

بررسی تاثیر نوآوری، توسعه و بهبود تسهیلات خدمات حوزه فناوری اطلاعات (IT) بر

وفاداری مشتریان. (مورد مطالعه: موسسه اعتباری کوثر)

سیده سمیه حسینی^۱، سهیلا سردار^۲

۱- دانشگاه آزاد واحد تهران شمال

۲- هیئت علمی دانشگاه آزاد واحد تهران شمال

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین میزان تاثیر نوآوری، توسعه و بهبود تسهیلات خدمات حوزه فناوری اطلاعات (IT) بر وفاداری مشتریان می باشد. مطالعات بسیاری در زمینه شناخت ابعاد وفاداری انجام گرفته است. از آن جا که وفاداری مشتری هم از نظر منطقی و هم تجربی متغیر مهمی در ادامه حیات در سیستم های بانکی می باشد، لذا ضرورت دارد تا هر بانک یا موسسه در جهت حفظ و نگهداری مشتریان تدبیرهای داشته باشد. رشد سریع پدید های نو ظهور حوزه فناوری اطلاعات رقابت خاصی را برای بانک ها و موسسات فعال حوزه مالی ایجاد نماید. در این پژوهش سعی شده تا به بررسی نوآوری و بهبود تسهیلات و خدمات در سه بخش سایت، خود پرداز و نرم افزارهای موبایل و تاثیرات آن بر وفاداری مشتریان پرداخته شود که بعد از تدوین و اعتبار سنجی پرسشنامه بر اساس جامعه آماری پژوهش به توزیع آن پرداختیم که بعد از جمع آوری پرسشنامه های و تحلیل آنها توسط آزمون کوسکال والیس و فریدمن توسط نرم افزار SPSS به این نتیجه رسیدیم که نوآوری و بهبود تسهیلات و خدمات بر وفاداری مشتریان تاثیر دارد و به ترتیب نوآوری و تسهیلات خدمات در بخش نرم افزارهای موبایل، خود پردازها و سایت دارای بیشترین تاثیر را در وفاداری مشتریان دارد.

واژگان کلیدی: وفاداری، موسسه کوثر، نوآوری، تسهیلات و خدمات بانکی، سایت، نرم افزار موبایل، خودپرداز