

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان در بانکداری الکترونیکی مورد مطالعه: شعب بانک ملی شهر کرج

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی ابزار و تکنیکهای مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

مهشین دهقان کهن - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین ایران

سعید جهانیان - دکتری مدیریت سیستم ها و فناوری اطلاعات عضو هیئت علمی دانشگاه اصفهان دانشگاه اصفهان ایران

خلاصه مقاله:

رضایت مشتری در صنعت بانکداری مدت طولانی است که به عنوان هدف اصلی قرار گرفته است از آنجا که رضایت مشتری متغیر مهمی در روابط می باشد لذا ضروری است که بانکها در جهت حفظ و نگهداری مشتریان تلاش کنند هدف تحقیق حاضر نیز ایجاد یک درک وسیعتری از عوامل موثر بر رضایت مشتری در قالب مدل مفهومی جدید میباشد برای بررسی این موضوع مدلی پیشنهاد گردید که بر اساس آن پرسشنامه ای طراحی و نظرات 120 نفر از مشتریان بانکداری اینترنتی بانک ملی در شهر کرج جمع آوری گردید برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از روش تحلیل عاملی تاییدی در نرم افزار spss استفاده شد نتایج بدست آمده نشان داد که کیفیت خدمات امنیت اعتماد سهولت استفاده از خدمات اینترنتی طراحی وب سایت بانک ملی تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت مشتریان دارد و مدل اثبات گردید بنابراین افزایش کیفیت این خدمات مستقیماً موجب افزایش رضایت مشتریان خواهد بود

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری/ بانکداری الکترونیکی / کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/477029>

