

عنوان مقاله:

تدوین مؤلفه های مؤثر بر رضایتمندی مشتریان در بانکداری الکترونیک با استفاده از الگوریتم MADM فازی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

حسین ذوالفقار دهنوی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، کارشناس تجهیز منابع و بازاریابی، بانک کشاورزی شهرستان جیرفت

صمیره محمودی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد جیرفت

مریم اشرف - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، مدرس دانشگاه پیام نور واحد داراب

خلاصه مقاله:

در دنیای پر رقابت امروزی بدون شک مشتریان از مهمترین سرمایه های هر سازمان تولیدی و یا خدماتی محسوب می شوند. اهمیت مشتری و رضایت او چیزی است که به رقابت در سطح جهانی برمی گردد. در این تحقیق ابتدا با مطالعه ادبیات موضوع و با استفاده از نظرات اساتید و همچنین متخصصین امور بانکی، مؤلفه های مؤثر بر رضایت مشتریان در بانکداری الکترونیک استخراج گردید. و بدین ترتیب الگوی مفهومی تحقیق را طراحی کرده و با آزمون تی استیودنت به تاثیر این مولفه ها بر رضایت مشتریان و با استفاده از مدل های چند معیاره رتبه بندی مولفه ها را انجام شد. کلیه مشتریان شعب بانک های کشاورزی جنوب استان کرمان که در طی دوره زمانی سه ماهه اول سال 1391 از خدمات بانکداری الکترونیک استفاده کرده اند می باشد و ابزار اندازه گیری پرسشنامه است. نتیجه حاصل از این آزمایش نشان داد که تمامی مولفه ها در الگوی پیشنهادی تحقیق بر رضایت مشتریان در بانکداری الکترونیک تاثیر دارد. و از نظر میزان اهمیت مولفه سرعت بالاترین رتبه و مولفه امنیت پایین ترین رتبه را در بین مشتریان کسب کرده اند.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، بانکداری الکترونیک، تاپسیس فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/285744>

