

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر ریسک ادراک شده بر اعتماد و رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک مطالعه ی موردی: (مشتریان شعب بانک ملی شهرستان بروجرد)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در علوم انسانی، چالشها و راه حل ها (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

فرهاد بحیرایی - گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی تاثیر ریسک ادراک شده بر اعتماد و رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیک در بین مشتریان شعب بانک ملی شهرستان بروجرد می باشد. روش مورد استفاده در این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق، کلیه مشتریان بانک ملی شعب شهرستان بروجرد می باشند، که تاکنون از خدمات بانکداری الکترونیکی استفاده نموده اند، در نظر گرفته شد که با توجه به نبود اطلاعات دقیق از تعداد آنها، جامعه آماری نامحدود در نظر گرفته شد. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری (مشتریان خدمات بانک ملی در شهرستان بروجرد) از فرمول کوکران برای جامعه نامحدود جهت تعیین حجم نمونه استفاده گردید. نمونه تحقیق بر اساس فرمول حجم جامعه نامحدود در سطح اطمینان 95 درصد و با انحراف معیار 0/5 برابر با $n=384$ برآورد گردید و از روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس برای توزیع و جمع آوری داده ها استفاده شد. برای جمع آوری از پرسشنامه های استاندارد ریسک ادراک شده و اعتماد مشتریان زائو و همکاران (2010)، رضایت مشتریان جیل و همکاران (2006) در مجموع شامل 35 سؤال استفاده شد. برای تعیین پایایی پرسش نامه ها ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید و پایایی پرسشنامه ها مورد تایید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای نرمال بودن داده ها و آزمون T و تحلیل مسیر استفاده گردید. یافته های پژوهش نشان داد که ریسک ادراک شده بر اعتماد ($\beta=-0/688$ ، $p > 0/01$) و رضایت مشتریان ($\beta=-0/329$ ، $p < 0/01$) از خدمات بانکداری الکترونیک در بین مشتریان شعب بانک ملی شهرستان بروجرد تاثیر منفی یا معکوس دارد.

کلمات کلیدی:

ریسک ادراک شده، اعتماد مشتریان، رضایت مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/869852>

