

أثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على الولاء الإلكتروني: دراسة تطبيقية على شركة إي

فواتيركم

إعداد

علي يوسف محمد ربابعة

المشرف

أ.د. صائب الجنايدة

المشرف المشارك

د. محمود علان

جامعة الزيتونة الأردنية، 2020

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء عن شركة eFAWATEER.com علاوة على ذلك، لفحص تأثير رضا العملاء الإلكتروني على الولاء الإلكتروني لشركة eFAWATEER.com. وتكون مجتمع الدراسة من العملاء الذين يدفعون فواتيرهم عن طريق شركة eFAWATEER.com نظراً لصعوبة الوصول لجميع مستخدمي eFAWATEER.com تم استخدام عينة عشوائية، لذلك تم توزيع مائتين وخمسة وسبعين (275) استبياناً، وتم استرجاع (251) استبانة صالحة للتحليل. وتم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS في تحليل البيانات وبرنامج Amos.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لجودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء، وأن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، وهي الموثوقية والكفاءة والدعم والمحتوى والأمان وسهولة الاستخدام تحدد توجه عميل شركة eFAWATEER.com نحو الولاء الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، خلصت النتائج إلى تأثير كبير على رضا العملاء الإلكتروني على الولاء الإلكتروني لعملاء شركة eFAWATEER.com أوصت الدراسة بأن تعتمد شركة eFAWATEER.com نظام جودة الخدمة الإلكترونية لتعزيز العمل الإداري ورضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: أي فواتيركم، الجودة، الخدمات المصرفية الإلكترونية، جودة الخدمة، رضا العملاء الإلكتروني، الولاء الإلكتروني، الموثوقية، الكفاءة، الدعم، المحتوى، الأمان، سهولة الاستخدام.