرخانی

تابستان ۱۳۹۸

## چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر اعتماد کارکنان بر وفاداری کارکنان با نقش تعهد و وفاداری (مورد مطالعه شرکت آب و فاضلاب استان قزوین) صورت گرفته است. داده‌های این تحقیق با روش پیمایش و با استفاده از پرسشنامه بین جامعه آماری که کارکنان شرکت آب و فاضلاب بودند توزیع گردید حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران انتخاب گردیدند، جمع‌آوری شد. فرضیات از طریق معادلات ساختاری آزمون گردیدند. روایی پرسشنامه از طریق روایی صوری مورد سنجش قرار گرفت و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج پژوهش نشان داد که اعتماد کارکنان بر رضایت کارکنان تأثیر دارد. تعیین تأثیر اعتماد کارکنان بر تعهد عاطفی تأثیر دارد. تعیین تأثیر اعتماد کارکنان بر تعهد هنجاری تأثیر دارد. تعیین تأثیر اعتماد کارکنان بر تعهد تداومی تأثیر دارد. تعیین تأثیر رضایت کارکنان بر تعهد عاطفی تأثیر دارد. تعیین تأثیر رضایت کارکنان بر تعهد هنجاری تأثیر دارد. تعیین تأثیر رضایت کارکنان بر تعهد تداومی تأثیر دارد. تعیین تأثیر وفاداری نگرشی تأثیر دارد. تعیین تأثیر تعهد هنجاری بر وفاداری نگرشی تأثیر دارد. تعیین تأثیر تعهد تداومی بر وفاداری نگرشی تأثیر دارد. تعیین تأثیر تعهد عاطفی بر وفاداری رفتاری تأثیر دارد. تعیین تأثیر تعهد هنجاری بر وفاداری رفتاری تأثیر دارد. تعیین تأثیر تعهد تداومی بر وفاداری رفتاری تأثیر دارد.

**اصطلاحات کلیدی:** رضایت کارکنان، تعهد تداومی، تعهد عاطفی، تعهد تداومی، رضایت، وفاداری رفتاری، وفاداری نگرشی

**Abstract:**

The purpose of this study was to investigate the effect of employee trust on employee loyalty with the role of commitment and loyalty (studied by Qazvin Water and Wastewater Company). The data of this study were collected through survey method and questionnaire was distributed among the statistical population of which employees of Water and Wastewater Company were selected by Cochran formula. The assumptions were tested through structural equations. Validity of the questionnaire was measured by face validity and its reliability was calculated by Cronbach's alpha coefficient. The results showed that employee trust affects employee satisfaction.

**Key words:** Staff Satisfaction, Continuing Commitment, Emotional Commitment, Continuing Commitment, Satisfaction, Behavioral Loyalty, Attitude Loyalty



**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 Effect of Staff Trust on Employee Loyalty with the Role of Commitment and Communication (Case Study of Qazvin Province Water and Wastewater Company)**

Supervisor:

**Dr. Musa Ahmadi**

Advisor:

**Dr. Babak Haji karimi**

By:

**Behrooz Taherkhani**

**Summer 2019**