

عنوان مقاله:

تحلیل اهمیت عملکرد (IPA) مولفه های رضایت مندی مشتریان در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی: بانک پارسیان)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی علوم و مهندسی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

کیمیاسادات کریمیان - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیکی، گروه مدیریت بازرگانی، تهران، ایران

محمود مدیری - استادیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

ناصر آزاد - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

هدف نهایی بانک جذب مشتریان بیشتر است، لذا رضایت یا عدم رضایت مشتری در طراحی سیستم خدمات بانکداری الکترونیک حایز اهمیت فراوان می باشد. از این رو شناسایی سطوح نیاز ها و انتظارات و عوامل موثر تاثیر گذار در رضایت مشتریان و بررسی نتایج سنجی ها و سنجش میزان رضایتمندی مردم از خدمات بانک ها می تواند گامی اساسی برای تحول در نظام ارائه خدمت باشد. هدف اصلی از انجام این پژوهش تحلیل مولفه های رضایت مندی مشتریان در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک در بانک پارسیان می باشد. که برای دستیابی به این هدف از تحلیل اهمیت عملکرد (IPA -) برای شناسایی نقاط قوت و ضعف بانک برای مولفه های رضایتمندی مشتریان استفاده شد. جامعه آماری در این پژوهش بخش مدیریت بازاریابی و مشتریان بانک پارسیان می باشد که نمونه آماری آن جامعه خبرگان به تعداد 5 نفر تشکیل می دهد. ابزار گرد آوری داده ها در این پژوهش پرسش نامه بود. نتایج IPA نشان داد که سازمان در دو مولفه ارزش درک شده و ریسک درک شده (امنیت) توجه فوری برای بهبود رضایتمندی مشتریان دارد و مولفه وفاداری مشتری رتبه اول را کسب کرد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتریان، خدمات بانکداری الکترونیکی، تحلیل عملکرد اهمیت - IPA

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/490691>

