

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات براساس مدل سروکوال مهاده موردی: بانک ملی کهرستان دایان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

صدیقه ویسی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، مدرس دانشگاه پیام نور دلفان

ابراهیم زرینی - کارشناس ارشد مدیریت، هیات علمی دانشگاه پیام نور دلفان

خلاصه مقاله:

تمایل به کیفیت خدمات نقش مهمی در صنایع خدماتی نظیر خدمات بیمه ای، بانکی و حمل و نقل و... ایفا می کند. چرا که کیفیت خدمات برای دستیابی به رضایت مشتریان و به دنبال آن، بقا و سودآوری سازمان امری حیاتی به شمار می رود. این تحقیق به بررسی کیفیت خدمات بانک ملی در شهرستان دلفان با استفاده از مدل سروکوال پرداخته است. مدل سروکوال بر پایه مدل شکاف بنا شده است. این مدل رضایت مشتری را می سنجد و ابزاری استاندارد جهت اندازه گیری کیفیت خدمات است. این مدل براساس 5 بعد (عوامل محسوس، قابلیت اعتبار، اطمینان خاطر، پاسخگویی و همدلی) و مقایسه بین انتظارات مشتری از اینکه چگونه خدمات باید ارائه شود و تجربه آنها از اینکه خدمات چگونه ارائه شده است، عمل می کند. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل 145 نفر که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال بوده که پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ که مقدار آن برابر 0/89 بوده تایید شد. ما برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده نمودیم. نتایج پژوهش بیانگر آن است که از میان ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات بعد عوامل محسوسات، قابلیت اعتبار، اطمینان خاطر و همدلی انتظارات مشتریان پایین تر از ادراکات آنان است و تنها در بعد پاسخگویی انتظارات بالاتر از ادراکات است. بالاترین اختلاف میانگین رتبه ها به بعد پاسخگویی بر می گردد و بزرگترین شکاف مشاهده شده در ابعاد کیفیت خدمات این بانک شکاف پاسخگویی است و این امر نشان دهنده ضعف اشتیاق سازمان برای کمک به مشتریان در ارائه به موقع خدمات می باشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، سروکوال، انتظارات، ادراکات، رضایت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/287004>

