

عنوان مقاله:

رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی با مشتریان بانک سپه استان اردبیل

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و صنعت (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

جاوید رخشانی - دکتری مدیریت دولتی، گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی مقدس اردبیلی، اردبیل، ایران

پیمان حاجی زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت کسب و کار، گرایش بازاریابی، موسسه آموزش عالی مقدس اردبیلی، اردبیل، ایران

خلاصه مقاله:

رضایت مشتریان یکی از عوامل کلیدی موفقیت محسوب می شود. می توان نتیجه گرفت که به منظور دستیابی به موفقیت، سازمان باید مشتری رضایتمندی داشته باشد. این پژوهش به بررسی رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی با رضایتمندی مشتریان بانک سپه استان اردبیل می پردازد. جامعه آماری در این پژوهش را کلیه مشتریان بانک سپه استان اردبیل می باشند تشکیل می دهد؛ که تعداد آنها نامحدود می باشد. حجم نمونه آماری مناسب برای پژوهش حاضر، براساس فرمول نمونه گیری کوکران برابر با ۳۸۴ نفر تعیین گردید. پایایی این پرسشنامه ها از طریق آزمون آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت و همچنین پرسشنامه ها با روایی محتوایی بالا تهیه شدند. داده های بدست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS با آزمونهای پیرسون و رگرسیون انجام گرفته است و نتایج به دست آمده بیانگر آن است که ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی (تراکنش الکترونیک، تجارت الکترونیک، زندگی الکترونیک، دسترسی به خدمات الکترونیکی، ارائه انواع خدمات شهرسازی) با رضایتمندی مشتریان بانک سپه استان اردبیل رابطه مستقیم معناداری وجود دارد و ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی توان پیش بینی تغییرات متغیر رضایتمندی مشتریان را دارند.

کلمات کلیدی:

خدمات الکترونیک، رضایت مشتری، کیفیت ارائه خدمات، بانک سپه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1400587>

