

بررسی تأثیر کیفیت خدمات بانکداری تلفن همراه بر رضایت مشتریان

(مطالعه موردی: مشتریان بانک تجارت)

فائزه محمدی^۱، بهزاد شمس خامنه^۲

تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۱۰/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۱۴

چکیده

هدف از این مطالعه بررسی تأثیر بانکداری تلفن همراه بر رضایت مشتریان بانک ها میباشد. برای رسیدن به هدف پژوهش از طرح تحقیق توصیفی و پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری تحقیق حاضر، مشتریان موبایل بانک، بانک تجارت به تعداد نامحدود بودند که ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش نمونه گیری نیز، تصادفی ساده بود. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد شامل ۳۱ سوال با دو متغیر اصلی کیفیت خدمات موبایل بانک و رضایتمندی مشتری بود. داده ها با استفاده از آزمون های همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی چندگانه برای یافتن رضایت مشتری از خدمات بانکداری تلفن همراه در بانک تجارت مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصله نشان داد که کیفیت خدمات موبایل بانک و ابعاد آن شامل دسترسی، پشتیبانی مشتری، کارایی معاملاتی و قابلیت اطمینان بر رضایت مشتری تاثیر مثبت و معنادار دارد. ضمن اینکه تاثیرات کارایی معاملاتی، قابلیت اطمینان و پشتیبانی مشتری به عنوان مهمترین عامل انتخاب شدند.

کلمات کلیدی: کیفیت خدمات، موبایل بانک، رضایت مشتری

^۱ فائزه محمدی، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، واحد صفادشت، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
Fae.mohammadi.mng@iauctb.ac.ir

^۲ بهزاد شمس خامنه، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، واحد صفادشت، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
b.shams@tci.ir