

SADRŽAJ

1. Uvod.....	6
1.1 Organizaciona struktura banke.....	6
1.2 Upravljenje bankom.....	7
1.3 Djelatnost banke.....	7
1.4 Bankarski poslovi.....	7
2. Statističke metode u funkciji ispitivanja zadovoljstva klijenata bankarskim ulugama.....	9
2.1 Statističko prikazivanje podataka	9
2.2 Faktorska analiza.....	9
2.3 Statističko testiranje – HI kvadrat test.....	10
2.4 Anketni upitnik.....	11
3. Rezultati istraživanja zadovoljstva klijenata UniCredit Bank dd.....	14
3.1 Rezultati odgovora po pitanjima (struktura dobijenih odgovora).....	14
3.2 Rezultati deskriptivne analize (starost ispitanika).....	28
3.3 Rezultati provođenja faktorske analize.....	28
4. Interkorelacija.....	35
5. Hi-kvadrat test.....	36
6. Diskusija rezultata.....	39
7. Zaključak.....	39
8. Literatura.....	40