

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات بانک از دیدگاه مشتریان (مطالعه موردی: بانک تجارت آذربایجان غربی)

محل انتشار:

دومین کنفرانس مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

سیداحمد هاشمی - دانشیار گروه علوم تربیتی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران

ابوذر حاتمی قوشچی - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش تطبیقی و توسعه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد امارات

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این پژوهش، بررسی کیفیت خدمات بانک تجارت استان آذربایجان غربی از دیدگاه مشتریان است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری شامل همه مشتریانی است که در تمام شعب بانک تجارت حسابهای مختلفی دارند. از آنجاکه بانک مشتریان زیادی دارد، جامعه آماری نامحدود شمرده میشود. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان 384 نفر مشتری است که به روش تصادفی ساده انتخاب شده اند. از روشهای کتابخانه ای و میدانی برای جمع آوری اطلاعات استفاده شد. ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه محققساختهای متشکل از بیست و یک سوال بوده است. روایی محتوایی پرسشنامه را متخصصان مدیریت بررسی کردند و اصلاحات لازم روی آن انجام گرفت. پایایی این ابزار با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ و نرم افزار اس.پی.اس.اس. برابر 0/794 محاسبه شد. اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از روش آمار ناپارامتریک (ویلکاکسون) و تی. تست مورد تحلیل قرار گرفت. یافته های پژوهش نشان داد که ادراکات مشتریان در ابعاد مختلف کیفیت، مانند سیستم خدمات، خدمات رفتاری و ماشینی و صحت مبادله خدمات، از انتظارات آنان فراتر است؛ به گفته دیگر، افراد مورد بررسی از کیفیت خدمات بانک تجارت در استان آذربایجان غربی راضی هستند.

کلمات کلیدی:

خدمات رفتاری، خدمات ماشینی، صحت مبادله خدمات، کیفیت خدمات، کیفیت سیستم خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/811957>

