

## Banka Tercihini Belirleyen Kriterlerin ENTROPİ Yöntemi İle Ağırlıklandırılması: Giresun İli Örneği (Weighting the Criteria that Determine the Bank Preference with the ENTROPY Method: The Case of Giresun Province)

Alper KARAVARDAR<sup>a</sup> Arif ÇİLEK<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Giresun Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Giresun, Türkiye. [akaravardar@yahoo.com](mailto:akaravardar@yahoo.com)

<sup>b</sup> Giresun Üniversitesi, Bulancak Kadir Karabaş U.B.Y.O., Uluslararası Ticaret ve Finansman Bölümü, Giresun, Türkiye. [arifcilek86@gmail.com](mailto:arifcilek86@gmail.com)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p><b>Anahtar Kelimeler:</b>            Bankacılık            Banka Seçimi            ENTROPİ Yöntemi</p> <p>Gönderilme Tarihi 17 Haziran 2020            Revizyon Tarihi 18 Kasım 2020            Kabul Tarihi 6 Aralık 2020</p> <p><b>Makale Kategorisi:</b>            Araştırma Makalesi</p>	<p><b>Amaç</b> – Fon akışına aracılık ederek ekonominin gelişmesi için çok önemli bir görevi yerine getiren finansal araçların en önemli kurumu bankalardır. Rekabetin en yoğun yaşandığı sektörlerden biri olan bankalar, sürdürülebilir karlılıklarını artırmak için daha fazla müşteri odaklı pazarlama stratejileri geliştirmeye çabalamaktadır. Bu kapsamda çalışmanın amacı banka tercihinin etkileyen kriterlerin tespit edilmesi ve tespit edilen kriterlerin önem derecelerinin ağırlıklandırılmasıdır. Bu ağırlıklandırılmanın yapılması ile kriterlerin önceliklendirilmesinin ortaya koyulması amaçlanmaktadır.</p> <p><b>Yöntem</b> – Belirlenen kriterlerin ağırlıklandırılmasında Çok Kıstaslı Karar Verme Tekniklerinden biri olan ENTROPİ tekniği kullanılmıştır.</p> <p><b>Bulgular</b> – Yapılan ENTROPİ analiz sonuçlarına göre banka tercihinin belirleyen faktörlerin en önemlisi “Şube ve Alternatif Kanal Ağı” kriteri olmuş ve onu sırası ile “Personel Özellikleri”, “Bankanın Fiziki ve Teknik Yapısı”, “İşlem Kolaylığı ve Maliyet” ve “Hız” kriterleri takip etmiştir. En düşük mertebede önemli olan kıstas ise “Bankanın Güvenilirliği” olmuş ve onu “Ürün ve Hizmet Çeşitliliği” kriteri takip etmiştir.</p> <p><b>Tartışma</b> – Çalışmada “Şube ve Alternatif Kanal Ağı” ve “Personel Özellikleri” kriterleri yapılan diğer çalışmalarla benzerken “Bankanın Güvenilirliği” ve “Ürün ve Hizmet Çeşitliliği” kriterlerinin benzeşmediği sonucuna ulaşılmıştır.</p>

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Keywords:</b>            Banking            Bank Selection            ENTROPY Method</p> <p>Received 17 June 2020            Revised 18 November 2020            Accepted 6 December 2020</p> <p><b>Article Classification:</b>            Research Article</p>	<p><b>Purpose</b> – Banks are the most important institutions of financial intermediaries that fulfill a very important task for the development of the economy by mediating the flow of funds. The banking sector, which is one of the sectors with the most intense competition, strives to develop more customer oriented marketing strategies to increase their sustainable profitability. In this context, the aim of the study is to determine the criteria that affecting the bank preference and to weight the importance of the determined criteria. It is aimed to reveal the priority of the criteria by making this weighting.</p> <p><b>Design/methodology/approach</b> – ENTROPY technique, which is one of the Multi-Criteria Decision Making Techniques, has been used in weighting the determined criteria.</p> <p><b>Findings</b> – According to the results of the ENTROPY analysis, the most important factor that determines the bank preference has been the “Branch and Alternative Channel Network” criteria, followed by the “Personnel Features”, “Physical and Technical Structure of the Bank”, “Ease of Operation and Cost” and “Speed” criteria. The least important criterion was “Reliability of the Bank” followed by the “Product and Service Diversity” criterion.</p> <p><b>Discussion</b> – In the study, while the criteria of “Branch and Alternative Channel Network” and “Personnel Features” were similar to other studies, it was concluded that the criteria of “Reliability of the Bank” and “Product and Service Diversity” were not similar.</p>