

ارتباط بین کیفیت خدمات همراه بانک و کیفیت رابطه با مشتریان (مورد مطالعه: شعب بانک پارسیان در شهر رشت)

عابدین یوسفی مزدهه*، سرکار خانم دکتر مرضیه زنده دل،

1397-03-28

چکیده امروزه رقابت برای داشتن مشتریان وفادار به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمانهایی که در بخش خدمات فعالیت میکنند، شناخته شده است. در این راستا بانک ها تلاش کردهاند کیفیت خدمات خود را بهبود بخشند. هدف این تحقیق سنجش ارتباط بین کیفیت خدمات همراه بانک و کیفیت رابطه با مشتریان (مورد مطالعه: شعب بانک پارسیان در شهر رشت) بود. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر جمع آوری اطلاعات توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق از مشتریان شعب بانک پارسیان رشت تشکیل گردیده و حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران جامعه نامحدود 160 نفر در نظر گرفته شد. داده های لازم با استفاده از پرسشنامه و دارای طیف 5 گزینه ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) جمع آوری گردیده و با استفاده از نرم افزار SPSS و تایید فرضیه هشت ها داده تحلیل و تجزیه نتایج طبق .گرفت قرار تحلیل و تجزیه مورد SmartPLS 3 نه فرضیه رد شدند. یعنی آزمون فرضیه ها نشان داد که متغیر امنیت و بسایت بر رضایت، اعتماد و تعهد مشتریان تاثیرگذار است. همچنین تاثیر متغیرهای طراحی و لذت استفاده از وبسایت بر رضایت مشتریان تایید شد. ارتباط بین متغیر اجتماعی بودن و اعتماد مشتریان نیز معنادار بود. همچنین نتایج مبین ارتباط بین ابعاد کیفیت رابطه ای شامل رضایت، اعتماد و تعهد مشتریان با یکدیگر بود.

کلمات کلیدی : کلیدواژه ها: کیفیت خدمات، کیفیت رابطه ای، رضایت، اعتماد، تعهد، همراه بانک.

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)
[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)