

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر رضایت مشتریان (مورد مطالعه: بانک ملی)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی ابزار و تکنیکهای مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

مونا خرقانی - دانشجوی کارشناسی مدیریت، بازرگانی، موسسه آموزش عالی خردگرایان مطهر، ایران - نویسنده مسئول

محسن رجب زاده - دانشجوی کارشناسی مدیریت، بازرگانی، موسسه آموزش عالی خردگرایان مطهر، ایران

غلامرضا علی میرزایی - دانشجوی کارشناسی مدیریت، بازرگانی، موسسه آموزش عالی خردگرایان مطهر، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه کیفیت خدمات و رضایت مشتری، از مباحث استراتژیک برای سازمان های خدماتی به حساب می آیند و کیفیت خدمات به طور فزاینده ای عامل مهمی در موفقیت و بقا در بخش بانکداری شده است. از این رو، کشف عوامل مؤثر در کیفیت خدمات و میزان اهمیت هریک از این عوامل ازدیدگاه مشتریان، با توجه به افزایش شدت رقابت، از اهمیت بالایی برخوردار است. لذا هدف این پژوهش بررسی میزان تأثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر رضایت مشتریان بانک است. در پژوهش حاضر، برای اندازه گیری کیفیت خدمات، هفت بعد اطمینان به درستی، کارایی مبادله، مشتری مداری، امنیت خدمات، سهولت استفاده، عملکرد و محتوای خدمت در نظر گرفته شد و رضایت مشتریان بر مبنای آنها مورد سنجش قرار گرفت. برای گردآوری اطلاعات در این تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. جامعه آماری این پژوهش بانک ملی در شهر مشهد بود و واحد آماری پژوهش را مشتریانی که از خدمات بانکداری الکترونیک استفاده کرده بودند، تشکیل دادند. برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده، برای بررسی پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ و برای بررسی روایی آن از نظر متخصصان و کارشناسان بهره گرفته شد. پژوهش حاضر بر مبنای هدف از نوع پژوهش های کاربردی و همچنین بر مبنای گردآوری داده های مورد نیاز از نوع پژوهش های توصیفی-پیمایشی می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده های پرسشنامه از آزمون رگرسیون چندگانه، موجود در نرم افزار (SPSS) استفاده شده است. یافته های این پژوهش نشان داد که همه متغیرها تأثیر معناداری بر روی رضایت مشتریان دارند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، بانکداری الکترونیک، رضایت مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/484297>

