

## عنوان مقاله:

بررسی تبلیغات دهان به دهان بانک ها و اثرگذاری آن در تطابق مشتریان همراه بانک

## محل انتشار:

کنفرانس ملی مطالعات نوین اقتصاد، مدیریت و حسابداری در ایران (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

سید مهام الدین طباطبایی - گروه مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی ناصرخسرو، ساوه، ایران

فرهنگ آبرومندی - گروه مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی ناصرخسرو، ساوه، ایران

خدیجه عباسی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی ناصرخسرو، ساوه، ایران

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با بررسی اثر تبلیغات دهان به دهان بانک ها و اثرگذاری آن در تطابق مشتریان همراه بانک ملت شهر ساوه در سال 1397 صورت گرفت. روش پژوهش بر اساس هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری شامل، کاربران استفاده کننده از همراه بانک ملت در شهر ساوه بودند. با این هدف از جامعه موردنظر، تعداد 384 نفر به روش نمونه در دسترس انتخاب هده اند. روش جمع آوری داده های پژوهش بر اساس پرسشنامه استاندارد پژوهش مهرداد و محمدی 2016 با 27 گویه بود. پایای این پرسش نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای تمامی ابعاد پرسشنامه بیش از 0.7 بدست آمد که نشان از پایایی مناسب ابزار پژوهش داشت. برای محاسبه روایی از روایی سازه استفاده شد. که نتایج بیانگر روا بودن ابزار تحقیق بوده است.  $AVE > 0.5$  داده ها با روش مدل سازی معادلات ساختاری و استفاده از نرم افزار SmartPLS تحلیل و مدل نهایی ارایه گردید. نتایج پژوهش حاکی از برازش مناسب مدل مفهومی، بر مبنای شاخص های مقادیر قابل قبول و معنادار ضرایب مسیر، بارهای عاملی، وریانس تبیین شده و شاخص GOF بود. نتایج نشان دهنده تایید تمامی فرضیات پژوهش مبنی بر تاثیر مثبت و معنادار سودمندی درک شده بر نگرش و قصد استفاده تاثیرات هنجاری های اجتماعی بر سودمندی درک شده و نگرش کاربران، تاثیر اعتماد بر سودمندی درک شده و سودمندی درک شده، تاثیر نگرش بر صد استفاده از همراه بانک و در نهایت تاثیرات تبلیغات دهان به دهان بر سهولت استفاده سودمندی درک شده هنجارهای اجتماعی اعتماد نگرش و در نهایت قصد استفاده از همراه بانک در سطح اطمینان 99 درصد بود.

## کلمات کلیدی:

تبلیغات دهان به دهان، همراه بانک، هنجارهای اجتماعی، قصد استفاده

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/797619>

