سیویلیکا - ناشر تخصصی مقالات کنفرانس ها و ژورنال ها
گواهی ثبت مقاله در سیویلیکا
CIVILICA.com

عنوان مقاله:
بررسی تاثیر ابعاد کیفیت خدمات با نقش میانجی رضایت مشتریان بر خدمات بانکداری تلفن همراه (مورد مطالعه:بانک سپه شهر گراش)

محل انتشار:
چهارمین کنفرانس بین المللی سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:
ابوطالب ایزدی - *دانشجو ی کارشناسی ارشد،دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی ،لامرد،ایرا ن*

احمد عسکری - *استادیار ، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران*

مختار رنجبر - *استادیار ، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران*

خلاصه مقاله:
هدف از این پژوهش بررسی تاثیر ابعاد کیفیت خدمات با نقش میانجی رضایت مشتریان بر خدمات بانکداری تلفن همراه (مورد مطالعه:بانک سپه شهر گراش) می باشد که از نظر روش شناسی ، جامعه ی آماری تحقیق شامل ۳۸۴ مشتریان بانک سپه گراش ، به روش تصادفی در دسترس انتخاب و تحقیق حاضر توصیفی و پیمایشی و روش گردآوری اطلاعات میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است، بررسی روایی پرسشنامه تحقیق از طریق روایی محتوا و بررسی اساتید مورد تایید و قرار گرفته است و پایایی پرسشنامه مورد نظر به وسیله آلفای کرونباخ و با پیش آزمون ۳۰ پرسشنامه تمامی متغیرهای تحقیق بالای ۷ / ۰ بدست آمده است، و در نهایت با روش معادلات ساختاری اسمارت پی ال اس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است، نتایج بدست آمده نشان داده که کیفیت خدمات با نقش میانجی رضایت مشتریان بر خدمات بانکداری تلفن همراه در بانک سپه شهر گراش تاثیرگذار است، کی فیت خدمات بر رضایت مشتریان بانک سپه شهر گراش تاثیرگذار است، رضایت مشتریان برخدمات بانکداری تلفن همراه در بانک سپه شهر گراش تاثیر گذار است، کیفیت خدمات بر خدمات بانکداری تلفن همراه در بانک سپه شهر گراش تاثیر گذار است

کلمات کلیدی:
کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، خدمات بانکداری تلفن همراه، بانک سپه گراش.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:
https://civilica.com/doc/1268148