

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر بازاریابی دهان به دهان و کیفیت الکترونیک بر پشتیبانی تصمیم در حوزه بازارهای الکترونیک بانک ملی شهر گرگان

## محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره 8، شماره 2 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسنده:

محمد حسن زاده - کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر بازاریابی دهان به دهان و کیفیت الکترونیک بر پشتیبانی تصمیم در حوزه بازارهای الکترونیک بانک ملی شهر گرگان طراحی و اجرا گردید. روش تحقیق حاضر پیمایشی بود. تحقیق حاضر از جمله تحقیقات کاربردی بود که به صورت میدانی اجرایی گردید. متغیر تبلیغات دهان به دهان بر اساس شاخص های باموثر و همکاران (۲۰۱۱) و به وسیله ۶ گویه اندازه گیری می شوند. همچنین کیفیت الکترونیک نیز به واسطه پرسشنامه یون (۲۰۱۰) که دارای ۱۸ سوال جهت بررسی مولفه های راحتی استفاده (سوالات ۱ تا ۳)، طراحی (سوالات ۴ تا ۶)، امنیت (سوالات ۷ تا ۹)، سرعت (سوالات ۱۰ تا ۱۲)، محتوای اطلاعاتی (سوالات ۱۳ تا ۱۵) و خدمات پشتیبانی مشتری (سوالات ۱۶ تا ۱۸) بود. همچنین پشتیبانی تصمیم در حوزه بازارهای الکترونیک نیز توسط یک مقیاس ۳ گویه مبتنی بر مطالعه شاگالا (۲۰۱۰) مورد سنجش قرار خواهد گرفت. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل تمامی مشتریان بانک ملی در شهر گرگان بود که اطلاعات دقیقی از تعداد آنان در دسترس نمی باشد. با توجه به فرمول حجم نمونه کوکران در شرایط نامشخص بودن حجم جامعه؛ تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه تحقیق مشخص شد. بدین جهت پس از پخش و جمع آوری پرسشنامه های پژوهش، تعداد ۳۷۱ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در قسمت تجزیه و تحلیل پژوهش، از روش معادلات ساختاری استفاده گردید. تمامی روند تجزیه و تحلیل پژوهش، در غالب نرم افزار اس پی اس نسخه ۲۰ و پی ال اس نسخه ۲ انجام گرفت. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بازاریابی دهان به دهان بر پشتیبانی تصمیم (تاثیر: ۰/۳۲۶=تاثیر؛ ۳/۰۰۱=تی) و کیفیت الکترونیک بر پشتیبانی تصمیم (تاثیر: ۰/۵۸۶=تاثیر؛ ۵/۵۳۳=تی) تاثیر معناداری دارد. بنابراین توجه به بازاریابی دهان به دهان و کیفیت الکترونیک می تواند منجر به بهبود پشتیبانی تصمیم در حوزه بازارهای الکترونیک بانک ملی شهر گرگان گردد.

## کلمات کلیدی:

بازاریابی دهان به دهان، کیفیت الکترونیک، پشتیبانی تصمیم

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1842270>

