

SADRŽAJ

1. UVOD.....	4
1.1. Predmet istraživanja	5
1.2. Cilj istraživanja.....	5
1.3. Osnovna hipoteza	5
1.4. Struktura rada	5
1.5. Metode istraživanja.....	6
2. POJAM BANKARSKIH USLUGA	7
2.1. Vrste bankarskih usluga.....	8
2.1.1. Usluga u terminalima i bankomatima	9
2.1.2. Internet bankarstvo.....	9
2.1.3. Novi oblici bankarskih proizvoda i usluga	9
3. KVALITET BANKARSKIH USLUGA.....	12
3.1. Analiza dimenzija i odrednica kvaliteta usluga u bankarstvu	14
3.2. Kvalitet finansijske tehnologije	16
4. SAVREMENI PRISTUPI MJERENJA KVALITETA BANKARSKIH USLUGA	18
4.1. Metode unapređenja bankarskog sektora	20
4.1.1. SERVQUAL model	20
4.1.2. SERVPERF model.....	21
4.1.3. BANKSERV i bankarske ljestvice	21
4.1.4. BSQ (Banking Service Quality).....	22
4.1.5. CARTER.....	23
4.1.6. CBSQ skala (Chines Banking Service Quality).....	23
4.1.7. KANO model (Model atraktivnog kvaliteta)	24
4.1.8. Post-transakciono istraživanje	25
4.1.9. Fokus grupa.....	25
4.2. Uloga povjerenje i privrženosti potrošača	26
4.3. Primjena programa lojalnosti potrošača bankarskih proizvoda.....	28
ZAKLJUČAK	29
LITERATURA.....	31
POPIS ILUSTRACIJA.....	32