طراحی سیستم استنتاج فازی برای اندازه گیری رضایت مشتری در بانکداری الکترونیک

سیده فاطمه سخائی[i]،احمد جعفرزاده افشاری[۲]،عزت الله اسمعیلی[۳]

[۱]دانشجوی کارشناسی ارشد، غیرانتفاعی شمال- آمل؛ faliz86@yahoo.com
[۲]استادیاروهئیت علمی دانشگاه، غیرانتفاعی شمال- آمل؛ afshari@shomal.ac.ir
[۳] دانشجوی کارشناسی ارشد، آزاد - تهران مرکزی؛ e.esmaeili@nioc.ir

چکیده

رضایت مشتری و اندازه گیری آن از سابقه ای بس طولانی در سازمان ها برخوردار است. با ورود تجارت الکترونیک و شناسایی مزایای بسیار زیاد آن، رضایتمندی درتعاملات آنلاین مطرح شده است. از آنجا که بانکداری الکترونیک جز لاینفک تجارت الکترونیک می باشد، رضایت مشتری در بانکداری الکترونیک نیز حائز اهمیت فراوان است. دراین تحقیق، ابتدا مولفه های رضایت مشتری شامل قابلیت اطمینان، کارایی، مسئولیت پذیری، اجرا، حریم خصوصی/ امنیت و طراحی وبسایت در بانکداری الکترونیک با توجه به ادبیات موضوع و پژوهش های پیشین، شناسایی شدند. پس از آن داده ها با استفاده از پیمایش میدانی جمع آوری شد. سپس برای اندازه گیری رضایت مشتری با استفاده از روش استنتاج فازی – عصبی تطبیقی، یک سیستم استنتاج فازی طراحی و آموزش داده شد و مورد اعتبار سنجی قرار گرفت. ساختارسیستم استنتاج فازی – عصبی تطبیقی از ترکیب دو ساختار شبکه عصبی و سیستم استنتاج فازی تشکیل شده است. این سیستم فازی هوشمند قادر به اندازه گیری رضایت مشتریان از بانکداری الکترونیک می باشد.

کلمات کلیدی

رضایت مشتری، بانکداری الکترونیک، سیستم استنتاج فازی.

Design a fuzzy inference system for measuring customer satisfaction in E-banking

S. Fatemeh Sakhaei, Ahmad Afshari J., Ezzatollah Esmaili

Shomal University, Amol, Shomal University, Amol, Azad University, central branch of Tehran

ABSTRACT

Customer satisfaction and its measurement have a long-term experience in organizations. With the advent of e-commerce and identifying its enormous benefits, customer satisfaction in online interactions discussed. Since E-banking is an indispensable part of E-commerce, customer satisfaction in E-banking is important, too. In this research, first components of e-banking customer satisfaction were identified which include reliability, efficiency, responsiveness, fulfillment, privacy/Security and website in E-banking system through the literature review and previous research. After that, data were collected through survey method. Then, for measuring customer satisfaction, a fuzzy inference system was designed and trained using Adaptive Neural- Fuzzy Inference System and its validation was measured. This intelligent fuzzy system is able to measure customer satisfaction in Internet Banking. The structure of Adaptive Neural-Fuzzy Inference System is formed from the combination of two structures of neural networks and fuzzy inference system. This intelligent fuzzy system is able to measure customer satisfaction in Internet banking.

KEYWORDS

Customer Satisfaction, Electronic Banking, Fuzzy Inference System.

---

[i] نویسنده مسئول، آدرس:آمل، تلفن تماس: ۰۹۱۱۹۲۱۷۲۵۵.