

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی و رضایت الکترونیکی بر تمایلات رفتاری مشتریان

## محل انتشار:

کنفرانس ملی مدیریت، حسابداری و توسعه کسب و کار (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

میثم شیرخدایی - عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی فروردین قائمشهر

سمیرا قربان زاده - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی فروردین قائمشهر

## خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر، بررسی تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی و رضایت الکترونیکی بر تمایلات رفتاری مشتریان است. این پژوهش از نظر نوع هدف، کاربردی از نظر نوع روش تحقیق، توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه شهروندان استان مازندران که حداقل یک بار از خدمات الکترونیکی استفاده نموده اند، تشکیل می دهند که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه 110 نفر تعیین شد. نمونه گیری به روش طبقه ای متناسب انجام شد. روش جمع آوری اطلاعات به دو صورت کتابخانه ای و میدانی صورت گرفت. از روایی محتوا و روایی سازه در این تحقیق استفاده شده است. نتایج با استفاده از نرم افزار SPSS 25 مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاکی از آن است که پایایی پرسشنامه با 0.852 درصد مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار استنباطی از آزمون هایی مانند کولموگروف-اسمیرنوف (K-S)، همبستگی پیرسون و آزمون فریدمن با استفاده از نرم افزار SPSS 25 مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج به دست آمده در این تحقیق نشان می دهد که کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی بر رضایتمندی مشتری تاثیر مثبت و معناداری دارد.

## کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی، کیفیت خدمات، تمایلات رفتاری مشتریان، رضایت الکترونیکی، اعتماد، ارزش ویژه برند

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/881576>

