

عنوان مقاله:

تحلیل کیفیت خدمات نوین در بانک های دولتی و خصوصی

محل انتشار:

پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره 9، شماره 2 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

پرنیان قرطاسی - PhD Student in Business Management, Islamic Azad University, Rasht, Iran

پرویز احمدی - Associate Profe., Faculty of Management and Economics. Tarbiat Modarres University, Tehran, Iran

سیدحمید خدادادحسینی - Professor, Faculty of Management and Economics. Tarbiat Modarres University, Tehran, Iran

خلاصه مقاله:

همگام با توسعه خدمات الکترونیکی در صنعت بانکی، ماهیت خدمات مالی به طور گسترده ای تغییر پیدا کرده است و با توجه به محیط رقابتی امروز، بیشتر بانک ها برای حفظ جایگاه خود در بازار، درصدد شناسایی و برآوردن نیازهای مشتریان خود هستند. بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه کیفیت خدمات نوین بانکی با رضایت مشتریان انجام شده است که در آن پس از بررسی الگوهای شاخص های کیفیت خدمات الکترونیکی، ۷ متغیر شامل تنوع، سهولت استفاده، کارایی، سرعت انجام عملیات، اعتبار، امنیت و پشتیبانی به عنوان متغیرهای مستقل و رضایت مشتریان به عنوان متغیر وابسته انتخاب شدند. بر این اساس تعداد ۳۸۴ پرسشنامه با مقیاس لیکرت در میان مشتریان بانک های دولتی و خصوصی شهرستان بندرانزلی توزیع گردید که پایایی آن به روش آلفای کرونباخ و روایی آن به روش تحلیل عاملی تایید شد. برای بررسی عادی بودن توزیع داده ها، از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان داد که توزیع داده ها عادی نیست. از این رو به منظور آزمایش فرضیه ها (۷ فرضیه) از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد که یافته های پژوهش حاکی از تایید تمام فرضیه ها بود و نشان داد کیفیت خدمات نوین بانکی رابطه معنا داری با رضایت مشتریان دارد.

کلمات کلیدی:

Automated Teller Machine, Internet Banking, Mobile Banking, Quality, Satisfaction

اینترنت بانک، موبایل بانک، خودپرداز، رضایت، کیفیت.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1834811>

