

Гісселл Бальбін-Ромеро, Едвін Каррера-Мія, Артур Сerratо-Черрес, Франклін Кордова-Буїза

Зв'язок між якістю послуг електронного банкінгу на основі моделі e-SERVQUAL і задоволеністю клієнтів: дослідження в перуанському банку

Модернізація банківської справи – це завдання, викликане значними технологічними досягненнями в галузі інформаційних технологій. Ця ситуація повинна супроводжуватися високоякісними продуктами, оперативним обслуговуванням і використанням цифрових інструментів для допомоги споживачам у їхніх фінансових операціях. Метою цього дослідження є встановлення зв'язку між задоволеністю клієнтів у фінансовій індустрії Перу та якістю послуг електронного банкінгу. Анкету з 24 пунктів було роздано 346 учасникам у рамках кількісної, кореляційної, перехресної та неекспериментальної методології. Дані оброблялися з використанням програми SPSS і методів описової та кореляційної статистики (коефіцієнт Спірмена). Результати показують, що 45,1% респондентів не вважають цифровий банкінг простим у використанні, 60,1% не погоджуються з доступністю, а 63,9% не вважають організацію веб-сайту привабливою. Однак ці висновки можуть бути використані для інформування про зміни, які принесуть користь користувачам, і слугуватимуть попередженням для керівників установ при прийнятті ними більш ефективних рішень. Результати перевірки гіпотез вказують на наявність позитивної та значущої кореляції між змінними якості послуг електронного банкінгу та задоволеністю клієнтів. Це веде до висновку, що більшість клієнтів не задоволені послугами електронного банкінгу досліджуваної фінансової установи.

Ключові слова: задоволеність клієнтів, особисті потреби, легкість використання, організація веб-сайту, ефективність

Класифікація JEL: G21, L81, L86



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.