

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر بانکداری الکترونیکی بر رضایت مشتری مطالعه موردی بانکهای خصوصی

محل انتشار:

دومین همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

هدی شفیعی سروسناتی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی مرکز ورامین

زهرا قاسمیان - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی مرکز ورامین

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بین بانکداری الکترونیک با رضایت مندی مشتری در بین مشتریان بانکهای خصوصی شیراز صورت گرفته است جامعه آماری پژوهش شامل تعدادی از مشتریان بانکهای خصوصی 3 شعبه در شیراز می باشد که در سال 1394 انجام شده است به منظور گردآوری داده های مورد نیاز درباره افراد جامعه با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم نمونه و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه 250 نفر تعیین شده است ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته بود که از طریق محاسبه الفای کرونباخ پایایی پرسشنامه 91 درصد به دست آمد روش تحقیق کمی از نوع توصیفی - پیمایشی می باشد برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است نتیجه فرضیه اصلی نشان میدهد که بین اجرای بانکداری الکترونیک و میزان رضایت مشتریان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد بدنی معنی که هرچه شناخت مشتریان از بانکداری الکترونیک در شعب بانکها افزایش می یابد میزان تمایل به استفاده از خدمات الکترونیکی در کاربران افزایش می یابد عکس این قضیه نیز صادق است

کلمات کلیدی:

تجارت الکترونیک ، بانکداری الکترونیک ، ارباب رجوع ، مشتری مداری ، فناوری اطلاعات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/510072>

