

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات الکترونیک بانک مهر اقتصاد خراسان جنوبی (شهر بیرجند) و تاثیر آن بر استراتژی مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) بر اساس مدل E-S Qual

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

علیرضا معطوفی - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد گرگان

علی اکبر درانی پور - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد گرگان

محسن ملک محمدی - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد علی آباد کتول

خلاصه مقاله:

الگوهای کسب و کار بدلیل گسترش فناوری های وب مدار ، در نظام های اقتصادی دنیا تغییر کرده اند و حضور و رقابت در بازارهای جهانی نیازمند تسلط بر دانش های جدید و مجهز شدن به ابزارهای نوین است. در این تحقیق محقق تلاش نموده است تا عوامل تاثیر گذار بر کیفیت خدمات الکترونیکی در بانک را بررسی و شدت آنها را بر مدیریت ارتباط با مشتری تشخیص و سپس نسبت به رتبه بندی تاثیر آنان اقدام نماید . روش تحقیق در این پژوهش توصیفی پیمایشی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق کل مشتریان در کلیه شعب می باشد که از خدمات الکترونیکی بانک استفاده کرده و امکان دسترسی به آنها وجود دارد. برای تعیین تعداد نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است و نمونه ها بصورت تصادفی به تعداد 96 نفر انتخاب گردیده اند. ابزار اندازه گیری پرسشنامه می باشد که پرسشنامه طراحی شده از روایی و پایایی لازم برخوردار بوده است و آزمون های مورد استفاده در این پژوهش متشکل از آزمونهای پارامتری و غیر پارامتری بوده است که مشتمل بودند از ، آزمون تعیین همبستگی اسپیرمن و آزمون آلفای کرونباخ و آزمون K-S. بر اساس یافته های تحقیق کلیه فرضیه های از طریق مدل استاندارد ای سروکوآل مورد تأیید قرار گرفت.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری کیفیت خدمات الکترونیکی الگوی ای سروکوآل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/466564>

