

عنوان مقاله:

بررسی انتظارات مشتریان بانکداری شرکتی بانک مسکن از جنبه کیفی و کمی

محل انتشار:

هفدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

تحفه قبادی - استادیار، گروه مدیریت، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

الهام خیام - دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

خلاصه مقاله:

صاحب نظران مدیریت، کسب رضایت مشتری را از مهمترین وظایف و اولویت های مدیریت سازمان ها بار شمرده و لزوم پابندی همیشگی و پایدار مدیران عالی به جلب نظر مشتریان را پیش شرط اصلی موفقیات به حساب آورده اند. لذا هدف از پژوهش حاضر بررسی انتظارات مشتریان بانکداری شرکتی در بانک مسکن از جنبه کیفی و کمی بوده است. پژوهش حاضر از لحاظ روش تحقیق کیفی و کمی و از لحاظ هدف از نوع کاربردی است. بدین صورت که پس از مطالعه پیشینه تحقیق عوامل موثر بر بررسی انتظارات مشتریان بانکداری شرکتی در بانک مسکن از جنبه کیفی استخراج شد و این شاخص ها در 3 دسته عوامل محیطی، فردی و سازمانی در حین مصاحبه نیمه ساختار یافته با خبرگان بانک مسکن دسته بندی شدند و ابعاد، مقوله های اصلی و فرعی حاصله مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت و نهایی شد. همچنین داده ها بصورت کمی نیز با کمک تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عامل تأییدی نیز تحلیل شده است. بدین صورت که پرسشنامه در اختیار مشتریان قرار گرفته شد و نتایج آن تحلیل شده است. نتایج نشان داد که کلیه سوالات مربوط به متغیرها دارای ضرایب همبستگی معنی داری با متغیرهای مکنون هستند مدل برازش شد و مشخص شد که عوامل موثر سازمانی، عوامل موثر محیطی و عوامل موثر فردی عوامل موثر بر انتظارات مشتریان بانکداری شرکتی در بانک مسکن از جنبه کیفی و کمی است.

کلمات کلیدی:

انتظارات مشتریان، بانکداری شرکتی، بانک مسکن، جنبه کیفی، کمی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1162059>

