

بررسی تاثیر خدمات و ویژگی های مبتنی بر وب بر قصد تداوم استفاده از وب سایت به واسطه رضایتمندی کاربران (مطالعه موردی: مشتریان موسسه اعتباری کوثر در شهرستان رشت و بندرانزلی)

محدث شهنازی

هدف این پژوهش بررسی تاثیر خدمات و ویژگی های مبتنی بر وب بر قصد تداوم استفاده از وب سایت به واسطه رضایتمندی کاربران است. پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از نوع توصیفی است. از نظر جمع آوری داده ها نیز میدانی تلقی می شود. ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه می باشد که شامل ۳۴ سوال برای سنجش کل متغیرهای تحقیق است. روایی پرسشنامه توسط نظر اساتید و کارشناسان و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ بررسی و تایید شد. جامعه آماری تحقیق حاضر مشتریان موسسه اعتباری کوثر در شهرستان رشت و بندرانزلی می باشد. با استفاده از فرمول کوهن ۲۱۸ نفر از مشتریان شعب موسسه مالی و اعتباری کوثر شهرستانهای رشت و بندرانزلی به عنوان نمونه نهایی پژوهش انتخاب شدند. به منظور آزمون فرضیه ها از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. همچنین نتایج پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS و LISREL مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آزمون فرضیه ها نشان داد که ویژگی های کیفیتی خدمات آنلاین بر ویژگی های استفاده از خدمات آنلاین تاثیر معناداری دارد. ویژگی های استفاده از خدمات آنلاین بر قصد تداوم استفاده از خدمات آنلاین تاثیر معناداری دارد. ویژگی های استفاده از خدمات آنلاین بر رضایتمندی مشتری از خدمات آنلاین تاثیر معناداری دارد. ویژگی های کیفیتی خدمات آنلاین بر رضایتمندی مشتری از خدمات آنلاین تاثیر معناداری دارد. همچنین رضایتمندی مشتری از خدمات آنلاین بر قصد تداوم استفاده از خدمات آنلاین تاثیر معناداری دارد.

کلید واژه ها:

قصد تداوم استفاده از خدمات ، خدمات و ویژگی های مبتنی بر وب ، رضایتمندی کاربران، موسسه مالی و اعتباری کوثر، مدلسازی معادلات ساختاری.