

عنوان مقاله:

خدمات بانکداری الکترونیک و رضایتمندی مشتریان (مورد مطالعه شعب بانک سپه استان کهگیلویه و بویراحمد)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

صادق سیناپور - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی مدیریت مالی دانشگاه آزاد واحد بین المللی خلیج فارس

حمید - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی مدیریت بین الملل دانشگاه آزاد واحد بین المللی خلیج فارس

جعفر صحرایی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی مدیریت مالی دانشگاه آزاد واحد بین المللی خلیج فارس

خلاصه مقاله:

یکی از ابزارهای ضروری برای تحقیق و گسترش تجارت الکترونیک وجود سیستم بانکداری الکترونیک است و برای حضور فعال در بازارهای جهانی و برخورداری از مزایای فراوان تجارت الکترونیک، وجود نظام بانکی کارآمدی که بتواند همسطح با سایر بانکهای پیشرفته دنیا زمینه تعاملات مالی را برای کاربران داخلی و خارجی فراهم سازد ضروری است، اما هر تکنولوژی جدیدی را باید متناسب با فرهنگ و سنت های جامعه بومی سازی کرد و نیاز و خواست مردم را در نظر گرفت تا باعث پذیرش تکنولوژی و افزایش رضایتمندی مشتریان گردد. با توجه به اهمیت بحث کیفیت خدمات (به ویژه خدمات بانکی) و همچنین رویکرد مشتری گرایی و مشتری محوری که در سالهای اخیر بیشتر مورد توجه قرار گرفته است، پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و رضایتمندی مشتریان از بعدهای اعتماد، پاسخگویی و اطمینان در میان مشتریان بانک سپه استان کهگیلویه و بویراحمد پرداخته است. با توجه به ماهیت موضوع از روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی و برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه مورد بررسی، مشتریان بانک سپه هستند که با روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شده اند. در این پژوهش از آزمون خی دو یک بعدی استفاده و تمامی محاسبات به وسیله نرم افزار SPSS انجام شده است. نتایج تحقیق نشان میدهد بین ابعاد کیفیت و رضایتمندی مشتریان رابطه معنا داری برقرار است.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، رضایتمندی مشتریان، اعتماد، پاسخگویی و اطمینان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/448951>

