

چکیده

استفاده از تلفن همراه برای انجام امور بانکی، بدیهی است که هر دو طرف مشتری و بانک سود می برد و بار دیگر تکنولوژی های نوین در تسهیل امور زندگی انسان نقش خود را نشان می دهد. این مقاله عوامل موثر بر وفاداری مشتریان بانکداری موبایلی را مورد بررسی قرار می دهد. بر مبنای مدل تحقیق، متغیرهای مهم جهت مطالعه بیشتر بانک های ملی در استان گیلان، استخراج گردیدند. تعداد ۳۸۴ پرسشنامه در شعب بانک های ملی استان گیلان بین مشتریان استفاده کننده از خدمات بانکداری موبایل توزیع شد. بر مبنای اطلاعات موجود نخست نتایج آمار توصیفی گزارش گردید. سپس با استفاده از آمار استنباطی، فرضیات با استفاده از نرم افزار SPSS و LISREL همراه استعانت از روش آماری رگرسیون مورد بررسی قرار گرفته و بر مبنای یافته ها تمام فرضیه های تحقیق شامل ۷ فرضیه مورد تایید قرار گرفتند.

واژگان کلیدی: بانکداری، وفاداری مشتری، رضایت مشتری، اعتماد