

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر نوآوری در خدمات بانکی بر ایجاد ارزش برای مشتریان (مطالعه موردی بانک مهر اقتصاد قم)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی پارادایم های نوین مدیریت، نوآوری و کارآفرینی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

حسین معینی - استادیار دانشگاه حضرت معصومه س

علی بهرامی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد قم

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر نوآوری در خدمات بانکی بر ایجاد ارزش برای مشتریان در بانک مهر اقتصاد قم صورت گرفته است. پژوهش حاضر از نظر نوع، کاربردی است، از نظر روش توصیفی - همبستگی است که به صورت میدانی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه مشتریان بانک مهر اقتصاد استان قم است و نمونه آماری این تحقیق بر اساس فرمول کوکران تعداد کل پاسخ دهندگان 400 نفر بوده است. ابزار گردآوری داده های پژوهش پرسشنامه بوده که روایی و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرون باخ و بر اساس نظر اساتید و تحلیل عاملی، مورد تأیید قرار گرفته است. جهت بررسی فرضیات آزمون کلموگروف اسمیرنوف، با استفاده از نرم افزارهای SPSS و LISREL به کار گرفت شده است. تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق روش معادلات ساختاری انجام گرفته است. نتایج پژوهش نشان می دهد که نوآوری به واسطه متغیرهای ارزش ادراک شده مشتری از بانک مهر اقتصاد بر ایجاد ارزش برای مشتریان بانک تأثیرگذار می باشد.

کلمات کلیدی:

نوآوری، خدمات؛ ارزش ادراک شده؛ بانک مهر اقتصاد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/556251>

