

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری نگرشی و رفتاری کاربران مطالعه موردی: شعب بانک پاسارگاد کرج

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی کسب و کار: فرصت ها و چالش ها (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

عباس احمدی - استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور

مژده علی حمزه - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری نگرشی و رفتاری کاربران انجام پذیرفت. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها، توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه مشتریان بانکداری الکترونیک شعب بانک پاسارگاد کرج تشکیل داده اند که براساس فرمول کوکران، 691 نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. برای دسترسی به نمونه در این تحقیق، از روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس استفاده شده است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه های بود. برای تجزیه و تحلیل آماری یافته ها، از مدل معادلات ساختاری (smart pls) استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که کیفیت خدمات بر وفاداری نگرشی و رفتاری کاربران تاثیر معنی داری دارند

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، وفاداری نگرشی، وفاداری رفتاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/562549>

