

بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان حقیقی از کیفیت خدمات الکترونیکی (مطالعه موردی موسسه اعتباری توسعه)

سعید حسن زاده نبی جان

کارشناسی ارشد، دانشگاه علمی کاربردی واحد همیاری شهرداری، بوشهر، ایران

saeedhszdh@gmail.com

چکیده

یکی از کانال های توزیع خدمات یا کیفیت و سریع به مشتریان، که توسط سازمان های ارائه دهنده خدمات مالی مورد استفاده زیاد قرار می گیرد، بانکداری الکترونیکی است. عرضه خدمات با کیفیت بیشتر توسط بانکداری الکترونیک به میزان زیادی بر رضایت مشتریان از بانک تاثیر گذار است که این امر منجر به سود آوری، حفظ مشتریان و سهم بازار بیشتر را می گردد. پژوهش حاضر یک تحقیق کاربردی و با هدف تعیین عوامل موثر بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات الکترونیکی ارائه شده توسط موسسه اعتباری توسعه که در این پژوهش به صورت موردی، مورد مطالعه قرار می گیرد. نتایج این تحقیق نشان می دهد که تمامی هفت متغیر مستقل مورد مطالعه در این تحقیق، مبتنی بر مدل سروکوال و بررسی ادبیات تحقیق، شامل اثربخشی، تضمین، قابلیت دسترسی، ابعاد فیزیکی، تنوع خدمات، بها، و قابلیت اطمینان، بر متغیر وابسته اثر معنادار دارند. این بدین معناست که هر گونه تغییر در این متغیرها میزان رضایت مشتریان موسسه اعتباری توسعه را تحت تاثیر قرار خواهد داد.

واژه های کلیدی: کیفیت، رضایت، مشتری، خدمات الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی