

عنوان مقاله:

تاثیر کیفیت و رضایت خدمات بانکداری الکترونیکی بر وفاداری مشتری (مورد مطالعه: شعب بانک آینده در استان مازندران)

محل انتشار:

دهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

میعاد گل محمدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی روزبهان، ساری، ایران.

بردیا بهنیا - استادیار گروه مهندسی صنایع و مدیریت موسسه آموزش عالی روزبهان

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر، بررسی تاثیر کیفیت و رضایت خدمات بانکداری الکترونیکی بر وفاداری مشتری در شعب بانک آینده در استان مازندران میباشد. این پژوهش از نظر هدف از نوع کاربردی و از حیث جمعآوری اطلاعات از نوع توصیفی میباشد. جامعه آماری این پژوهش، مدیران و کارکنان بانک آینده در استان مازندران به تعداد ۲۳۰ نفر میباشد که با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۱۴۰ نفر بعنوان حجم نمونه انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل دادهها از نرمافزار SPSS استفاده شد. یافتهها نشان میدهد که کیفیت و رضایت خدمات بانکداری الکترونیکی بر وفاداری مشتری تاثیر دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت خدمات، بانکداری الکترونیکی، وفاداری مشتری.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1540140>

