

عنوان مقاله:

بانکداری الکترونیکی؛ راهکاری نوین جهت ایجاد وفاداری در مشتریان به سرمایه گذاری در پیشبرد طرح های اقتصادی

محل انتشار:

همایش ملی مدیریت و کسب و کار الکترونیکی با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

علی حسین زاده - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تربت حیدریه

یحیی یعقوب نژاد - مدیرکل امور مالیاتی خراسان رضوی

علی نخچیان - معاون آموزشی مرکز علمی کاربردی مالیاتی

خلاصه مقاله:

با پیشرفت فناوری و رقابتی تر شدن شرایط بازار در بخش های مختلف تولیدی و خدماتی، مشتریوفادار به عنوان سرمایه اصلی هر سازمان محسوب می شود. گسترش شبکه جهانی اینترنت، مزایای بسیاری را برای تمامی سازمان ها، از جمله بانک ها به ارمغان آورده است که همراه با آن، مسایلدرخور توجیهی مطرح می شود. ارزش ویژه خدمات از جمله سرمایه گذاری که از سال 1980 تبدیل به یک مفهوم مهم در بازاریابی شد، در واقع ارزش افزوده های است که به وسیله استفاده از آن خدمت برپای سازمان ایجاد میشود. هدف از انجام این پژوهش، تبیین رابطه بین وفاداری مشتریان به سرمایه گذاری از طریق استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی جهت مشارکت در پیشبرد طرح های اقتصادی وهمچنین آزمون تجربی اینکه آیا این رابطه با اعتماد به سرمایه گذاری و ارزش ویژه سرمایه گذاری مرتبط است یا نه، میباشد. جامعه آماری، شامل مشتریان بانک سامان شهر مشهد می باشند که دارای موجودی حساب قابل توجه بوده و مستعد سرمایه گذاری در طرح های اقتصادی پیشنهادی از طرف بانک سامان می باشند و میزان رضایت آنها از خدمات بانکداری الکترونیکی از طریق نمونه گیری تصادفی مورد بررسی قرار گرفت. اطلاعات لازم با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده و با آزمون همبستگی پیرسون رگرسیون چندگانه، همبستگی متغیرها مورد آزمون قرار گرفت. تحلیل یافته های پژوهش از طریق نرم افزار spss نسخه 16 نشان می دهد که همبستگی مثبتی بیناعتماد به سرمایه گذاری و ارزش ویژه سرمایه گذاری با وفاداری مشتریان به سرمایه گذاری در طرح های اقتصادی توسط بانک از طریق استفاده از خدمات الکترونیک وجود دارد و اعتماد به سرمایه گذاری و ارزش ویژه سرمایه گذاری بطور قابل توجهی با دو نوع وفاداری (وفاداری نگرشی و وفاداری رفتاری) مرتبط است.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی، اعتماد به سرمایه گذاری، ارزش ویژه سرمایه گذاری، وفاداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/802354>

