

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	7
İÇİNDEKİLER	9
TABLolar LİSTESİ	13
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	15
KISALTMALAR DİZİNİ.....	17
GİRİŞ	19

BİRİNCİ BÖLÜM BANKACILIĞIN GELİŞİMİ

1. BANKA VE BANKACILIK.....	21
2. DÜNYA'DA BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ	23
3. TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	25
3.1. OSMANLI DÖNEMİ.....	25
3.2. CUMHURİYET DÖNEMİ.....	27
3.2.1. Ulusal Bankalar Dönemi (1923 – 1932)	28
3.2.2. Özel Amaçlı Kamu Bankaları Dönemi (1933 - 1944).....	28
3.2.3. Özel Bankalar Dönemi (1945 - 1960).....	29
3.2.4. Planlı Dönem (1960 - 1980).....	30
3.2.5. Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi (1981 – 2001)	32
3.2.6. Yeniden Yapılandırma Dönemi (2002 – 2007).....	35
4. BANKA TÜRLERİ.....	36
4.1. SERMAYE KAYNAĞI AÇISINDAN BANKALAR.....	36
4.2. COĞRAFİ ALANA GÖRE BANKALAR	36
4.3. FAALİYETLERİNE GÖRE BANKALAR	37
4.3.1. Toptancı Bankalar.....	37
4.3.2. Perakendeci Bankalar	37

İKİNCİ BÖLÜM

BANKACILIKTA DAĞITIM KANALLARI VE FAYDALARI

1. BANKACILIKTA ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARI	39
1.1. OTOMATİK VEZNE MAKİNESİ (ATM)	40
1.2. İNTERNET BANKACILIĞI.....	41
1.3. TELEFON BANKACILIĞI	42
1.4. MOBİL ŞUBE	43
1.5. EFTPOS (ELECTRONIC FUNDS TRANSFER AT POINT OF SALE)	44
1.6. ÇAĞRI MERKEZLERİ	44
2. ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARININ FAYDALARI	45
2.1. SINIRSIZ ZAMAN FAYDASI	45
2.2. SINIRSIZ YER FAYDASI.....	46
2.3. ÇEŞİT FAYDASI	46
2.4. KALİTE FAYDASI.....	47

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKACILIKTA MÜŞTERİ TATMİNİ

1. BANKACILIKTA MÜŞTERİ TATMİNİ, ANLAM VE ÖNEMİ	49
2. MÜŞTERİ TATMİN SÜRECİ	50
3. MÜŞTERİ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	51
3.1. KÜLTÜREL FAKTÖRLER	51
3.2. SOSYAL FAKTÖRLER.....	52
3.3. KİŞİSEL FAKTÖRLER	53
3.4. PSİKOLOJİK FAKTÖRLER.....	54
3.5. DURUMSAL FAKTÖRLER.....	55
4. MÜŞTERİ TATMİNİNİN SONUÇLARI	55
5. MÜŞTERİLER VE DAĞITIM KANALLARI	56
6. LİTERATÜR ANALİZİ.....	59

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BANKACILIKTA ALTERNATİF DAĞITIM KANALLARININ MÜŞTERİ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: KONYA SANAYİ ODASI ÜYELERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

1. KONYA İLİNİN SOSYO-EKONOMİK ÖZELLİKLERİ	67
2. ARAŞTIRMANIN AMACI	68

İçindekiler	11
3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ.....	69
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	70
4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ	70
4.2. VERİ TOPLAMA ARACI.....	70
5. ÜYELERİN TANIMLAYICI İSTATİSTİKLERİNİN DAĞILIMI.....	71
5.1. CİNSİYET DAĞILIMI	71
5.2. YAŞ DAĞILIMI.....	72
5.3. MEDENİ DURUM.....	73
5.4. ÜYELERİN EĞİTİM DURUMU	74
5.5. ÜYELERİN AYLIK HANE GELİRİ	75
5.6. DAĞITIM KANALI KULLANIMI	76
5.7. İNTERNET BANKACILIĞINI KULLANMA SIKLIĞI.....	77
5.8. İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIM DENEYİMİ	78
5.9. İNTERNET BANKACILIĞINI KULLANMA VE MEMNUNİYET.....	79
6. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ	80
7. ARAŞTIRMADA SAVUNULAN HİPOTEZLERİN ELDE EDİLEN SONUÇLARA GÖRE YORUMLANMASI	85
7.1. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	85
7.2. HİPOTEZLERİN ANALİZİ	86
7.2.1 Ki-Kare Hipotez Testlerinin Analizi	87
7.2.2. İndependent T Testi	91
7.2.3. ANOVA Testi.....	94
8. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	111
9. ELDE EDİLEN BULGULARIN GENEL DEĞERLENDİRMESİ VE ÖNERİLER.....	112
KAYNAKÇA	117
EKLER	127
Ek 1: Uygulanan Anket Formu.....	127
Ek 2: Güvenirlilik Analiz Sonuçları	132