

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر انتظارات درک شده از خدمات بر رضایت مشتریان از بانکداری الکترونیک با نقش میانجی ارزش ادراک شده از کیفیت خدمات در شعب بانک تجارت شهرستان بهبهان

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی بهینه سازی سیستم ها و مدیریت کسب و کار (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

مهرنوش لدنی - کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد علوم و تحقیقات اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

مریم درویشی - استادیار، گروه مدیریت، واحد امیدیه، دانشگاه آزاد اسلامی، امیدیه، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر انتظارات درک شده از خدمات بر رضایت مشتریان از بانکداری الکترونیک با نقش میانجی ارزش ادراک شده از کیفیت خدمات در شعب بانک تجارت شهرستان بهبهان است. جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی مشتریان خدمات آنلاین بانکتجارت این شهرستان هستند که نمونه پژوهش از بین مشتریان یاد شده به روش نمونهگیری تصادفی ساده 384 نفر در نظر گرفته شد که باتوجه به احتمال ناقص بر شدن پرسشنامهها، 400 پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد 359 پرسشنامه کامل و قابل تحلیل برگشت داده شد. ارزیابی الگوی پیشنهادی تحقیق از طریق الگویابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزارهای SPSS و AMOS انجام گرفت. نتایج حاکی از آن است که بین انتظارات درک شده از خدمات و ارزش ادراک شده از کیفیت خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، بین ارزش درک شده از کیفیت خدمات و رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بهعلاوه، انتظارات درک شده از خدمات بر رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک تاثیری معناداری ندارد. همچنین، نتایج نشان داد که ارزش ادراک شده از کیفیت خدمات در رابطه بین تصورات مشتری از خدمات و رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک نقش میانجی کامل ایفا میکند

کلمات کلیدی:

انتظارات درک شده، بانکداری الکترونیک، کیفیت خدمات، بانک تجارت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/674585>

