

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر پیاده سازی بانکداری نوین بر سطح رضایت مشتریان مطالعه موردی: بانک صادرات آذربایجان شرقی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

مجید مفتخر - دانشجوی کارشناسی ارشد ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک، گروه مدیریت ، تهران، ایران

حسن مهرمنش - استادیار تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران گروه مدیریت صنعتی، واحد

خلاصه مقاله:

این پژوهش به دنبال بررسی تاثیر پیاده سازی بانکداری نوین بر سطح رضایت مشتریان در شعب بانک صادرات استان آذربایجان شرقی میباشد. متغیرهای پژوهش عبارتند از: رضایت مشتری، انتظارات مشتریان، استنباط مشتریان از کیفیت خدمات، ارزش دریافت شده. از پرسشنامه جهت جمع آوری اطلاعات پژوهش استفاده به عمل آمده است. روایی پرسشنامه به صورت صوری و پایایی آن از طریق آزمون آلفای کرونباخ بیشتر از 0/7 محاسبه گردیده است. جهت تحقق اهداف پژوهش سه فرضیه طرح گردیده است. نتایج حاکی از این است که هر سه فرضیه پژوهش با 95 درصد اطمینان مورد تایید قرار میگیرند. در ادامه پیشنهاداتی برای فرضیات پژوهش ارائه گردیده است

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، انتظارات مشتریان، استنباط مشتریان از کیفیت خدمات، ارزش دریافت شده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/643053>

