

عنوان مقاله:

بررسی رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی با وفاداری مشتریان در بانک ملت استان گلستان

محل انتشار:

سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

محمدباقر گرجی - ستادیار(راهنما) دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول.

مصیب کیخا - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بررسی کیفیت خدمات الکترونیکی با وفاداری مشتریان در شعب بانک ملت استان گلستان در سال 92-1391 انجام گرفت. روش این تحقیق از نوع همبستگی بوده که برای آزمون فرضیه ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون - خطی چندگانه استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه مشتریان شعب بانک ملت استان گلستان بودند که بر اساس جدول مورگان 405 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده های مورد نظر از سه پرسشنامه استاندارد (کیفیت خدمات الکترونیکی شامل 33 سوال، پرسشنامه ی وفاداری مشتریان شامل 25 سوال) استفاده گردیده است. بنابر محاسبه به عمل آمده، ضریب پایایی پرسشنامه 83% برآورد گردید. همچنین با کمک نرم افزار SPSS و با کمک آزمون کرانباخ، همین عدد محاسبه شد بین کیفیت خدمات الکترونیکی خودپردازهای بانک ملت با وفاداری مشتریان رابطه معناداری وجود دارد. بین کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاههای پوز بانک ملت با وفاداری مشتریان رابطه معناداری وجود دارد

کلمات کلیدی:

مشتری، کیفیت خدمات الکترونیکی، وفاداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/310815>

