

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی، رضایت مشتری و نیت رفتاری با رویکرد شاخص عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری مطالعه موردی بانک سپه

محل انتشار:

اولین کنگره علمی پژوهشی سراسری توسعه و ترویج علوم تربیتی و روانشناسی، جامعه شناسی و علوم فرهنگی اجتماعی ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

وحید عبدل همایونی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته عمران راه و ترابری

خلاصه مقاله:

رشد سریع اینترنت و جهانی شدن بازار، ورود بانکها و موسسات مالی خصوصی به عرصه بانکداری ایران و افزایش رقابت میان آنها و با توجه به اینکه طبق تحقیقات انجام شده، موج بعدی سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات به CRM تعلق خواهد داشت و پیش بینی اینکه روند بکارگیری CRM طی 5 سال آینده به 25 الی 30 درصد رشد دست یابد نیز اهمیت کیفیت خدمات الکترونیک با توجه به تأثیری که در جذب و حفظ مشتریان دارد این الزام را برای بانکها به وجود می آورد. هدف این تحقیق «بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیک، رضایت مشتری و نیت رفتاری با رویکرد شاخص عملکرد CRM در سطح شعب بانک سپه شهر ارومیه» است. در تحقیق حاضر کیفیت خدمات الکترونیک ادراک شده متغیر مستقل است شامل مولفه های (کارایی و اثربخشی، سیستم، اجرا، حریم خصوصی، پاسخگویی و جبران و تماس) می باشد. در این تحقیق از هر دو روش تحلیل توصیفی و استنباطی استفاده شده است جهت آزمون فرضیه ها، از ضریب همستگی پیرسون و نیز رگرسیون خطی ساده انتخاب گردیده است. از فن مدلیابی معادلات ساختاری جهت بررسی برازش مدل بهره گرفته شده است نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها که با استفاده از نرم افزار LISREL, SPSS انجام شده است کلیه فرضیه های تحقیق را تأیید نموده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، CRM، نیت رفتاری، رضایت مشتری، معادلات ساختاری SEM

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/408209>

