

**A Comparative Study on Customer  
Satisfaction in Banking Services**  
*Among the State Banks of Jaffna Divisional Secretariat  
Division*

**Ganeshamoorthy, Mathanamouli**



Project Report  
Library - EUSL

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT,  
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT,  
EASTERN UNIVERSITY  
SRILANKA**

**- 2006 -**

## Abstract

This is a comparative research on customer satisfaction in banking services among the state banks of Jaffna divisional secretariat division. The aim of this study is compute the customer satisfaction among the state banks and clarify the customer satisfaction level of each bank. Thus, this study is designed to assess the customer satisfaction level, to identify the factors that influence customer satisfaction and find out the weaknesses, and to enhance the customer satisfaction level each of the banks under study satisfaction which is the main concept of the study depends on the following eight independent variables. They are Service quality, Reliability, Understanding customers needs, Bank - Customer relationship, Problem solving, Staff's skill and competence-communication, Interest rate.

There are three branches People's Bank and four branches of Bank of Ceylon in the researched area. For the research purpose, two branches were selected to represent the banks in the study area. They were People's Banks - Stanley Road branch, and Banks of Ceylon - main street branch. A hundred customers were selected as sample for each branch using random sampling method. Data for the research were collected using questionnaire and interview the techniques of data collection method. Results of the research were arrived at using mean Value and standard deviation analysis method. MS. Excel, the computer application software was used for the above analysis.

The findings of the study show that customers of the state banks of Jaffna divisional secretariat division are highly satisfied by the banking services as they have been dealing with these banks for a long period amidst war situation in the Jaffna peninsula. Most customers are in the high satisfaction level. Bank of Ceylon customers are highly satisfied more than Peoples Bank customers of the researched area. Mostly, Bank of Ceylon keeps its large number of customers in high satisfaction level. And People Bank keeps its large number of customers in the moderate satisfaction level. Nevertheless, both banks have to consider some variables or indicators of a variable to increase the satisfaction level. These variables and indicators are Serviced hours, Speed, Modern technology, Individual care, Loan limit, Communication, Interest rate.

There are a few recommendations given in this study for each banks to enhance the level of customers satisfaction and to establish their higher market share in future.

Researcher.

பொருளடக்கம்.

பக்கம்

நன்றியுரை	I
ஆய்வுச்சுருக்கம்	II
Abstract	III
பொருளடக்கம்	IV

அத்தியாயம் 1. அறிமுகம் ----- 1-5

- 1.1 ஆய்வுப்பிள்ளை
- 1.2 பிரச்சனை பற்றிய சுற்று
- 1.5 ஆய்விற்கான வினாக்கள்
- 1.6 ஆய்வின் தோக்கங்கள்
- 1.7 வரையறைகள்
- 1.10 எடுகோள்கள்

அத்தியாயம் 2. நூலாய்வு ----- 6-31

- 2.1 அறிமுகம்
- 2.2 வங்கியும் வங்கித்தொழிலும்
  - 2.2.1 புத்தக எழுத்தாளர்களின் வரைவிலக்கணம்
  - 2.2.2 சட்டத்தினால் சொல்லப்படும் வரைவிலக்கணம்
  - 2.2.3 நீதிமன்றின் யர்வையில் வெளிப்படுத்தப்பட்ட வரைவிலக்கணம்
- 2.3 வங்கிச்சுவை
- 2.4. வாடிக்கையாளர்
  - 2.4.1. தனிநபர் வாடிக்கையாளர்கள்
  - 2.4.2. நிறுவன கூட்டாண்மை வாடிக்கையாளர்
- 2.5. வங்கி - வாடிக்கையாளர் உறவு
- 2.6. சேவைத்தரம்
- 2.7 வாடிக்கையாளர் திருப்தி
  - 2.7.1 அடிப்படையற்ற மட்டம் (Expectations met)
  - 2.7.2 களிப்படைதல் மட்டம் (Pleased)
  - 2.7.3 பேருவகை மட்டம் (Delighted)
  - 2.7.4 முற்றாக ஈடுபடல் மட்டம் (Advocate)
  - 2.7.5 வாடிக்கையாளர் திருப்தி பற்றிய வேறு சில வாதங்கள்
  - 2.7.6 வாடிக்கையாளர் திருப்தியை ஏற்படுத்தும் காரணிகள்
  - 2.7.7. வாடிக்கையாளர் திருப்தியைப் பாதிக்கும் காரணிகள்
- 2.8. வாடிக்கையாளர் திருப்தியை அளவிடல்
- 2.9. வாடிக்கையாளர் திருப்தி பற்றி வேறு சில ஆய்வுகள்
- 2.10. முடிவுரை

அத்தியாயம் 3. எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும் ----- 32-38

- 3.1 அறிமுகம்
- 3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்
- 3.3 நடைமுறையாக்கம்
- 3.4 முடிவுரை

அத்தியாயம் 4. ஆய்வு முறைகள்..... 39-47

- 4.1. அறிமுகம்
- 4.2. தரவு சேகரித்தல் அளவிடுதல் முறைகள்
  - 4.2.1 தேவைப்படும் தரவுகளின் வகைகள்
  - 4.2.2. தரவு மூலங்கள்
  - 4.2.3. வினாக்கொத்துக் கட்டமைப்பு
  - 4.2.4. மாதிரி எடுப்பு
    - 4.2.4.1 மாதிரி அளவு
    - 4.2.4.2 மாதிரி எடுத்தல் முறை
    - 4.2.4.3. மாதிரி எடுத்தல் யக்ரீவு
- 4.3. தரவு முன்வைத்தல் பகுப்பாய்வு முறைகள்
- 4.4. தரவு மதிப்பீட்டு முறைகள்
- 4.5. முடிவுரை

அத்தியாயம் 5. தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்..... 48-71

- 5.1 அறிமுகம்
- 5.2 சமயவிர மாறிகள் மீதான பகுப்பாய்வு
- 5.3 ஆய்வு மாறிகள் மீதான பகுப்பாய்வு
- 5.5 முடிவுரை

அத்தியாயம் 6. கலந்துரையாடல்கள், முடிவுகள் மற்றும் சிபாரிசுகள்..... 72-83

- 6.1 அறிமுகம்
- 6.2 முடிவுகள்
- 6.3 கலந்துரையாடல்கள்
- 6.4 சிபாரிசுகள்
- 6.5 முடிவுரை

- உசாத்துணை நூல்கள்
- பின்னிணைப்பு