

عنوان مقاله:

بررسی رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی بر اعتمادسازی مشتریان در استفاده از خدمات آنلاین بانک گردشگری (نمونه: شهر تهران)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت کسب و کار، دوره 11، شماره 44 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

آیلین خرمالی - گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مجتبی معظمی - گروه مدیریت آموزش عالی، دانشکده مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش شناسایی رابطه کیفیت خدمات الکترونیک بر اعتمادسازی مشتریان در استفاده از خدمات آنلاین بانک گردشگری است. جامعه آماری مشتریان خدمات الکترونیکی ده شعبه منتخب بانک گردشگری شهر تهران (شمال دو شعبه، جنوب دو شعبه، شرق دو شعبه، غرب و مرکز هر کدام دو شعبه) در نظر گرفته شده است. جامعه آماری پژوهش نامحدود در نظر گرفته شده و تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان 384 نفر تعیین شده است. روش نمونه گیری خوش های است. داده ها از طریق دو پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات و اعتماد مشتریان گردآوری شده و توسط نرم افزار اس پی اس اس و لیزرل در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل شده است. نتایج تحقیق حاکی از تایید فرضیه های پژوهش و رابطه معنی دار میان کیفیت خدمات ارائه شده در شعب بانک گردشگری و افزایش اعتماد مشتریان است. بر اساس نتایج آمار استنباطی و رگرسیون دسترسی به سیستم الکترونیکی بیشترین ضریب رگرسیون و کارایی کم ترین ضریب را دارا است.

کلمات کلیدی:

کیفیت، خدمات، الکترونیک، اعتماد، مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1021912>

