

## عنوان مقاله:

بررسی اعتماد و وفاداری مشتریان خدمات الکترونیک و رابطه آن بر عملکرد بانک، بانک ملت استان مازندران

## محل انتشار:

اولین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

محمد محمودی - استادیار حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه (مدعو واحد بابل)

رضا کویایی حاجی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی بین الملل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

روح اله جانبازی - کارشناس ارشد مدیریت (MBA)

## خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی اعتماد و وفاداری مشتریان خدمات الکترونیک بانک ملت و رابطه آن بر عملکرد است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر ماهیت توصیفی و از نظر گردآوری اطلاعات از نوع مطالعات میدانی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل دو گروه مدیران بانک ملت و مشتریان آنها می باشند. در تعیین حجم نمونه مشتریان از روش جامعه نامحدود و در تعیین حجم نمونه مدیران از جدول مورگان بهره جویی شده و برای به بوته آزمون گذاشتن فرضیه ها، تعداد 96 پرسشنامه بین مدیران و 150 پرسشنامه میان مشتریان بانک توزیع و گردآوری شده است. جهت تحلیل اماری و تجزیه و تحلیل داده ها، از نرم افزار آماری spss استفاده شده است. نتایج نشان می دهد بین اعتماد و وفاداری مشتریان خدمات الکترونیک رابطه وجود دارد. همچنین میان وفاداری مشتریان به خدمات الکترونیکی و عملکرد نیز رابطه بین این دو متغیر را تایید نموده است.

## کلمات کلیدی:

اعتماد مشتریان، وفاداری مشتریان، عملکرد بانک ملت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374923>

