

Üniversite	: İstanbul Kültür Üniversitesi
Enstitü	: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Anabilim Dalı	: Endüstri Mühendisliği
Programı	: Mühendislik Yönetimi
Tez Danışmanı	: Assist. Prof. Dr. İbrahim Ethem TARHAN
Tez Türü ve Tarihi	: Yüksek Lisans – Şubat 2021

ÖZET

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ MÜŞTERİLER İÇİN ARTAN ETKİSİ

Mohsin HUSSAIN

Bankacılık rekabeti artmaya devam ettikçe, banka hesaplarını elinde tutan topluluk hizmet kalitesinin artırılması beklenmektedir. Bu çalışmanın temel amacı, Bankacılık şirketlerinin Toplam Kalite Yönetimini kullanarak müşteri memnuniyetini artırmalarındaki etkiyi kontrol etmektir. Söz konusu anket online olarak yayınlandı ve veriler Pakistan'da bankacılık hizmetleri kullanan rastgele müşterilerden toplandı. Yanıtlayan kişi sayısı 200'dür. Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi (SPSS) ver.20.0 sırasıyla tanımlayıcı, regresyon, normallik, korelasyon ve güvenilirlik istatistiksel analizleri hesaplamak için kullanılmıştır. Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testlerine göre, veriler normal bir şekilde dağıtılmıyordu. Sonuçlar, Toplam Kalite Yönetiminin algılanan hizmet kalitesi üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca toplam kalite yönetimi ile müşteri memnuniyeti arasında olumlu, güçlü ve önemli bir ilişki vardır. Sonuç olarak, incelenen kuramsal kavramsal çerçeve; toplam kalite yönetimi, algılanan hizmet kalitesi ve tüketici memnuniyeti gibi kalite faktörleri arasındaki önemli ilişkiyi doğrulamış ve önerilen hipotezleri desteklemiştir. Bankacılık sektörleri müşteri memnuniyetini artırmak için yeni stratejik planlara giriştiklerinde bu temel faktörleri de dikkate almak isteyebilirler. Kalite hizmetlerin sürdürülmesinden ve sağlanmasından sorumlu olan kişiler de bu yapıları ayrıca karşılamalıdır.

Anahtar Kelimeler: Toplam kalite yönetiminin, algılanan hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti, bankacılık sektörleri, SPSS

Bilim Dalı Sayısal Kodu: IEM 3900

University : İstanbul Kültür University
Institute : Institute of Graduate Studies
Department : Industrial Engineering
Program : Engineering Management
Supervisor : Assist. Prof. Dr. İbrahim Ethem
TARHAN
Degree Awarded and Date : MS – February 2021

ABSTRACT

THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION FOR BANKING SECTORS

Mohsin HUSSAIN

As the banking competition continues to rise, the community holding bank accounts expect service quality to increase. The main aim of this study was to check the impact of Total Quality Management in increasing customer satisfaction by the banking companies. The questionnaire was published online and data collected from random customers who were using the banking services in Pakistan. There were 200 respondents. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) ver.20.0 was used to calculate the descriptive, regression, normality, correlation and reliability statistical analyses respectively. According to the Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk normality test, the data were not normally distributed. The results revealed that Total Quality Management has a positive and significant influence on perceived service quality. Where perceived service quality also exhibits a strong positive effect on customer satisfaction. Likewise, total quality management has a strong positive, and significant relationship with customer satisfaction. Collectively, the theoretical conceptual framework investigated confirmed the substantial relationship between quality factors such as total quality management, perceived service quality & consumer satisfaction and supported the proposed hypotheses. The banking sectors may wish to consider these key factors when engaging with new strategic plans to improve customer satisfaction. Those who liable for maintaining and ensuring the quality services should also meet these constructs.

Keywords: Total quality management, perceived service quality, customer satisfaction, banking sectors, SPSS

Science Code: IEM 3900