

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات بانک در دوران رکود اقتصادی مطالعه موردی بانک سامان شهر مشهد مقدس

محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

اکرم شعبانی - نویسنده مسئول کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشکده اقتصاد مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد

بهناز حسینی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشکده اقتصاد مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد

ریحانه اعظم طیبی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشکده اقتصاد مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد

ملیحه فرهمند فر - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه اقتصاد مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش تجزیه و تحلیل کیفیت روابط و کیفیت خدمات بین نهادهای مالی و مشتریان است. ابعاد کیفیت روابط مورد بررسی در این پژوهشی شامل اعتماد، رضایتمندی و وفاداری و ابعاد کیفیت خدمات شامل کیفیت ملموس، کیفیت عملکرد و کیفیت کارکنان می باشد. جامعه آماری این پژوهش مشتریان بانک سامان شهر مشهد می باشد. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه و روش مورد استفاده در این پژوهشی مدل سازی معادلات ساختاری است که از نرمافزار اسمارت پی.ال.اسی برای تجزیه و تحلیل دادهها استفاده شده است. از بین پرسشنامههای توزیع شده، ۷۰ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان از تأثیر و رابطه بین کیفیت کارکنان بر دو بعد کیفیت روابط دارد و همچنین بین رضایتمندی و اعتماد مشتریان با وفاداری آنها به مؤسسات مالی و بانکها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات ، کیفیت روابط ، SMART PLS

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/500341>

