

عنوان مقاله:

تبیین مولفه های موثر بر کیفیت خدمات بانکداری: تحلیلی بر مبنای مدل یابی معادلات ساختاری مورد مطالعه: بانک صادرات ایران

محل انتشار:

نخستین همایش ملی رویکرد های نوین مدیریت در مطالعات میان رشته ای (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:

مصطفی رسولی - کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش MBA و کارشناس بانک صادرات ایران

خلاصه مقاله:

در عصر حاضر برای جذب بیشتر مشتریان به دلیل وجود رقابت بین بانک ها و موسسات مالی، از آنجا که مهم ترین محصول (خروجی) نظام بانکداری، خدمات ارائه شده است، تسلط بر کیفیت خدمات در تجهیز منابع مالی اهمیت ویژه ای یافته است. یکی از مهم ترین تحولاتی که در زمینه بهبود عملکرد در دهه آخر قرن بیستم به وقوع پیوست، موضوع شناخته شدن اندازه گیری میزان رضایت مشتری به عنوان یکی از عناصر والزامات اصلی سیستم های مدیریتی در موسسات و بنگاه های کسب و کار است. مهم ترین نکته در اندازه گیری میزان رضایت مشتری از کیفیت خدمات نیز شناسایی معیارها و مولفه های کیفیت خدمات است. این پژوهش با هدف تبیین مولفه های موثر بر کیفیت خدمات بانکداری در بانک صادرات صورت گرفته است. روش انجام کار نیز با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی و مدل یابی معادلات ساختاری است. نتایج نشان می دهد تمامی ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات (قابلیت اطمینان، پاسخگو بودن، ضمانت، همدلی و ابعاد فیزیکی) برای ارزیابی کیفیت خدمات و رضایت مشتریان موثرند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، صنعت بانکداری، تحلیلی عاملی و مدل یابی معادلات ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1149785>

