

## عنوان مقاله:

شناسایی میزان تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر روی رضایتمندی مشتریان بانک

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

علی ثریایی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

مقدسه برزویی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی-بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

فاطمه خاری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی-مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

الهام حسن پور - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی-بیمه دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

## خلاصه مقاله:

در سال های اخیر خدمات بانکداری الکترونیکی پیشرفت قابل ملاحظه ای داشته و به طور مستقیم بر رضایتمندی مشتریان تاثیر گذاشته است و رقابت برای بهبود کیفیت خدمات الکترونیک به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمان هایی که در بخش خدمات آنلاین نیز فعالیت می کنند، شناخته شده است. تحقیق حاضر با استفاده از مدل محقق ساخته بر گرفته از پیکاراینن 4002 بر روی رضایت مشتری بانک می پردازد. جامعه آماری این تحقیق از دید کارمندان و مدیران و کارشناسان بانک ملی شعب شهرستان قائمشهر بررسی شده که با قرار دادن در جدول کوکران تعداد 040 نفر جهت نمونه گیری از طریق نرم افزار SPSS ویراست 01 مورد بررسی قرار گرفت

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، بانکداری الکترونیک، رضایت مشتری، بانک ملی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/445761>

