

К. М. Анварул Іслам, Сераджул Іслам, Мд. Мобарак Карім, Мд. Шаріфул Хак, Таня Султана

Взаємозв'язок між параметрами якості електронних послуг і задоволеністю клієнтів онлайн-банкінгу

Останнім часом попит на інтернет-банкінг поступово зростає серед банківських клієнтів, які вже не повинні відвідувати відділення банку для здійснення операцій. Основна мета цього дослідження полягає в тому, щоб з'ясувати, як різноманітні аспекти якості електронних послуг пов'язані із задоволеністю клієнтів онлайн-банкінгу, особливо в контексті комерційних банків Бангладеш. Інформацію було зібрано з трьох комерційних банків Бангладеш за допомогою онлайн-опитувальника; дослідження є кількісним. Розглядалися ті клієнти, які часто користуються послугами онлайн/інтернет-банкінгу. Розмір вибірки становив $n = 200$; використано підхід неімовірнісної вибірки. Для оцінки запитань по пунктах використано п'ятибальну шкалу Лайкерта, де 1 означає «Повністю не згоден», а 5 – «Цілком згоден». Результати дослідження вказують на те, що параметри якості електронних послуг відіграють значну роль у забезпеченні задоволеності клієнтів онлайн-банкінгу. Запропоновано чотири гіпотези, які є прийнятими в цьому дослідженні. З огляду на результати дослідження, керівники банків повинні були використати параметри якості електронних послуг, такі як передбачуваний ризик безпеки, сприйнята легкість використання, сприйнята якість веб-сайту та сприйнята швидкість реагування, щоб створити взаємозв'язок між параметрами якості електронних послуг і задоволеністю клієнтів онлайн-банкінгу. Керівникам банків запропоновано певні вказівки щодо розробки політик і стратегій для підвищення рівня задоволеності онлайн-клієнтів.

Ключові слова: задоволеність клієнтів, якість послуги, передбачуваний ризик безпеки, сприйнята легкість використання, сприйнята якість веб-сайту, реагування

Класифікація JEL: M30, M31, G21



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.