

تأثیر ابعاد کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان براساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: شعب بانک ملی شهرستان بندرانزلی)

سیده شیوا سیدعلیپور^۱

^۱ کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین الملل بندرانزلی،

مدرس موسسه آموزش عالی مهر آیین بندر انزلی

چکیده

خدمات رکن اصلی اقتصاد در جوامع امروز است و بانک‌ها به عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های خدماتی، هدایت و پشتیبانی بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی جامعه را بر عهده دارند. در واقع آنچه بقا و تداوم فعالیت مؤسسات مالی بویژه بانک‌ها را تضمین می‌کند، ارائه خدمات در شکل مطلوب و مطمئن و متناسب است تا بتواند با برآوردن انتظارات و خواسته‌های مشتریان، رضایت و وفاداری آنان را موجب شوند. این تحقیق با هدف ارزیابی ابعاد کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان انجام گردید. جامعه آماری این تحقیق بانک‌های ملی شهرستان بندرانزلی می‌باشد و حجم نمونه آن مشتریان بانک ملی شهرستان بندرانزلی بوده که از طریق فرمول جامعه نامحدود به تعداد ۴۲۲ نفر انتخاب گردید. جهت آزمون فرضیات تحقیق از روش معادلات ساختاری و آزمون همبستگی و رگرسیون و آزمون فریدمن جهت رتبه بندی استفاده گردیده است. نتایج بدست آمده حاکی از تأیید تمامی فرضیه‌های این تحقیق داشت و در رتبه‌بندی ابعاد این تحقیق بعد عوامل محسوس دارای بالاترین رتبه در میان ابعاد دیگر بود.

واژگان کلیدی

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، ابعاد کیفیت خدمات، سروکوال