

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت سیستم های اطلاعاتی بر وفاداری مشتریان مورد مطالعه: بانک تجارت در سطح شهر مشهد

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی علوم انسانی با رویکرد بومی - اسلامی و با تاکید بر پژوهش های نوین (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

حمیده قنبری شوی - دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران

غلامرضا عنایتی - استادیار گروه مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران

اعظم بابکی راد - استادیار گروه مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با عنوان بررسی تاثیر بین کیفیت سیستمهای اطلاعاتی بر وفاداری مشتریان در بانک تجارت مشهد انجام شده است. این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی میباشد و روش نمونه گیری بصورت روش طبقه‌بندی تصادفی ساده انجام شده است. نمونه آماری شامل 98 نفر از کارمندان و 384 نفر از مشتریان در 13 شعبه از شعبات بانک تجارت انتخاب شده اند. به منظور جمعآوری اطلاعات از روش کتابخانهای و بررسی مقالات مختلف استفاده شده است. جهت، جمعآوری دادهها از پرسشنامه های استاندارد کیفیت سیستم های اطلاعاتی (دلون و مک ل ین، 2003)، (وفاداری 1 مشتریان (راندل ثیل، 2005) استفاده گردید. محقق جهت تجزیه و تحلیل دادهها از نرمافزارهای اس پی اس اسو معادلات ساختاری استفاده نموده که، طبق تجزیه و تحلیل دادهها فرضیه اصلی اول (بین کیفیت سیستم های اطلاعاتی و وفاداری مشتریان رابطه وجود دارد) با اطمینان 95 درصد، قابل پذیرش هستند. به طور کلی یافته های پژوهش، نشان می دهد که کیفیت سیستمهای اطلاعاتی عاملی موثر بر وفاداری مشتریان میباشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت سیستم های اطلاعاتی، وفاداری مشتریان، بانک تجارت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/649963>

