

عنوان مقاله:

تاثیر ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی در رضایت مشتریان بانک مسکن با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی مشتریان شعب بانک مسکن شهر مشهد)

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی پژوهش در مدیریت، اقتصاد و توسعه (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

محمد کافی - دانشجوی دکترای مدیریت بازاریابی دانشگاه جامیا ملیا اسلامیا، دهلی نو، هندوستان

نوشادالحق مولیک - استاد دانشکده مدیریت دانشگاه جامیا ملیا اسلامیا، دهلی نو، هندوستان

خلاصه مقاله:

امروزه رقابت برای افزایش کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی برای سازمان هایی که در صنعت خدماتفعال هستند مسئله اصلی است. سازمان هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات می رسند سطحبالاتری از رضایت مشتری را به دست می آورند. هدف کلیه سازمانها جذب مشتری و رضایت مشتری بیشتر است. این موضوع در مورد بانک ها که با مشتری ها در ارتباط ثابت هستند از اهمیت بیشتری برخوردار می شود. علاوه بر این، بین بانک ها و موسسات اعتباری برای جذب منابع پولی رقابت فزایندهای وجود دارد. بنابراین به نظر می رسد ایجاد مزیت رقابتی یک موضوع ضروری برای بقای بانک ها است. رویکردهای جدید در ارائه خدمات بانکی الکترونیکی که ارتباط تنگاتنگی با فناوری اطلاعات و ارتباطات دارند از مهمترین عوامل ایجاد مزیت رقابتی برای بانکها، جذب مشتری و رضایت آنهاست. در پژوهش حاضر که از روش کیفی گردآوری داده ها استفاده می کند، محقق تاثیر ارائه خدمات بانکی الکترونیکی بر میزان رضایتمندی مشتریان بانک مسکن با استفاده از الگوی کانو را بررسی می کند. علاوه بر آن بیشترین و کمترین عوامل موثر بر این رضایت دسته بندی و مشخص میگردند. همچنین با بررسی جامعادیات مرتبط و دریافت نظرات کارشناسان، حداکثر تعداد نمونه جامعه از طریق جدول مورگان 384 نفر بود. پس از توزیع پرسشنامه، در مجموع 384 پرسشنامه تکمیل شده دریافت و تجزیه و تحلیل شد. باتوجه به نتایج به دست آمده از آزمون رتبه بندی ویلکاکسون یک نمونه ای، فرضیه اصلی این تحقیق درمورد تاثیر مثبت ارائه خدمات بانکی الکترونیکی بر رضایت مشتری تایید شد. همچنین نتایج، فرضیههای فرعی در مورد تاثیر عوامل انگیزشی، عاطفی و عملکردی خدمات بانکی الکترونیکی بر افزایش سطحرضایت مشتری را تایید کرد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، بانکداری الکترونیکی، بانک مسکن

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/975738>

