



بررسی میزان رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری (مورد مطالعه: بانک ملت شعبه چمستان)

محمد پورغلامی زحمتکش^۱، رضا احمدی^۲، سید احسان میرانی انارمرزی^۳

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه غیرانتفاعی محدث نوری واحد نور

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه غیرانتفاعی محدث نوری واحد نور

۳- عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه علامه محدث نوری

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی میزان رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری مطالعه موردی بانک ملت شعبه چمستان و شعبه شیخ فضل الله نوری آمل می باشد. این پژوهش از نظر نوع هدف، کاربردی و از نظر نوع روش تحقیق توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی می باشد. داده های این پژوهش از طریق پرسش نامه استاندارد و به روش نمونه گیری طبقه ای و سپس تصادفی ساده جمع آوری شده اند. جامعه آماری این پژوهش از مشتریان بانک ملت هستند که حداقل از یکی از خدمات وب سایت این بانک در مناطق مختلف شهر چمستان استفاده می کنند تشکیل شده است که از این تعداد ۱۹۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند که با توزیع پرسش نامه بین مشتریان در نهایت ۲۴۰ پرسش نامه سالم و قابل تحلیل بدست آمد. از روایی محتوا و روایی سازه در این تحقیق استفاده شده است. نتایج با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج حاکی از آن است که پایایی پرسش نامه با ۰.۸۲۶ درصد مورد تأیید قرار گرفت. نتایج آزمون نشان داد که، ادعای مربوط به رضایت از سرعت خدمات پذیرفته نمی شود و همین طور ادعای مربوط به رضایت از زمان ارائه خدمات پذیرفته نمی شود ولی در مورد استفاده خدمات الکترونیکی از هر مکان، امنیت استفاده از خدمات الکترونیکی و سهولت استفاده از خدمات الکترونیکی، می توان گفت که رضایتمندی وجود دارد. در این تحقیق مشخص شد که بیشترین رضایت از خدمات بانکداری الکترونیک در بانک ملت می باشد.

کلید واژه ها: رضایتمندی مشتریان، خدمات بانکداری، بانک ملت، شهر چمستان