

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر سطوح مختلف کیفیت سیستم امنیت بانکداری اینترنتی بر میزان اعتماد مشتریان و تمایل بیشتر آنان در استفاده از خدمات اینترنت بانک در بانک صادرات در استان گیلان انجام گرفته است بطوریکه سطوح مختلف امنیت سیستم بانکی با توجه به سه ویژگی (سطح پائین امنیت ، سطح متوسط امنیت ، سطح زیاد امنیت) و میزان اعتماد مشتریان و تمایل مشتریان به استفاده از خدمات اینترنت بانک مورد بررسی قرار گرفت . پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات میدانی ، روش تحقیق در مطالعه حاضر با توجه به شکل بیان فرضیه ها توصیفی و تحلیلی از نوع علی است. تعداد شعب بانک صادرات استان گیلان ۹۱ شعبه می باشد، که حجم نمونه در این پژوهش شامل ۸۰ نفر از کارشناسان و مدیران و کارمندان بانک صادرات می باشد . پرسشنامه ی طراحی شده پس از آنکه روایی آن از طریق روایی محتوا و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت در کل نمونه آماری به صورت تصادفی توزیع شد. در روش آمار استنباطی جهت تحلیل و تفسیر و تعمیم نتایج حاصله ، محاسباتی صورت گرفته است در این پژوهش از نرم افزار SPSS نسخه ۲۳ بهره گرفته شد. در نتیجه با توجه به معنی دار بودن مدل در سطح اطمینان ۹۵٪ کلیه فرضیه های تحقیق تایید گردیدند و یافته های تحقیق هم حاکی از معنادار بودن رابطه بین سطوح امنیت سیستم بانکی و میزان اعتماد مشتریان به بانک و تمایل مشتریان به استفاده از خدمات اینترنت بانک می باشد .

واژگان کلیدی : سطوح مختلف امنیت بانکی ، اعتماد مشتریان ، اینترنت بانک ، وفاداری مشتریان