

عنوان مقاله:

ارائه مدلی در جهت ارتقا کیفیت خدمات مشتریان بانک سپه شهر اصفهان

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

امین مینیاتور سجادی - کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مدیریت، نجف آباد، ایران

محمد نادری مهابادی - دکتری مدیریت استراتژیک، مدیر عامل شرکت فن آوران پارسیان و استاد راهنما دانشگاه آزاد اسلامی - گروه مدیریت نجف آباد ایران

ناهید نادری بنی - دکتری مدیریت آموزشی گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، نجف آباد، ایران

خلاصه مقاله:

این پژوهش به منظور ارائه مدلی در جهت ارتقا کیفیت خدمات مشتریان بانک سپه شهر اصفهان میباشد. امروزه رکن اصلی و اساسی رضایت مشتریان ارائه کیفیت خدمات مطلوب و حفظ مشتریان کنونی در یک بازار رقابتی بین بانک ها است. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و باتوجه به نوع مسئله و نیز اهداف و سوالات تحقیق توصیفی می باشد. وبه منظور انتخاب نمونه معرف جامعه آماری از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شده و نمونه ای باحجم 141 نفر از طریق پرسشنامه استاندارد داده ها جمع اوری شد و با استفاده از روشهای آماری ناپارامتریک شامل آزمون رتبه های علامت دار ویل کاکسون و آزمون رتبه بندی فریدمن جهت آزمون فرضیات پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج بدست آمده از انجام تحقیق بیانگر این است که مهمترین عوامل بعد تضمین و کمترین بعد ملموسات می باشد

کلمات کلیدی:

سروکوال، کیفیت خدمات، بازاریابی خدمات بانکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/457357>

