

عنوان مقاله:

رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی و قصد استفاده از خدمات الکترونیکی با توجه به نقش میانجی نگرش و رضایت مشتری (مطالعه موردی: بانک آینده استان مازندران)

محل انتشار:

چهارمین همایش ملی تحقیقات کاربردی در علوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسنده:

علی رضایی - گروه مدیریت، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی و قصد استفاده از خدمات الکترونیکی با توجه به نقش میانجی نگرش و رضایت مشتری در بانک آینده استان مازندران بود. پژوهش حاضر، توصیفی-پیمایشی است که به صورت میدانی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش مشتریان بانک آینده در استان مازندران بود. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران با حجم جامعه زیاد، 384 نفر برآورد شد. برای گردآوری داده های متغیرها از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. هر پرسشنامه براساس مقیاس پنج‌نهارزشی لیکرت سنجیده شد. روایی پرسشنامه ها به تأیید پنج نفر از اساتید رسید و ضریب پایایی با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ها بالاتر از 0.70 محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات پژوهش، از مدل معادلات ساختاری از طریق نرم افزار لیزرل استفاده شد. نتایج مدل معادلات ساختاری نشان داد کیفیت خدمات الکترونیکی با قصد استفاده از خدمات الکترونیکی، رضایت مشتری و نگرش مشتری رابطه معنی داری دارد. بین رضایت مشتری و نگرش مشتری با قصد استفاده از خدمات الکترونیکی رابطه معنی داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی- نگرش مشتری- رضایت مشتری- قصد استفاده از خدمات الکترونیکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1147869>

