

عنوان مقاله:

بررسی انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیکی بر اساس مدل تحلیل شکاف مطالعه موردی: بانک رفاه اردبیل

محل انتشار:

اولین همایش بین المللی علوم مدیریت پیشرفت ها، نوآوری ها و چالش ها (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

حبیب ابراهیم پور - دانشیار دانشگاه محقق اردبیلی

سید علی موسویان - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی، بانک رفاه اردبیل

ناهیده موسویان - کارشناس ارشد آمار، دانشگاه تبریز

خلاصه مقاله:

این مقاله به مطالعه و بررسی انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک در بانک رفاه شهر اردبیل پرداخته است. این تحقیق از نوع توصیفی و همبستگی است. از پرسشنامه به عنوان ابزار اصلی گردآوری اطلاعات استفاده شده است. جامعه آماری، مشتریان و استفاده کنندگان از خدمات بانکداری الکترونیک بانک رفاه در شهر اردبیل می باشد. از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه جامعه و برای نمونه گیری از روش نمونه گیری طبقه ای نسبی استفاده شده است. برای تایید و رد فرضیه ها از ضریب همبستگی پیرسون، جهت تعیین اهمیت مولفه ها از آزمون فریدمن، برای بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات مشتریان از مدل سروکوال و جهت رتبه بندی نهایی عوامل پس از تاثیر دادن اهمیت مولفه ها از سروکوال وزنی استفاده گردید. یافته ها نشان داد بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک در شهر اردبیل شکاف وجود دارد. همچنین بین ادراک و انتظار با رضایت به ترتیب با ضریب 0/75 و 0/52 رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

کلمات کلیدی:

ادراکات، انتظارات، بانکداری الکترونیک، سروکوال، بانک رفاه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/560518>

