

عنوان مقاله:

تاثیر خدمات بانکداری آنلاین بر رضایت مشتری در شعب بانک ملت شهر گرگان

محل انتشار:

نخستین همایش ملی تحقیقات کاربردی در اقتصاد پویا، مدیریت و حسابداری نوین (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

علی فرهادی محلی - استادیار، گروه مدیریت، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران

نرجس شرافتی - دانش آموخته کارشناسی ارشد، مدیریت اجرایی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران

بهزاد کیا - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران

خلاصه مقاله:

هدف این مقاله بررسی تاثیر عوامل پذیرش خدمات بانکداری آنلاین و ارائه خدمات به مشتری با رضایتمشتری در شعب بانک ملت انجام شده است. روش تحقیق توصیفی پیمایشی و همبستگی بود. جامعه آماری کلیه مشتریان شعب بانک ملت شهر گرگان و شیوه نمونه گیری تصادفی ساده بود. برای جمعآوری داده ها از پرسشنامه استاندارد که روایی آن صوری و پایایی آن با آلفای کرونباخ تایید شد. تجزیه و تحلیل داده ها با معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل انجام گردید. نتایج نشان داد، حاصل بین هزینه و امنیت با بانکداری آنلاین رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین بانکداری آنلاین با ارائه خدمات بهمشتری و بین ارائه خدمات به مشتری با رضایت مشتری نیز رابطه معناداری وجود داشت. اما رابطه بین متغیر راحتی با بانکداری آنلاین مورد تایید قرار نگرفت.

کلمات کلیدی:

هزینه، راحتی، امنیت، خدمات به مشتری، رضایت مشتری، بانکداری آنلاین

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1135891>

