

## عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان از بانکداری تلفن همراه شعب بانک کشاورزی استان تهران

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

مجید صادقی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر

کامیار کاوش - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر

## خلاصه مقاله:

هدف اصلی و اساسی تحقیق حاضر شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از بانکداری تلفن همراه شعب بانک کشاورزی استان تهران میباشد. جامعه آماری این تحقیق، شامل کلیه مشتریان شعب بانک کشاورزی استان تهران میباشد که از خدمات بانکداری تلفن همراه بانک کشاورزی استفاده مینمایند که ایر تعداد مطابق آمار واحد انفورماتیک این بانک این آمار به تعداد 126915 نفر می باشند که برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده می گردد. تعداد نمونه مورد نظر با سطح اطمینان 95% و با سطح خطای 0/05 ، 383 بدست می آید. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه با طیف لیکرت (کاملاً موافق - کاملاً مخالف) است. نوع پرسشنامه نیز استاندارد بوده که بر گرفته از تحقیق لی و چونگ در سال 2013 می باشد. یافته های تحقیق نشان داد که کیفیت سیستم بانکداری تلفن همراه، کیفیت اطلاعات بانکداری تلفن همراه و کیفیت طراحی ظاهری بانکداری تلفن همراه تأثیر مثبت و معناداری بر رضایتمندی مشتری دارد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت سیستم بانکداری تلفن همراه، کیفیت اطلاعات بانکداری تلفن همراه، کیفیت طراحی ظاهری بانکداری تلفن همراه، رضایتمندی مشتری، بانک کشاورزی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/392791>

