

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین عوامل مؤثر در استفاده از بانکداری الکترونیک و رضایتمندی مشتریان در شعب بانک رفاه استان گلستان

محل انتشار:

همایش علوم مدیریت نوین (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

جعفر ایری - کارشناس ارشد مدیریت دولتی و کارشناس بانک رفاه کارگران

اسماعیل قرنجیک - کارشناس ارشد مدیریت دولتی و مدرس دانشگاه آزاد مرکز گمیشان

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ی بین عوامل مؤثر در استفاده از بانکداری الکترونیک و رضایتمندی مشتریان در شعب بانک رفاه استان گلستان انجام شده است. پژوهش حاضر از نوع همبستگی می باشد و بدین منظور 300 نفر از بین مشتریان بانک رفاه استان گلستان که از بانکداری الکترونیک استفاده می کنند انتخاب شدند، آزمودنی ها جهت اندازه گیری با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. آزمودنی ها جهت اندازه گیری رابطه به دو نوع پرسشنامه (پرسشنامه عوامل مؤثر در استفاده از بانکداری الکترونیک پیکارین و پرسشنامه رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک). پاسخ دادند. داده های به دست آمده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین استفاده از بانکداری الکترونیک و ابعاد آن (مفید بودن، سهولت استفاده، امنیت و کیفیت ارتباط اینترنتی) رابطه مثبت با رضایتمندی مشتریان داشته و لذت بخش بودن و داشتن اطلاعات درباره بانکداری الکترونیک هیچ رابطه با رضایتمندی مشتریان ندارد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان می دهد که دو عامل امنیت و سهولت استفاده از بانکداری الکترونیک پیش بینی کننده رضایتمندی مشتریان است

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، عوامل مؤثر در بانکداری الکترونیک، رضایتمندی مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/167324>

