

عنوان مقاله:

بررسی رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی و وفاداری مشتری در بانک ملی استان گلستان

محل انتشار:

سومین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

نسیم میرپور - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، گروه مدیریت، علی آباد کتول، ایران

محمدباقر گرجی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول، گروه مدیریت، علی آباد کتول، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی و وفاداری مشتری می باشد. در تحقیق حاضر، جامعه مورد بررسی، استفاده کنندگان از خدمات بانکداری الکترونیکی بانک ملی در استان گلستان به تعداد 400 نفر نمونه که جهت تعیین نمونه از جدول گرجسی و مورگان استفاده شده است. داده های این پژوهش نیز از طریق جمع آوری اطلاعات کتابخانه ای و قسمتی دیگر نیز توسط 2 پرسشنامه مجزا که به ترتیب شامل سوالاتی برای سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی و پرسشنامه دوم به منظور سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی و پرسشنامه دوم به منظور سنجش وفاداری هر دو پرسشنامه پنج گزینه ای بوده و پاسخ دهنده با انتخاب یکی از آنها نظر خود را در خصوص سوالات مطرح شده ارائه می نماید. در این تحقیق متناسب با فرضیه و سوالات تحقیق از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است و برای انجام تحلیل عاملی تأییدی از نرم افزار SPSS و بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق، از روش معادلات ساختاری از نرم افزار PLS استفاده شده است. با توجه به ضرایب مسیر به دست آمده و معناداری بین متغیرهای پژوهش، روابط بین تعدادی از فرضیات در نظر گرفته شده، تأیید و مورد قبول واقع شد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، وفاداری مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/373040>

