



تعیین تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک و بهبود الکترونیک بر وفاداری مشتریان مطالعه در بین مشتریان بانک ملی استان آذربایجان شرقی

سیامک موسوی^۱ مریم عبدل علیزاده^۲

چکیده:

هدف اصلی این تحقیق تعیین تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک و بهبود الکترونیک بر وفاداری مشتریان مطالعه در بین مشتریان بانک ملی استان آذربایجان شرقی می باشد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهشی حاضر تمامی مشتریان بانک ملی استان آذربایجان شرقی می باشد. نوع جامعه آماری جامعه آماری بزرگ می باشد. با توجه به این که حجم جامعه آماری نامحدود می باشد برای تعیین حجم نمونه از فرمول تعیین حجم نمونه از جامعه نامحدود استفاده شده است. با توجه به این که تمامی افرادی که پرسشنامه را دریافت می کنند به پرسشنامه پاسخ نمی دهند و یا تعدادی از آنها پاسخ های فاقد اعتبار به سوالات می دهند بنابراین پژوهشگر در این پژوهش میان ۴۱۰ نفر پرسش نامه را پخش کرده که از میان آنها تنها ۳۸۴ نفر پاسخ کامل و قابل اعتمادی به پرسش نامه ها داده اند. روش نمونه گیری مورد استفاده در این تحقیق روش نمونه گیری خوشه ای می باشد که در آن ابتدا استان آذربایجان شرقی به چهار قسمت تقسیم خواهد شد سپس برای هر قسمت پرسشنامه توزیع شد تا حجم نمونه بیانگر حجم جامعه باشد. در این تحقیق ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده های این تحقیق از نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج بیانگر این است که کیفیت خدمات الکترونیک و بهبود الکترونیک بر وفاداری مشتریان مطالعه در بین مشتریان بانک ملی استان آذربایجان شرقی تاثیر مثبت دارد.

واژه های کلیدی: کیفیت وب سایت، خرید اینترنتی، تمایل به خرید، وفاداری مشتریان

^۱ عضو هیات علمی، دکتری بازاریابی و گردشگری، دانشکده حسابداری و مدیریت، دانشگاه تبریز آلمان، s.siamak_mousavi@yahoo.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده حسابداری و مدیریت، دانشگاه آزاد واحد عجب شیر، ایران، عجب شیر