

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر ویژگیهای خدمات بانکداری اینترنتی بر رضایتمندی مشتریان بانک رفاه در شهر تهران

## محل انتشار:

دوماهنامه بررسی های بازرگانی، دوره 13، شماره 74 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

علی ناظری - عضو هیئت علمی گروه مهندسی صنایع/دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند

مرتضی خاکزار بفرولی - عضو هیئت علمی گروه پژوهشی مهندسی صنایع/ پژوهشکده توسعه تکنولوژی جهاد دانشگاهی

لادن بابایوف - گروه مدیریت/ دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات دماوند

## خلاصه مقاله:

با ظهور بانکداری الکترونیک، کیفیت خدمات الکترونیک به عنوان مزیت رقابتی در بانکداری الکترونیک شناخته شده و تاثیر مستقیم بر رضایتمندی مشتریان دارد. هدف این تحقیق، بررسی تاثیر ویژگیهای خدمات بانکداری اینترنتی بر رضایتمندی مشتریان بانک رفاه در شهر تهران بوده است. فرضیه های تحقیق به بررسی تاثیر پاسخدهی، امنیت اطلاعات، در دسترس بودن سیستم و سهولت استفاده، بر رضایتمندی مشتریان این بانک پرداختهاند. جامعه آماری کلیه مشتریان شعب بانک رفاه در شهر تهران بوده است که در یک نمونه ۴۰۰ نفره با پرسشنامه استاندارد ۲۴ سوالی، نظر سنجی از آنها انجام شده است. آزمون فرضیات با روش معادلات ساختاری با نرم افزار PLS Smart انجام شده است. نتایج نشان داده اند که تعداد سه بعد از چهار بعد کیفیت خدمت بانکداری اینترنتی مد نظر این تحقیق، شامل پاسخدهی، دسترسی و سهولت استفاده بر رضایت مشتریان بانک رفاه تاثیر مثبت داشته اند. بیشترین تاثیر مربوط به متغیر " سهولت استفاده " و کمترین تاثیر مربوط به متغیر "دسترس" بوده است و بعد "امنیت اطلاعات" نیز رد شده است.

## کلمات کلیدی:

ویژگیهای خدمات بانکداری اینترنتی، رضایتمندی مشتریان، سهولت، پاسخگویی، امنیت اطلاعات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1363299>

