

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایتمندی مشتریان با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی: بانکهای صادرات استان کردستان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

سیدشهاب موسوی جزی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گرایش مدیریت سیستم و بهرهوری، دانشگاه علوم و فنون مازندران، بابل، ایران

نیکبخش جوادیان - استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علوم و فنون مازندران، بابل، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش کنونی به منظور ارزیابی کیفیت خدمات و میزان رضایت مردم از خدمات در بانکهای صادرات استان کردستان ایران با استفاده از مدل سروکوال که ابزاری برای اندازهگیری کیفیت خدمات و شناسایی و تحلیل شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات دریافتکنندگان خدمات میباشد، انجام گرفته است. در این پژوهش، بررسی میزان شکاف بین انتظارات و خدمات ادراک شده توسط مشتریان بانک صادرات در هر یک از ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات و بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان به عنوان اهداف تحقیق مدنظر میباشد. روش تحقیق حاضر از حیث هدف از نوع کاربردی و روش گردآوری اطلاعات تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است. در این تحقیق برای انتخاب شعبها از روش نمونهگیری خوشهای استفاده شده است. جامعه آماری شامل همه مشتریانی است که در تمام شعب بانک صادرات استان کردستان حسابهای مختلفی دارند. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی- مورگان 055 نفر برآورد شد که به روش تصادفی ساده انتخاب شدهاند. ابزار جمعآوری اطلاعات، پرسشنامه محققساخته ای متشکل از بیست و چهار سؤال بوده است که چارچوب کلی آن برگرفته از پرسشنامه استاندارد سروکوال میباشد. روایی محتوایی پرسشنامه، توسط متخصصان مدیریت و متخصصان امور بانکی و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ که مقدار آن برابر 0/89 بوده تأیید شد. برای تحلیل دادههای مدل و آزمون فرضیههای تحقیق از نرمافزار آماری SPSS، آزمون T دو نمونههای زوجی و آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان میدهد که در تمامی ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات، شکاف وجود دارد لذا نشاندهنده نارضایتی مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط بانک است. یافتههای این تحقیق نیز حاکی از آن است که چهار بعد قابلیت اطمینان، مسئولیتپذیری، ضمانت و تضمین و همدلی بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات بانکهای صادرات استان کردستان تأثیرگذار بوده، ولی بعد ملموسات تأثیری بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ندارد

کلمات کلیدی:

سروکوال، کیفیت خدمات، ادراکات، انتظارات، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/436892>

