

عنوان مقاله:

تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر وفاداری مشتریان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت کسب و کار با گرایش توسعه دانش بنیان (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

زهره خواجه سعید - گروه مدیریت، واحد مراغه، دانشگاه آزاد اسلامی، مراغه، ایران،

جلال ستاری - گروه مدیریت، واحد مراغه، دانشگاه آزاد اسلامی، مراغه، ایران،

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر وفاداری مشتریان در بانک های سطح شهرستان مراغه است. پژوهش از حیث هدف کاربردی و بر مبنای روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مشتریان بانک ها در سطح شهرستان مراغه است. حجم جامعه مورد نظر طبق فرمول کوکران ۱۹۸ نفر در نظر گرفته شد و از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شد. پرسشنامه به صورت الکترونیکی در بین جامعه آماری پخش و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این مطالعه نشان داد که ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی از جمله قابلیت اطمینان، حریم خصوصی و امنیت، طراحی وبسایت و خدمات و پشتیبانی بر وفاداری مشتریان تاثیر مثبت دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، وفاداری، مشتریان بانک، بانکداری الکترونیکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1780605>

