

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی در بانک مهر اقتصاد استان خراسان رضوی

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی ایده های نوین در علوم مدیریت و اقتصاد (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

علی اکبر جوکار

اکرم زمانی

خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی مشتریان شعب بانک مهر اقتصاد استان خراسان رضوی است. برای این منظور کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس نظریه زتھامل، پاراسیرامان و مالهوتر هفت بعد، کارآیی، قابلیت اتکایی، تأمین سفارش و حفظ اسرار شخصی، پاسخگویی، جبران خدمات و تماس خدمات و وفاداری الکترونیکی مشتریان براساس نظریه لوین و ونگ تعریف و در این راستا یک فرضیه اصلی و 7 فرضیه فرعی تنظیم گردیده است. جامعه آماری تحقیق حاضر مشتریان بانک مهر اقتصاد استان خراسان رضوی می باشد. که تعداد آنها 460 نفر است جمع نمونه آماری براساس فرمول کوکران ، 209 نفر برآورد و به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه بوده که پس از سنجش روایی و پایایی آن، در اختیار نمونه آماری قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده از روشهای آماری و توصیفی و استنباطی استفاده شده است بدین ترتیب که برای طبقه بندی، تلخیص و تفسیر داده ها، از آمار توصیفی و پس از تعیین غیرنرمال بودن داده ها بوسیله آزمون کلموگروف-اسمیرنف، در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه های تحقیق، از آزمون اسیرمن استفاده شده است. نتایج حاصل حاکی از تایید فرضیه های اصلی و فرعی بوده و بیانگر آن است که وضعیت کیفیت خدمات الکترونیکی شعب بانک مهر اقتصاد استان خراسان رضوی بالاتر از حد متوسط ارزیابی شده و از طرفی می توان بیان کرد که کیفیت خدمات الکترونیکی بر وفاداری الکترونیکی مشتریان بانک تأثیر دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، کارآیی، قابلیت اتکایی، تأمین سفارش و حفظ اسرار شخصی، پاسخگویی، جبران خدمات و تماس، وفاداری الکترونیکی مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/440298>

