

Врулім Буджа, Фідан Керімі, Арбереша Белулі

### **Вплив стилів керівництва на якість обслуговування та задоволеність клієнтів: Порівняльний аналіз між банками з іноземним та вітчизняним капіталом у Косово**

У цьому дослідженні оцінювався вплив стилів керівництва на якість обслуговування та вплив якості обслуговування на задоволеність клієнтів. Крім того, у статті проаналізовано, чи є різниця в якості обслуговування й задоволеності клієнтів між банками, класифікувавши їх за типами капіталу. Для досягнення поставлених цілей був використаний кількісний метод. До вибірки увійшли 360 співробітників косовських банків, з яких 99 співробітників були працевлаштовані в банках із вітчизняним капіталом, а 261 – у банках з іноземним капіталом. Ґрунтуючись на моделі OLS, авторитарний стиль має більший вплив на якість обслуговування в банках з іноземним капіталом. На противагу, у банках із вітчизняним капіталом транзакційний стиль істотно впливає на якість обслуговування. Зважаючи на t-тест, виявлений статистично значущий взаємозв'язок між задоволеністю клієнтів і банками з іноземним і вітчизняним капіталом, причому найбільша задоволеність споживачів характерна для банків з іноземним капіталом. Однак, з огляду на якість обслуговування, t-тест показав незначний результат, що означає брак різниці в якості обслуговування між двома категоріями банків. Дослідження встановило, що стиль керівництва має більший вплив на якість обслуговування у двох категоріях банків, і банкам рекомендується заповнити прогалину між використовуваним стилем і тим, який найкращим чином впливає на якість обслуговування. Банки також дістали відгуки про задоволеність клієнтів, щоби посилити компоненти моделі SERVQUAL, поліпшуючи якість обслуговування та підвищуючи задоволеність клієнтів.

**Ключові слова:** стилі керівництва, якість обслуговування, задоволеність клієнтів, банки

**Класифікація JEL:** M31, O32, G21, L15



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.