

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

محدث شهنازی*، سید محمد نوع پسند اصیل،

1395-06-17

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 34 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 218 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 خدمات کیفیتی های ویژگی که داد نشان ها فرضیه آزمون نتایج گرفت قرار بررسی مورد LISREL 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 کیفیت خدمات آنلاین بر رضایتمندی مشتری از خدمات آنلاین تاثیر معناداری دارد. ویژگی های کیفیت 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.

کلمات کلیدی : 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.

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

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