

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر عوامل تکنولوژیکی و عوامل فردی بر انتخاب یک بانک از سوی مشتریان

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

حسین قاسمی - کارشناسی ارشد استان همدان ملایر

زهرا شیخ زاده معطری - کارشناسی ارشد استان لرستان خرم آباد

فریدون سلیمی - استادیار استان همدان ملایر

حسین سلیمانی - استادیار استان همدان ملایر

خلاصه مقاله:

شناخت و توجه به ویژگیهای فردی و ترجیحات مشتریان نسبت به خدمات مورد نیاز از جمله مسائلی است که همواره ذهن مدیران و کارکنان سازمانهای ارائه دهنده خدمات را به خود مشغول کرده است در این پژوهش هدف بررسی تاثیر عوامل تکنولوژیکی و عوامل فردی بر انتخاب یک بانک از سوی مشتریان می باشد در این تحقیق از چهارچوب ابعاد ترجیحات مشتریان پورتر و استیرز که در چهار محور اصلی شامل عوامل مالی عوامل محیطی عوامل تکنولوژیکی و عوامل فردی به فرضیه سازی و بحث و بررسی پرداخته است استفاده شده است در ادامه از روش توصیفی پیمایشی جهت انجام تحقیق و آزمون فرضیات استفاده کرده است جامعه آماری تحقیق شامل مشتریان شعب بانک انصار استان همدان بوده و روش نمونه گیری تصادفی ساده و طبق جدول مورگان حجم نمونه آماری برابر 400 نفر انتخاب گردیده اند جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از امارتوصیفی و امار استنباطی روش رگرسیون برای آزمون فرضیات استفاده شده است و نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق نشان داد که عوامل تکنولوژیکی و عوامل فردی تاثیر مثبت و معنادار بر انتخاب یک بانک از سوی مشتریان دارد

کلمات کلیدی:

ترجیحات مشتریان ، عوامل تکنولوژیکی ، عوامل فردی ، ویژگی ها

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374176>

