

عنوان مقاله:

رتبه بندی بانک های شهر یاسوج بر اساس کیفیت خدمات با استفاده از مدل TOPSIS

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

سیداحسان یعقوبی - کارشناسی ارشد، مدیریت اجرایی EMBA دانشگاه اصفهان

سیدحامد نوروزپورمهریان - کارشناسی ارشد، مهندسی صنایع مدیریت سیستم و بهره وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف رتبه بندی بانکهای موجود در شهر یاسوج بر اساس کیفیت خدمات با بکارگیری مدل TOPSIS انجام شده است. در این پژوهش تعداد 20 بانک موجود در شهر یاسوج بر اساس 5 شاخص عوامل ظاهری و محسوس قابلیت اطمینان و اعتماد پاسخگویی تصمیم و همدلی مورد ارزیابی و رتبه بندی قرار گرفته اند. نتایج نشان میدهد که بانکهای سرمایه پارسیان و بانک شهر به ترتیب رتبه های اول تا سوم را در کیفیت ارائه خدمات به خود اختصاص داده اند و در این میان بانک صادرات کمترین کیفیت خدمات را دارا بوده است.

کلمات کلیدی:

بانک، خدمات، کیفیت خدمات، رضایت مشتری، مدل TOPSIS

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374290>

