

عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات شعب بانک اقتصاد نوین

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات بانکی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

علی لطفی - کارشناس بانک اقتصاد نوین کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی از دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

روند رو به افزایش فضای رقابتی در صنعت بانکداری کشور در چندسال اخیر باعث توجه بیش از پیش بانکها به مقوله ارائه خدمات بانکی مورد انتظار مشتریان شده است. کیفیت خدمات بانکی به عنوان عامل اصلی در ایجاد مزیت رقابتی در بانک اقتصاد نوین مورد توجه قرار گرفت و در کیفیت خدمات شعب در شهر شیراز مورد تحقیق واقع شد. روش تحقیق انجام شده از نوع توصیفی بوده و روشهای جمع آوری شامل مطالعه کتابخانه ای و میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه بوده است مدل پرسشنامه در 8 بعد که فرضیات تحقیق را ایجاد نمودند توسعه داده شد. جامعه آماری تحقیق شامل همه مشتریان بانک در شعب شهر شیراز و حجم نمونه حدود 1000 عدد تعیین گردید. ضریب پایانی پرسشنامه بالای 90 درصد بوده است بررسی روایی با استفاده از آزمون از نوع همکرا بیانگر همبستگی بین کلیه پرسشهای بین 40 تا 85 قرار گرفت. همه فرضیات تحقیق با استفاده از آزمون مقایسه زوجی بررسی و تایید گردید. نتایج نشان می دهد بانک اقتصاد نوین در همه شعب مورد بررسی به جز شعبه عدالت، درهریک از مولفه های هشت گانه توانسته است به سطح انتظارات مشتریان پاسخ دهد و همواره کیفیت درک شده از کیفیت مورد انتظار بیشتر بوده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، خدمات بانکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/74243>

