

## عنوان مقاله:

عوامل تاثیرگذار بر میزان وفاداری کاربران در استفاده از سوپر اپ ها با تکیه بر اپلیکشن های پرداختی و بانکی

## محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

فرهاد وکیلیان - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند

مرتضی قنقره - استاد مدعو دانشگاه آزاد اسلامی واحد پردیس

حسین جعفر کریمی - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند

## خلاصه مقاله:

اقبال بانک ها و موسسات مالی به تولید و ارائه نرم افزارهای کاربردی این سوال را مطرح می نماید که چه عواملی باعث می گردد تا یک نرم افزار و اپلیکشن کاربران بیشتری را جذب نموده و مورد پذیرش عموم قرار می گیرد و می تواند رضایت و وفاداری مشتریان را به ارمغان آورد. در این پژوهش بر آن شدیم تا به بررسی عوامل تاثیرگذار بر میزان وفاداری کاربران در استفاده از سوپر اپ ها با تکیه بر اپلیکشن های پرداختی و بانکی، بپردازیم. از این رو با بهره گیری از نظر خبرگان صنعت و ادبیات موضوعی، پرسشنامه طراحی و با انتخاب تصادفی ۳۸۴ نفر از جامعه آماری مشتریان بانک ملت شهر تهران، داده های مورد نظر جمع آوری گردید. تحلیل رگرسیون و ضریب همبستگی میان داده ها، نشان داد نوآوری محصول، کیفیت محصول، رضایت کاربر، اعتماد و اجتماع مجازی تاثیر مثبت و معناداری بر میزان وفاداری کاربران در استفاده از سوپر آپ ها داشته و همچنین رابطه معناداری در پیش بینی میزان وفاداری ایشان در استفاده از سوپر آپ ها را به همراه دارد. نتایج پژوهش نشان می دهد مدیران بانکی می توانند با تکیه بر عوامل شناسایی شده، ضمن ارائه خدمات مناسب موجبات رضایت و وفاداری مشتریان را فراهم نمایند.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، وفاداری کاربران، سوپر اپلیکشن، سوپر آپ، اپلیکشن های بانکی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1234830>

