

# تأثیر ابعاد کیفیت خدمات آنلاین بر رضایتمندی مشتریان (مطالعه موردی: بانک مهراقتصاد رشت)

علیرضا فیکوئی\*، مرضیه زنده دل جاده کناری،

1395-6-27

با توجه به گرایش استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی به دلیل ویژگی‌های منحصر به فرد آن و حضور بانک، جهت-نقل و انتقال منابع مالی، بانکداری الکترونیک را به عنوان بخش تفکیک‌ناپذیر تجارت الکترونیک و دارای نقش اساسی در اجرای آن نموده است و از طرف دیگر تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد 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 عبارتند 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 زیرساختهای 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 پایانه‌های فروش و جلب اعتماد مشتریان به خدمات بانکداری الکترونیکی.

کلمات کلیدی: بانکداری، خدمات آنلاین، رضایت مشتری

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)