

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک بر میزان اعتماد مشتریان مطالعه موردی: بانک انصار

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی افق های نوین در علوم انسانی و مدیریت (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

آیدین مهدی زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد تجارت الکترونیک، دانشگاه پیام نور، گروه مدیریت، ایران.

خلاصه مقاله:

توسعه شگفت انگیز فن آوری اطلاعات و ارتباطات و گسترش آن به بازارهای پولی و بانکی جهان، علاوه بر تسهیل امور برای مشتریان بانکها، روشهای جاری بانکداری را متحول و دگرگون کرده است. پژوهش حاضر با عنوان تاثیر امنیت الکترونیک بر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک در بانک انصار شهرستان درگز انجام شده است. این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی میباشد و روش نمونه گیری بصورت تصادفی ساده انجام شده است. به منظور جمع آوری اطلاعات از روش کتابخانهای و بررسی مقالات مختلف استفاده شده است. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه های سنجش اعتماد مشتریان و کیفیت خدمات الکترونیک استفاده گردید. محقق جهت تحلیل فرضیه ها از آزمون t تک نمونه ای استفاده نموده که، طبق تجزیه و تحلیل دادهها: 1- بین کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و میزان اعتماد مشتریان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. 2- بین کیفیت اطلاعات خدمات الکترونیک با میزان اعتماد مشتریان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. 3- بین تعامل خدمات الکترونیک با میزان اعتماد مشتریان رابطه معنی داری وجود ندارد. 4- بین قابلیت استفاده خدمات الکترونیک با میزان اعتماد مشتریان رابطه معنی داری وجود ندارد. به طور کلی یافتههای پژوهش، نشان میدهد که کیفیت خدمات الکترونیک می تواند بر میزان اعتماد سازی مشتریان تاثیر بسزایی داشته باشد.

کلمات کلیدی:

اعتماد، بانکداری الکترونیک، کیفیت خدمات، مشتری مداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/710643>

