

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر تصویر ذهنی، آگاهی و ارزش درک شده از برند بر افزایش رضایت مندی مشتریان خدمات بانکداری الکترونیکی (مطالعه موردی: شعب بانک پاسارگاد استان گیلان)

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره 2، شماره 3 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

مراد کردی - استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور کرج

المیرا شاهواری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور کرج

سعید برخوردار - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور کرج

خلاصه مقاله:

امروزه بسیاری از بانک ها در سطح جهان خدمات خود را به صورت الکترونیکی ارائه می دهند و با یکپارچه شدن اقتصاد جهانی، کشور ما نیز تحت تاثیر قرار خواهد گرفت، از اینرو در بلندمدت چاره ای جز الکترونیکی شدن بانک ها نداریم. از سویی، بخش در حال رشد از مشتریانی شکل گرفته اند که فهم تکنولوژیکی دارند و سهولت سیستم های توزیع خدمت میتنی بر تکنولوژی را نسبت به ارائه خدمات از طریق کارکنان بانک ترجیح می دهند. پژوهش حاضر به بررسی تاثیر تصویر ذهنی، آگاهی و ارزش درک شده از برند بر افزایش رضایتمندی مشتریان خدمات بانکداری الکترونیکی می پردازد، از اینرو پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی می باشد. و برای انجام این پژوهش 384 نفر از مشتریان شعب بانک - پاسارگاد استان گیلان که تجربه استفاده از خدمات الکترونیک این بانک را داشته اند به صورت نمونه گیری خوشه ای و به طور تصادفی انتخاب شدند و با استفاده از ابزار پرسشنامه اطلاعات پژوهش گردآوری شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از مدل معادلات ساختاری جهت تایید و یا رد فرضیه های تحقیق استفاده شد. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان دهنده تایید هر سه فرضیه می باشند. با توجه به خروجی مدل ساختاری، مولفه های تصویر ذهنی، آگاهی و ارزش درک شده از برند اثر معناداری بر افزایش رضایتمندی از کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بانک پاسارگاد دارند و شدت تاثیر هر یک از این عوامل به ترتیب درجه اهمیت برابر با 0/21، 0/20 و 0/32 برآورد گردیدند، و تاثیر متغیر ارزش درک شده برند بر رضایتمندی از کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بیشتر و نیرومندتر از سایر مولفه ها می باشد.

کلمات کلیدی:

تصویر ذهنی برند، آگاهی از برند، ارزش درک شده برند، بانکداری الکترونیک، رضایتمندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/705444>

