

მომსახურების ხარისხის გავლენა მომხმარებელთა ქცევაზე საქართველოს  
საბანკო სექტორში

სტუდენტი: მარი მექუდიშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,  
განათლებისა და ტექნოლოგიების ფაკულტეტზე მაგისტრის ხარისხის მინიჭების  
მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: მენეჯმენტი

ხელმძღვანელი: ანა თანდილაშვილი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი 2023

## განაცხადი

”როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.“

მარი მექუდიშვილი

15.06.2023

## აბსტრაქტი

ნაშრომში შეფასებულია მომსახურების ხარისხის გავლენა მომხმარებლის ქცევაზე საქართველოს საბანკო სფეროში. მომსახურების ხარისხის კვლევა მსოფლიოში 20 საუკუნიდან დაიწყო და სულუფრო დიდი ყურადღება ეთმობოდა, ეს განპირობებული იყო მომხმარებლების მოთხოვნილების ზრდით. გლობალურ ბაზარზე მომსახურების სფეროში არსებული გამოწვევები, რომელიც მოიცავს მომხმარებელსა და კომპანიას შორის ლოიალური დამოკიდებულების დამყარებას, საქართველოში არსებულ ფინანსურ სექტორზეც ვრცელდება. კვლევის მიზანს წარმოადგენდა დამედგინა, თუ რა სახის ზეგავლენა შეიძლება იქონიოს მომსახურების ხარისხმა მომხმარებელზე და გამეცა რეკომენდაციები აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით. კვლევის პროცესში გამოვლინდა შემდეგი საკვლევი საკითხები, რომლებიც პირდაპირ კავშირში იყო ნაშრომთან: მომსახურების სტანდარტების ცვლილება საბანკო სექტორში, მომსახურების ზეგავლენა მომხმარებელთა ლოიალობის ჩამოყალიბებაში, საქართველოში არსებული საბანკო ორგანიზაციებში მომსახურების მიდგომების შესწავლა და ანალიზი.

ჰიპოთეზის შესამოწმებლად ჩატარდა თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევა. კერძოდ, რაოდენობრივი კვლევის დროს გამოიკითხა შემთხვევითი რესპოდენტი, ხოლო თვისებრივი კვლევისთვის მიზნობრივად შეირჩა სხვადასხვა ბანკის მენეჯერული რგოლის წარმომადგენლები.

ჩატარებული კვლევის მიხედვით დადასტურდა შემდეგი სახის ჰიპოთეზა: კვლევამ აჩვენა, რომ მომსახურების ხარისხმა შეიძლება დიდი გავლენა იქონიოს მომხმარებლის ქცევაზე. რესპოდენტების დიდმა ნაწილმა დააფიქსირა შემდეგი მოსაზრება: მათი თქმით სწორედ მომსახურების ხარისხი იყო ის ძირითადი ფაქტორი რომელიც გახდა ბანკის არჩევის მიზეზი. კვლევის შედეგად მიღებული პასუხებიდან და სათანადო ლიტელატურის განხილვით, საქართველოში არსებული ბანკებისთვის

გამოვავლინე ის რეკომენდაციები, რომლებიც დაეხმარება საფინანსო სექტორს მეტი მომხმარებლის მოზიდვაში.

**ძირითადი საძიებო სიტყვები:** მომსახურების ხარისხი, ლოიალურობა, საბანკო სექტორი, SERVQUAL მოდელი.

## Abstract

The paper evaluates the impact of service quality on customer behavior in the banking sector of Georgia. The study of the importance of service quality in the world began in the 20th century and was given more attention due to the increase in customer demand. In such a specific business sector as finances, special attention is paid to this issue. The challenges in the field of services in the global market, which includes establishing a loyal relationship between customer and company, also apply to the financial sectors in Georgia. The purpose of the research was to determine what kind of impact the quality of service can have on the customer and to give recommendations regarding the mentioned issue. The following components were identified as research issues: change of service standards in the banking sector, influence of service in the formation of customer loyalty, research and analysis of service approaches in the banking sector of Georgia.

To check the hypothesis, I conducted qualitative and quantitative research. In particular, during the quantitative research, I selected a random respondent, and for the qualitative research was purposefully selected employees of the managerial circle from different bank. According to the conducted research, the following hypothesis was confirmed: the research showed that the quality of service can have a great influence on the customer's behavior, a large part of the respondents expressed the following opinion: according to them The quality of service was the main factor that became the reason for choosing the bank.

Based on the answers received from the survey of the respondents and by reviewing the appropriate literature, I identified the recommendations for the Georgian bank, which will help the financial sector to attract more customers.

**Keywords:** Service Quality, Loyalty, Banking Sector, SERVQUAL Model