

عنوان مقاله:

الویت بندی ادراکات مشتریان از کیفیت خدمات بانک پارسیان با استفاده از مدل سروکوال

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی تحقیقات کاربردی در مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری با رویکرد توسعه کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

افشین توکلی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع مدیریت سیستم و بهره وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور

صاحب احمدی - عضو هیات علمی گروه مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واح دسوادکوه

علی فلاح - عضو هیات علمی گروه مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد واحد نور

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش الویت بندی ادراکات مشتریان از کیفیت خدمات شعب بانک پارسیان شهرستان کرج با استفاده از مدل سروکوال می باشد. پژوهش حاضر از حیث هدف از جمله تحقیقات کاربردی می باشد. همچنین از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی و از نظر نوع روش مقایسه ای می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مشتریانی است که روزانه بصورت حضوری، از خدمات شعب بانک پارسیان در سطح شهرستان کرج، استفاده می کنند. بر اساس فرمول کوکران، تعداد حجم نمونه برای جامعه نامحدود 384 نفر می باشد. از این رو با توجه به وجود سه شعبه بانک پارسیان در سطح شهرستان کرج؛ شیوه نمونه گیری طبقه ای انتخاب گردید. به این منظور با استفاده از پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال (1990)؛ فرضیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. با استفاده از آزمون مقایسه زوجی تلاش گردید تا صحت فرضیه ها مورد آزمون قرار گیرند. رتبه بندی ادراکات مشتریان نشان داد به ترتیب ابعاد اطمینان خاطر؛ همدلی؛ پاسخگویی؛ موارد محسوس و قابلیت اعتبار اولویت بیشتری برای مشتریان داشتند.

کلمات کلیدی:

الویت بندی، کیفیت خدمات، ادراکات، مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/511486>

