

عنوان مقاله:

بررسی انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات بانکهای خصوصی با استفاده از مدل سروکوئال (مورد مطالعه: مشتریان بانک ایران زمین استانهای، فارس، بوشهر و کهگیلویه و بویراحمد)

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت ، اقتصاد و علوم انسانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

عقیل الهی نژاد - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران

کبری الهی نژاد - کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران

زینب الهی نژاد - کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران

زهرا حسینی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران

خلاصه مقاله:

با نگاهی به اطراف خود در می یابیم که خدمات به صورتی وسیع گسترش یافته و هیچ اقتصادی نمی تواند بدون خدماتی چون حمل و نقل، ارتباطات، بیمه، آموزش و پرورش و بانکداری به حیات خود ادامه دهد. باتوجه به اهمیت مبحث کیفیت خدمات به ویژه خدمات بانکی و همچنین رویکرد مشتری گرایی و مشتری محوری که در سال های اخیر در بحث بازاریابی عنوان شده است نیاز است که در این خصوص راهکارهای اجرایی اتخاذ گردد. این مجموعه حاصل تحقیقی است که هدف از آن بررسی انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات بانکهای خصوصی با استفاده از مدل سروکوئال (مورد مطالعه: مشتریان بانک ایران زمین استانهای، فارس، بوشهر و کهگیلویه و بویراحمد) می باشد. این تحقیق به روش توصیفی همبستگی، انجام گرفته است. جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان بانک رسالت استان کهگیلویه و بویراحمد با نمونه آماری ۳۰۰ نفر مشتریان هستند و پرسشنامه ۳۲ سوالی در میان مشتریان بانک ایران زمین استانهای، فارس، بوشهر و کهگیلویه و بویراحمد توزیع گردید. پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ ۰.۸۴ محاسبه شده است. اطلاعات جمع آوری شده به وسیله نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های پژوهش نشان داد که از دیدگاه مخاطبی، فاکتورهای پاسخگو بودن، قابلیت اطمینان، همدلی، کیفیت ظاهری، راحتی، خاطر جمع بودن معنی دار بوده اند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مدل سروکوئال، بانک ایران زمین

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/549360>

