

عنوان مقاله:

تاثیر ملموسات، همدلی، اطمینان و امنیت، راحتی و بانکداری اینترنتی بر کیفیت کلی خدمات درک شده (مطالعه موردی: شعب بانک سامان شهر تهران)

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مهندسی صنایع و مدیریت تولید، دوره 9، شماره 1 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسنده:

رضا شجاع دوست - کارشناسی ارشد، رشته مدیریت بازرگانی- استراتژیک، دانشگاه پیام نور، مرکز کرج، البرز، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این تحقیق، بررسی تاثیر ملموسات، همدلی، اطمینان و امنیت، راحتی و بانکداری اینترنتی بر کیفیت کلی خدمات درک شده در شعب بانک سامان شهر تهران است. تحقیق حاضر از روش توصیفی- همبستگی برای انجام این تحقیق استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل مشتریان شعب بانک سامان شهر تهران به تعداد نامشخص بودند که بر اساس فرمول کوکران، در مجموع حجم نمونه لازم ۳۸۵ نفر تعیین شدند. برای بررسی متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شد که دارای ۵۷ سوال است. پایایی پرسش نامه ها به وسیله ضریب آلفای کرونباخ تایید شد، روایی محتوایی پرسش نامه ها توسط جمعی از اساتید دانشگاه و روایی سازه آنها توسط تحلیل عاملی تاییدی مورد تایید قرار گرفت. از روش های آمار استنباطی از نوع پارامتریک، از قبیل آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای اطمینان از نرمال بودن داده ها و مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به کمک نرم افزار لیزرل جهت آزمون فرضیه ها استفاده شده است. مهمترین یافته های تحقیق نشان داد که؛ ملموسات، همدلی، اطمینان و امنیت، راحتی و بانکداری اینترنتی بر کیفیت کلی خدمات درک شده تاثیر مثبت ۲۱/۰، ۲۷/۰، ۲۳/۰، ۲۰/۰، ۲۲/۰ دارد.

کلمات کلیدی:

ملموسات، همدلی، اطمینان و امنیت، بانکداری اینترنتی، کیفیت خدمات درک شده.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1746534>

