

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین استقرار سیستمهای خودخدمتی با رضایتمندی مشتریان بانک ملی در استان آذربایجانغربی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

میلاد مظفری نژاد - باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد ارومیه، دانشگاه آزاد اسلامی ارومیه، ایران

زهرا فروتنی - استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی رابطه بین استقرار سیستمهای خودخدمتی با رضایتمندی مشتریان بانک ملی در استان آذربایجان غربی انجام گرفته است. این پژوهش از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و از لحاظ روش تحقیق از نوع توصیفی همبستگی و پیمایشی میباشد. جامعه آماری این تحقیق عبارت است از کلیه مشتریان شعب بانک ملی در استان آذربایجان غربی. روش نمونهگیری در این تحقیق بصورت نمونهگیری تصادفی خوشه ای میباشد که داده ها طبق جدول مورگان از 483 نفر از مشتریان در سطح استان با استفاده از پرسشنامه استاندارد جمعآوری گردید. در این تحقیق برای تعیین روایی/ اعتبار پرسشنامه از روش اعتبار صوری(ظاهری) و برای محاسبه ضریب پایایی/ قابلیت اعتماد پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. دادههای جمعآوری شده با استفاده از نرمافزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان میدهند بین استقرار سیستمهای خود خدمتی و ابعاد آن (خودتأثیری، راحتی استفاده، اعتبار و مفید بودن) با رضایتمندی مشتریان بانک ملی در استان آذربایجان غربی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد

کلمات کلیدی:

سیستمهای خود خدمتی، خودتأثیری، راحتی استفاده، اعتبار، مفید بودن، رضایتمندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/439811>

