

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی با رضایتمندی، علایق رفتاری و استنباط مشتریان از خدمات الکترونیکی بانک ملی (مورد مطالعه: بانک ملی، شعب شرق تهران)

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت کسب و کار، دوره 9، شماره 34 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسندگان:

جلال حقیقت منفرد - عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

مرضیه شعبانی بهمند - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازرگانی بین الملل، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

## خلاصه مقاله:

امروزه کیفیت خدمات از مباحث استراتژیک برای سازمان های خدماتی به شمار می رود. ارائه خدمات مورد انتظار مشتریان و رضایت آن ها سهم بسزائی در سودآوری و توسعه سهم بازار بانک ها دارد؛ بنابراین منطقی است که بانک ها در پی شناسایی ادراکات مصرف کنندگان از کیفیت خدمات و قادر به رفع نقاط ضعف خود و ارتقای کیفیت خدمات باشند. بانکی موفق تر خواهد بود که به ادراکات مصرف کنندگان از کیفیت خدماتش به عنوان یک راهبرد توجه کند. با توجه به اهمیت خدمات بانکداری الکترونیکی از دیدگاه مشتریان و بانک ها، تمام اموری که خدمات بانکداری الکترونیکی نامیده می شوند، باید در جهت دستیابی به کیفیت بالا انجام پذیرد و به عنوان مغز عملیات بانکی شناخته شود؛ همچنین بسیاری از سازمان های ارائه کننده خدمات مالی، به ویژه بانک ها، به این نکته پی برده اند که ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی با کیفیت بالا نسبت به رقبا می توانند مزیت رقابتی، حفظ مشتریان و افزایش سودآوری نیرومندی را به ارمغان آورد؛ بدین منظور پرسشنامه ای با هدف تعیین تاثیر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی بر رضایتمندی، علایق رفتاری و استنباط مشتریان از خدمات الکترونیکی طراحی شد. با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری توسط نرم افزار SMART PLS رابطه و میزان تاثیر متغیرها بر هم در مدل ارائه شده توسط کارلسون و اوکاس مشخص شد. پس از شناسایی جامعه آماری و حجم نمونه، پرسشنامه در میان مشتریان بانک ملی توزیع و نتایج، وجود رابطه مثبت و معنا دار بین متغیرها را نشان داد. در پایان برای بهبود و تقویت هر یک از متغیرها، پیشنهاد هایی ارائه شد است.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی، رضایتمندی مشتریان، علایق رفتاری، استنباط مشتریان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/958252>

