

## عنوان مقاله:

رابطه کاربست تجارت الکترونیک با رضایتمندی مشتریان در نظام بانکداری کشور

## محل انتشار:

کنفرانس ملی اندیشه های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسنده:

مرتضی خاکپور - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد پرند. ایران

## خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه کاربست تجارت الکترونیک با رضایتمندی مشتریان در نظام بانکداری کشور بر اساس مدل کانتر و اسکرم است. تجارت الکترونیک موجب تحولی شگرف در ارتباط کسب و کار مشتریان شده است و سهم عمده ای از تعاملات تجاری را به خود اختصاص داده است. برای ایجاد ارتباطات و توسعه تجارت، نیازمند مقوله بسیار مهمی تحت عنوان اعتماد مشتریان هستیم که اصل زیربنایی کسب و کار است. سازمان های یادگیرنده همواره به دنبال تعالی و کسب رضایت مشتریان خود به مثابه مزیت رقابتی هستند و نکته کلیدی هر سازمانی حفظ مشتری و ایجاد رضایت در مشتری جهت حفظ وفاداری و جلب اعتماد آنان است. نظام بانکداری کشور به عنوان یکی از متولیان امر جهت دستیابی به توسعه پایدار در رسیدن به این مهم نقش بسزایی دارد. پژوهش حاضر توصیفی است. زیرا واقعیت را همانگونه که هست توصیف می کند. برای گردآوری اطلاعات از تحلیل ثانویه داده ها و تحلیل داده بنیاد و تحلیل محتوای مقالات و پایان نامه های مرتبط با موضوع استفاده شد. یافته های تحقیق حاضر با اسررتفاده مطالعات سایر پژوهش ها، مقالات و ادبیات موجود نشان داد که رابطه معنی داری بین کاربست تجارت الکترونیک و رضایتمندی مشتریان بانک ها وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

تجارت الکترونیک، کاربست تجارت الکترونیک، رضایتمندی مشتریان، نظام بانکداری کشور

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/824952>

