

عنوان مقاله:

رتبه بندی عوامل موثر بر ترجیح مشتریان در انتخاب یک بانک مورد مطالعه: مشتریان بانک سامان استان رقم

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

طاهره مهربان راد - گروه مدیریت بازرگانی، واحد نراق دانشگاه آزاد اسلامی نراق ایران

دکتر علی اخوان قنادی - عضو هیات علمی گروه مدیریت بازرگانی واحد نراق دانشگاه آزاد اسلامی نراق ایران

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر رتبه بندی عوامل موثر بر شکل گیری ترجیح مشتریان در انتخاب یک بانک با استفاده از روش TOPSIS (مورد مطالعه: مشتریان بانک سامان استان قم) بود. روش تحقیق، روش توصیفی-همبستگی و نوع پژوهش با توجه به هدف تحقیق کاربردی بود. جامعه آماری تحقیق حاضر، خبرگان و متخصصان امور بانکی می باشند که با توجه به محدوده مکانی تحقیق یعنی شعب بانک سامان استان قم، تعداد این خبرگان 15 نفر می باشد. به منظور جمع آوری داده، از نظرات همگی این افراد استفاده خواهد شد. به منظور جمع آوری داده های این پژوهش ابتدا شاخص های موثر بر ترجیح مشتری از کارشناسان در این زمینه شناسایی و براساس ضریب اهمیت رتبه بندی شد و سپس نظر کارشناسان در مورد هر یک از شاخص های ترجیح مشتری نسبت به شاخص های معرفی شده جویا شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها نیز از نرم افزار TOPSIS استفاده شده که یکی از نرم افزارهای موجود در بازار برای این روش است به منظور تعیین روایی از روش صوری و محتوایی پرسشنامهها استفاده شد. چند مرتبه متوالی در اختیار اساتید مدیریت منابع انسانی قرار گرفت. که در هر مرحله اصلاحات پیشنهادی لازم در پرسشنامه اعمال گردید. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ 87% و 91% تعیین گردید که نشان دهنده ی پایایی مناسب ابزار اندازه گیری بود. براساس یافته های مراجعین شاخص های پژوهش را به صورت 1-ساعت کار مناسب این بانک-2 بیان صحبت و برخورد با مشتریان-3 راهنمایی های لازم توسط کارکنان به مشتریان-4 احترام و تکریم مشتریان-5 داشتن نمای داخلی شعبه بانک-6 محل استقرار این شعبه بانک در شهر-7 امکانات فراهم شده در درب ورودی و داخل برای راحتی مشتری-8 نام نشان و شهرت بانک-9 شکل ظاهری و نمای بیرون یابین شعبه بانک-10 توصیه خانواده همکاران و آشنایان است.

کلمات کلیدی:

رتبه بندی عوامل موثر، انتخاب بانک، ترجیح مشتری، بانک سامان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/507708>

