

عنوان مقاله:

بررسی رابطه ی ریسک درک شده ی مشتریان و کیفیت خدمات الکترونیک بانکی

محل انتشار:

اولین همایش ملی آینده پژوهی، علوم انسانی و امنیت اجتماعی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:

معصومه افشاری - کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر،

خلاصه مقاله:

در این تحقیق می خواهیم به بررسی رابطه بین ریسک درک شده مشتری و میزان استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک بانک تجارت بپردازیم. تحقیق دارای یک فرضیه اصلی با عنوان: بین ریسک درک شده مشتری و میزان استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک ارتباط معناداری وجود دارد، می باشد. و شش فرضیه فرعی که رابطه بین ریسک درک شده مالی، ریسک درک شده زمانی، ریسک درک شده کارآیی، ریسک درک شده اجتماعی، ریسک درک شده امنیتی و ریسک درک شده حریم خصوصی را با میزان استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک را بررسی می کند. نتایج نشان داد که همه شش فرضیه فرعی و فرضیه اصلی دارای رابطه معناداری هستند اما اول ویت بندی مهمترین متغیرهای ریسک درک شده مشتریان برای استفاده از میزان استفاده از خدمات الکترونیکی شعب بانک تجارت در استفاده از خدمات الکترونیکی در بین شش عامل مورد سنجش، ریسک حریم خصوصی بیشترین نمره را کسب کرده است.

کلمات کلیدی:

ریسک درک شده- کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک- بانک تجارت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/667927>

