

چکیده

با توجه به گرایش استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی به دلیل ویژگی های منحصر به فرد آن و حضور بانک، جهت نقل و انتقال منابع مالی، بانکداری الکترونیک را به عنوان بخش تفکیک ناپذیر تجارت الکترونیک و دارای نقش اساسی در اجرای آن نموده است و از طرف دیگر تحقیقات انجام شده نشان می دهد که رضایت مشتری بر روی حفظ مشتریان و در نتیجه بر سود آوری و موفقیت سازمانها در عرصه رقابت تأثیرگذار است. بررسی رابطه بین خدمات و رضایت مشتری با استفاده از روش تحقیق توصیفی از طریق پرسشنامه پنج گزینه ای لیکرت مورد بررسی قرار گرفت. با استفاده از آزمون دو جمله ای فرضیه های تحقیق مورد ارزیابی قرار گرفت و با استفاده از آزمون همبستگی رابطه ابعاد کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک و رضایتمندی مشتریان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، که اهم پیشنهادات عبارت اند از: ترویج فرهنگ استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی با اطلاع رسانی و تشویق مشتریان به استفاده از این خدمات، رفع مشکلات و مسائل مربوط به زیر ساختهای ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی جهت افزایش سرعت ارائه خدمات بدون اشکال، القا مسئولیت پذیری بانک در ارائه خدمت بانکداری اینترنتی به مشتریان، تسهیل دسترسی مشتریان استفاده از خدمات دستگاههای خود پرداز و خدمات پایانه های فروش و جلب اعتماد مشتریان به خدمات بانکداری الکترونیکی.

واژگان کلیدی: بانکداری، خدمات آنلاین، رضایت مشتری