

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر راه اندازی میز خدمت بانکداری اینترنتی بر رضایت و وفاداری مشتریان بانک کشاورزی

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

محمد رضا ربیعی مندیجین - استادیار و عضو هیات علمی تمام وقت دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

علیرضا مظلوم - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

خلاصه مقاله:

در پژوهش پیش رو بررسی تاثیر راه اندازی میز خدمت بانکداری اینترنتی بر رضایت و وفاداری مشتریان بوده است. جمع آوری داده ها به وسیله ی پرسشنامه و با مطالعه موردی مشتریان خدمات اینترنت بانک، بانک کشاورزی انجام شده است. حجم نمونه 170 نفر تعیین شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ و از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای نرمال بودن متغیرهای تحقیق استفاده شد که طبق نتایج توزیع متغیرهای تحقیق نرمال بوده است. تحلیل عاملی تاییدی سازه های پرسشنامه دارای برازش مناسب بوده و سازه های پرسشنامه به خوبی متغیرهای مربوطه را نشان می دهند. بر اساس یافته ها و نتایج این پژوهش، میز خدمت بانکداری اینترنتی تاثیر معناداری بر رضایت و وفاداری مشتریان بانک کشاورزی دارد. پیشنهادهایی در مورد چگونگی طراحی میز خدمت بانکداری اینترنتی ارائه شده است تا با در نظر گرفتن نیاز مشتریان در فرایند طراحی این سیستم ها، امکان کسب مزیت رقابتی توسط بانک های ارائه دهنده ی خدمات اینترنتی فراهم شود.

کلمات کلیدی:

میز خدمت، کیفیت خدمات، بانکداری اینترنتی، رضایت مشتریان، وفاداری مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/614806>

