

کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت مشتری و وفاداری مشتریان

نویسندگان :

سید باسر حسینی

مهدی رستمی

www.ketab.ir

کتابخانه
مهدی رستمی



عنوان و نام پدیدآور

کسب خدمات الکترونیک و رضایت مشتری و وفاداری مشتریان / نویسندگان سید ناصر حسینی، مهدی

رسمی: ویراستار هوتنگد اسدزادد.

: تهران آفتاب کیسی ۱۴۰۰.

١٢٩٠ ص: جدول

9YA-PFF-PPJ-9YF-F 16, 22, . . . :

فا:

وضعیت فهرست نویسی

: كتابنا: ص ۱۲۳ - ۱۲۹.

یادداشت

بانگذاری استریتی - ایران

موضوع

Internet banking -- iran

بانک و بانکداری -- ایران -- خدمات مشتری

Banks and banking -- Customer services -- Iran

عصاف کنندگان -- ایران -- ضامت

Consumer satisfaction—Iran

مصرعہ بانگ — ایران

Bank customers -- Iran

رسمی، عهدی، ۱۳۶۰-

شناسه افزودن

Y/HIG Y-AF

زرد بندی کنگر

دود بندي دود نه



شماره کتابخانه:

اطلاعات: کوئٹہ، کراچی، کھارن

15. *Journal of the American Medical Association*, 2000; 283: 2689-2695.

THE FUTURE

www.  AET

عنوان: کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت مشتری و وفاداری مشتریان

مولفین: سید یاسر حسینی، مہادی رستمی

ویراستار: هوشنگ اسدزاده

صفحه آرایي: فرشته خوش سيما

نشر و پخش: موسسه انتشاراتی آفتاب گیتی

نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۰

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

چاپ: فداک

قیمت: ۵۰۰۰ ریال

شماره: ۹۷۸-۶۲۲-۲۴۵-۹۷۳-۴

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

نشانی: تهران - میدان انقلاب - تقاطع خیابان ۱۲ فروردین - ساختمان ولیعصر - پلاک ۱۳۱۴ - طبقه سوم. واحد ۹**

نثر و بخش همراه: ۰۹۱۲۳۳۴۲۳۶۲-۰۲۱۶۶۹۶۹۸۳۷

www.aftabegiti.com****www.shop.aftabegiti.com فروشگاه اینترنتی کتاب

فهرست مطالب

فصل اول - کسب پژوهشی	۱
مقدمه	۱
اهمیت موضوع تحقیق و انگیزش انتخاب آن	۲
تعاریف عملیاتی معیارها و واژه های کلیدی	۴
- کیفیت وبسایت	۴
امید معرمانگی	۴
کیفیت اطلاعات	۵
سپورت سفارده	۵
سبک کرافیکی	۵
فایلیب اطمینان	۶
دانشجویی	۶
وفاداری الکترونیکی	۶
بانکداری اینترنتی	۷
جامعه و حجم نمونه	۸
مقدمه	۱۴
خارجوب نظری	۱۴
بررسی نظریه های جرمیون کیفیت وبسایت	۱۵
مفهوم وب سایت و انواع آن	۱۵
تعریف کیفیت	۱۵
کیفیت وبسایت	۱۵
ویژگی های وب سایت	۱۶
بحث های رایج وب سایت	۱۸
مزایای وب سایت	۱۹
انواع محتوایی وب سایت	۱۹
توانمیل موثر در موفقیت وب سایتها	۱۹
بررسی بیرونی سیستم بانکداری الکترونیکی	۲۰
مفهوم بانکداری الکترونیکی	۲۱
خدمات بانکداری الکترونیکی	۲۱
کنال های ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی	۲۱
سود های انجام بانکداری الکترونیکی	۲۲
چالشهای مصرفین در بانکداری الکترونیکی	۲۳
مزایا و معایب بانکداری الکترونیکی	۲۳
مزایای بانکداری الکترونیکی	۲۳
معایب بانکداری الکترونیکی	۲۴
مقایسه بانکداری الکترونیکی و سنتی	۲۴
بانکداری الکترونیکی و سیر تحول آن در ایران	۲۵

۲۶	بررسی نظریه های پیرامون وفاداری الکترونیکی
۲۶	مفهوم و تعریف وفاداری و انواع آن
۲۶	تبدیل وفاداری به سود تجاری
۲۷	نماین وفاداری مشتری به خرید مجدد
۲۷	مفهوم و تعریف وفاداری الکترونیکی
۲۸	ضرورت شناسایی مشتریان وفادار
۲۸	دسته بندی مشتریان از لحاظ وفاداری
۳۰	فرایند وفاداری
۳۰	ارزین وفاداری مشتری
۳۳	۳-۲-۷ رویکردهای سنجش وفاداری
۳۳	طبقه بندی وفاداری بر اساس دو رویکرد نگرشی و رفتاری
۳۵	جایز و پاداش و ارتباط عمده در رابطه وفاداری مشتریان
۳۵	وفاداری بعنوان یک سیستم ابتدایی
۳۶	وفاداری براساس رفتار آشکار شده
۳۶	خرید مجدد ساده برپایه نگرش افراد
۳۷	میزانی وفاداری مشتری
۳۸	سودآوری و وفاداری مشتری
۳۹	سودآوری حاصل از خرید پست
۳۸	سودآوری حاصل از کاهش هزینه های عملیاتی
۳۸	سودآوری حاصل از جذب مشتریان جدید از طریق مشتریان وفادار
۳۸	سودآوری حاصل از افزایش قیمت فروش
۳۹	نگهداری و وفاداری مشتریان
۳۹	وفاداری مشتری در صنعت بانکداری
۴۰	شناختن های سنجش وفاداری مشتریان
۴۱	مراحل نکات وفاداری مشتریان
۴۱	نوعه وفاداری مشتریان
۴۲	برخی از انواع مدل های تحقیقات اندازه سده پیرامون موضوع تحقیق
۴۲	مدل تحقیق استریتی و سان (۲۰۰۲)
۴۳	۲-۴-۱۷-۲ مدل تحقیق گومبروس (۲۰۰۴)
۴۴	مدل تحقیق آشرسون (۲۰۰۳)
۴۵	مدل تحقیق راب بینگد (۲۰۰۴)
۴۵	مدل تحقیق جنت و جی (۲۰۰۸)
۴۶	۲-۴-۱۷-۶ مدل تحقیق لی (۲۰۰۹)
۴۶	مدل تحقیق گو-تس (۲۰۰۱)
۴۷	مدل تحقیق سمیچن (۲۰۰۵)
۴۷	مدل تحقیق رودگرز (۲۰۰۵)

۴۸	مدل تحقیق کمی (۲۰۰۹).....
۴۹	مدل تحقیق کیفی (۲۰۰۷).....
۴۹	سیستم تحقیق.....
۴۹	تحقیقات انجام شده داخلی.....
۵۰	تحقیقات خارجی انجام شده.....
۷۰	جامعه آماری.....
۷۰	حجم نمونه و روش نمونه گیری.....
۷۲	روش گردآوری داده ها.....
۷۲	ابزار جمع آوری اطلاعات.....
۷۴	روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۷۵	تعیین پایایی و روایی پرسشنامه.....
۷۸	۴-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۷۹	ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان و جامعه آماری.....
۷۹	آمار توصیفی پاسخ دهندگان از نظر جنسیت.....
۸۰	آمار توصیفی پاسخ دهندگان از نظر سن.....
۸۱	آمار توصیفی پاسخ دهندگان از نظر سطح تحصیلات.....
۸۲	آمار توصیفی پاسخ دهندگان از نظر میزان سطح درآمد.....
۸۳	آمار توصیفی پاسخ دهندگان از نظر میزان تحصیلات.....
۸۳	آمار توصیفی پاسخ دهندگان از نظر میزان سابقه استخدامی.....
۸۵	آمار توصیفی پاسخ دهندگان از نظر میزان سابقه استخدامی.....
۸۶	تحلیل آماری داده ها.....
۸۶	بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها.....
۸۸	۴-۳-۲- نتایج آزمون پارامتریک تحلیل واریانس یکطرفه.....
۸۸	مقایسه نمرات کلی نمرات وفاداری الکترونیکی در گروه های مختلف سنی.....
۸۹	مقایسه نمرات کلی نمرات وفاداری الکترونیکی در سطوح مختلف تحصیلی.....
۹۰	مقایسه نمرات کلی نمرات وفاداری الکترونیکی در سطوح متفاوت درآمدی.....
۹۰	مقایسه نمرات کلی نمرات وفاداری الکترونیکی در سطوح مختلف سنی.....
۹۱	مقایسه نمرات کلی نمرات وفاداری الکترونیکی با سابقه عضویت مشتری.....
۹۱	مقایسه نمرات کلی نمرات وفاداری الکترونیکی با سابقه استفاده از سیستم بانکداری اینترنتی.....
۹۲	آزمون همبستگی فرشیات تحقیق.....
۹۳	۱- آزمون فرضیه اصلی.....
۹۴	۴-۳-۳-۱- آزمون فرضیه اول.....
۹۵	۴-۳-۳-۲- آزمون فرضیه دوم.....
۹۵	آزمون فرضیه سوم.....
۹۶	آزمون فرضیه چهارم.....
۹۶	آزمون فرضیه پنجم.....