

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات بانک پارسیان در استان همدان از دیدگاه مشتریان

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت دولتی، دوره 5، شماره 3 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

سید حیدر حسینی - استادیار مدیریت دولتی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

علی اکبر سهرابی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این پژوهش، بررسی کیفیت خدمات بانک پارسیان استان همدان از دیدگاه مشتریان است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری شامل همه مشتریانی است که در تمام شعب بانک پارسیان حساب‌های مختلفی دارند. از آنجاکه بانک مشتریان زیادی دارد، جامعه آماری نامحدود شمرده می‌شود. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۸۴ مشتری است که به روش تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه محقق‌ساخته‌ای متشکل از بیست و یک سوال بوده است. روایی محتوایی پرسش‌نامه را متخصصان مدیریت بررسی کردند و اصلاحات لازم روی آن انجام گرفت. پایایی این ابزار با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ و نرم‌افزار اس.پی.اس.اس. برابر ۸۷/۰ محاسبه شد. اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از روش آمار ناپارامتریک (ویلکاکسون) و تی. تست مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که ادراکات مشتریان در ابعاد مختلف کیفیت، مانند سیستم خدمات، خدمات رفتاری و ماشینی و صحت مبادله خدمات، از انتظارات آنان فراتر است؛ به‌گفته دیگر، افراد مورد بررسی از کیفیت خدمات بانک پارسیان در استان همدان راضی هستند.

کلمات کلیدی:

خدمات رفتاری، خدمات ماشینی، صحت مبادله خدمات، کیفیت خدمات، کیفیت سیستم خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1402692>

