

Нкукулеко Прейз Гад Зунгу, Роджер Б. Мейсон

Думка молодих клієнтів про якість послуг у роздрібних банках у країнах, що розвиваються

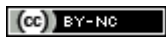
Метою цієї статті є дослідження думки молодих клієнтів про якість послуг у роздрібних банках у країнах, що розвиваються. Цілі включають в себе визначення рівня задоволеності клієнтів та лояльності до банків, у яких вони обслуговуються, та визначення рівня якості послуг, пов'язаної з задоволеністю та лояльністю.

Інструментом для збору даних шляхом опитування клієнтів роздрібних банків є адаптація анкети моделі SERVQUAL. Загалом, було опитано 448 студентів з допомогою поєднання систематичної вибірки та вибірки за групами, з даними, зібраними на території університету. Дані були проаналізовані з допомогою технік описової статистики.

Основними висновками було те, що більшість молодих клієнтів цілком задоволені якістю послуг та лояльні до банків, у яких вони обслуговуються. Є незначні розбіжності, для усіх компонентів якості послуг, між різними банками, а також між очікуванням та думкою про якість послуг. Однак, немає доказів надання будь-яким банком послуг, що задовольняють їх клієнтів або перевищують їх очікування, так, усі банки знаходяться під загрозою з боку конкурентів, які впроваджують стратегії для досягнення своїх цілей. Автори дослідження роблять внесок у знання, зосередившись на думці молодих клієнтів про якість послуг банків у країнах, що розвиваються, аспекті, який вивчений недостатньо.

Ключові слова: якість обслуговування, роздрібні банківські послуги, очікування, сприйняття, задоволення клієнтів, лояльність, SERVQUAL, Південна Африка.

JEL Classification: G21, L84, M31.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Нкукулеко Прейз Гад Зунг, Роджер Б. Мейсон

Мнение молодых клиентов о качестве услуг в розничных банках в развивающихся странах

Целью этой статьи является исследование мнения молодых клиентов о качестве услуг в розничных банках в развивающихся странах. Цели включают в себя определение уровня удовлетворенности клиентов и лояльности к банкам, в которых они обслуживаются, и определения уровня качества услуг, связанного с удовлетворенностью и лояльностью.

Инструментом для сбора данных путем опроса клиентов розничных банков является адаптация анкеты модели SERVQUAL. В общем, было опрошено 448 студентов за счет сочетания систематической выборки и выборки по группам, с данными, собранными на территории университета. Данные были проанализированы с помощью техник описательной статистики.

Основными выводами было то, что большинство молодых клиентов полностью удовлетворены качеством услуг и лояльные к банкам, в которых они обслуживаются. Есть незначительные расхождения, для всех компонентов качества услуг, между различными банками, а также между ожиданием и мнением о качестве услуг. Однако, нет доказательств предоставления каких-либо банком услуг, удовлетворяющих их клиентов или превышают их ожидания, так, все банки находятся под угрозой со стороны конкурентов, которые внедряют стратегии для достижения своих целей. Авторы исследования делают вклад в знания, сосредоточившись на мнении молодых клиентов о качестве услуг банков в развивающихся странах, аспекте, который изучен недостаточно.

Ключевые слова: качество обслуживания, розничные банковские услуги, ожидания, восприятия, удовлетворение клиентов, лояльность, SERVQUAL, Южная Африка.

JEL Classification: G21, L84, M31.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.