

عنوان مقاله:

رابطه بین ابعاد بانکداری الکترونیک، تجربه مشتری و عملکرد مالی از طریق نقش میانجی رضایت و وفاداری مشتریان در شعب بانک ملت استان گیلان

محل انتشار:

فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره 3، شماره 19 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسنده:

ساناز زمانی - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش بودجه و مالیہ عمومی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرانزلی، ایران

خلاصه مقاله:

با توجه به گرایش استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی به دلیل ویژگی های منحصر به فرد آن و حضور بانک جهت نقل و انتقال منابع مالی، بانکداری را به عنوان بخش تفکیک ناپذیر تجارت الکترونیک و دارای نقش اساسی در اجرای آن نموده است و از طرف دیگر تحقیقات انجام شده نشان می دهد که تجربه مشتریان بر روی حفظ مشتریان و در نتیجه بر سودآوری و موفقیت سازمان ها در عرصه رقابت تاثیرگذار است. عوامل موثر بر تجربه مشتریان در مدل این تحقیق شامل: ارزش درک شده توسط مشتری، راحتی مشتری، کیفیت عملکرد بانک، کیفیت خدمات اینترنتی بانک، اعتماد، قابلیت استفاده درک شده، نوآوری، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، ریسک و حریم، پاسخگویی کارمندان بانک، عملکرد مالی بانک می باشد. این تحقیق از لحاظ روش توصیفی - پیمایشی بوده و به لحاظ هدف، کاربردی می باشد. روش گردآوری اطلاعات به دو صورت کتابخانه ای (مطالعه اسناد و منابع مربوطه) و میدانی با استفاده از پرسشنامه استاندارد (نظر خواهی از مراجعین به شعب بانک ملت شهر رشت) صورت گرفته است. حجم جامعه آماری این پژوهش شامل 40000 نفر از مشتریان (دارندگان حساب) بانک ملت شهرستان رشت می باشد که از میان آنها 380 نفر از مشتریان (دارندگان حساب) انتخاب شده اند. به دلیل اینکه حجم جامعه آماری نامحدود است، لذا در انتخاب حجم نمونه از جدول کوکران و از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که میان تجربه مشتریان با متغیرهایی شامل: ارزش درک شده توسط مشتری، راحتی مشتری، کیفیت عملکرد بانک، کیفیت خدمات اینترنتی بانک، اعتماد، قابلیت استفاده درک شده، نوآوری، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، ریسک و تحریم، پاسخگویی کارمندان بانک، عملکرد مالی بانک رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، تجربه مشتریان، وفاداری مشتریان، ارزش درک شده، ریسک و تحریم

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/991020>

