

Evaluating Bank Branch Performance Using Multi Criteria Decision Analysis

Ali Özdemir, Anadolu University, TR
alozdemir@anadolu.edu.tr

Abstract

The importance of bank branches in the banking system is indisputable due to intermediation function between the customer base and bank itself. While bank's branch is an important deployment tool of the banking business volume, bank branch network performance has a significant impact on bank performance as a whole. Because of changes in customer attitudes and profit pressure, banks led to a multi-channel distribution model and trying to shift processing services to online and mobile channels. However, the desires of customers to interact with bank, consultancy services given in the branch, high-value transactions, special services and etc., bank branches will continue to be an important part of the system in the future. The studies in the literature on bank branches draw attention to the importance of performance and reveals the results directly affect the performance of the bank. Bank branches in the area dealt with in the performance of their activities in three areas; operating efficiency, profitability efficiency, and service quality efficiency. This study examines the performance of the bank branches taking into account by multi-criteria decision analysis, and customer satisfaction.

Keywords: Bank Branch, Multi-criteria Decision analysis, Performance Evaluation

Jel Codes: C40, C44, L25

Banka Şube Performansının Çok Kriterli Karar Analizi İle Değerlendirilmesi

Öz

Bankacılık sisteminde banka şubelerinin müşteri tabanı ile banka arasında gördüğü aracılık fonksiyonu nedeniyle önemi tartışılmazdır. Banka şubeleri bankacılık iş hacminin önemli bir dağıtım aracı olmakla birlikte banka şube ağı performansı bir bütün olarak banka performansı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Müşteri tutumundaki değişim ve kar baskısı bankaları çok kanallı dağıtım modellerine yöneltmekte işlem hizmetleri çevrimiçi ve mobil kanallara kaydırılmaya çalışılmaktadır. Ancak müşterilerin çalıştıkları banka ile etkileşim halinde olma isteği, şubelerde verilen danışmanlık, yüksek değerli işlemler, özel hizmetler vb. nedeniyle bankalarda hizmet sunum noktası olarak banka şubeleri gelecekte de sistemin önemli bir parçası olmaya devam edecektir. Literatürde yer alan çalışmalar da banka şube performanslarının önemine dikkat çekmekte ve bankanın performansını

doğrudan etkilediği sonucunu ortaya koymaktadır. Banka şube performansında ele alınan etkinlik alanlarının; işletme verimliliği, karlılık etkinliği, servis kalitesi etkinliği olmak üzere üç alanda toplandığı görölür. Bu çalışmada banka şube performansı müşteri memnuniyetini dikkate alan çok kriterli karar analizi ile incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Banka şubeleri, ÇKKA, Performans Deđerlendirme

Jel Kodları: C40, C44, L25