

## عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر انتخاب بانک های خصوصی از دیدگاه مشتریان (مطالعه موردی: شعب بانک های خصوصی شهر شیراز)

## محل انتشار:

سومین کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

سید محمدحسین کمانی - استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

سیده زهرا سجادیان - دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، کرمان، ایران

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی می باشد که با هدف کلی شناسایی عوامل موثر بر ترجیح مشتریان در انتخاب بانک های خصوصی به اجرا درآمده است. 232 نفر از مشتریان بانک های خصوصی به روش نمونه گیری تصادفی ساده، برای پاسخگویی به پرسشنامه 25 سوالی عوامل موثر بر انتخاب بانک کاینگ و هارکرد (2005) انتخاب شدند. داده های حاصل از پرسشنامه این پژوهش با استفاده از روش های آمار توصیفی و استنباطی در قالب نرم افزار SPSS-18 تجزیه و تحلیل گردید. نتایج نشان داد که ترجیح مشتریان در انتخاب بانک های خصوصی با عواملی نظیر: نگرش های کارکنان بانک، هزینه های خدمات بانک، خدمات ویژه ارائه شده توسط بانک، قابل اعتماد بودن بانک، تصویر مثبت از بانک و جهت مناسب و سهولت استفاده در ارتباط می باشد.

## کلمات کلیدی:

ترجیح مشتریان، بانک های خصوصی، دیدگاه مشتریان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/743540>

