# csibank

**Δεδομένα**

Τα δεδομένα έχουν συλλεχθεί από ερωτηματολόγια που αφορούν την ικανοποίηση πελατών σε μία Ισπανική τράπεζα.

Υπάρχουν πολλές μεταβλητές διαφόρων τύπων που περιγράφονται αναλυτικά στο τέλος του εγγράφου.

**Ζητούμενο:**

Υπάρχουν πολλές μεταβλητές διαφόρων τύπων (αριθμητικές, κατηγορικές κλπ). Άλλες μπορούν να θεωρηθούν εξαρτημένες (απόκρισης) και άλλες ανεξάρτητες (ερμηνευτικές). Όπως παρατηρείτε οι μεταβλητές είναι χωρισμένες σε ομάδες που πρακτικά μετρούν διαφορετικές εννοιολογικές κατασκευές (constructs). Για παράδειγμα, η Loyalty μπορεί να θεωρηθεί μία εννοιολογική κατασκευή που μετριέται από 3 ερωτήσεις (items) που χρησιμοποιούνται για να οριστεί και να μετρηθεί η παραπάνω εννοιολογική κατασκευή. Αυτές οι ερωτήσεις είναι οι εξής:

loy1 First MV of the block Loyalty

loy2 Second MV of the block Loyalty

loy3 Third MV of the block Loyalty

Παρατήρηση: Για κάθε μία από τις παρακάτω εννοιολογικές κατασκευές θα μπορούσατε να δημιουργήσετε μία νέα μεταβλητή υπολογίζοντας τη μέση τιμή των απαντήσεων από τις ερωτήσεις κάθε εννοιολογικής κατασκευής ώστε να εξαχθεί ένα τελικό score (scores) για κάθε μία από αυτές.

Για παράδειγμα,

Το ζητούμενο λοιπόν είναι: (α) να κάνετε περιγραφική στατιστική στις μεταβλητές, (β) να θέσετε ερευνητικά ερωτήματα για σχέσεις ανάμεσα σε μεταβλητές και να εξετάσετε αν γίνονται αποδεκτά ή απορριπτέα κάνοντας χρήση των κατάλληλων στατιστικών ελέγχψων υποθέσεων και (γ) να φτιάξετε μοντέλα με εξαρτημένες και ανεξάρτητες μεταβλητές.

Γενικά η ανάλυση είναι ελεύθερη και αφήνεται σε μεγάλο βαθμό στην κρίση σας. Αυτή συνήθως είναι και μια ρεαλιστική κατάσταση όταν μας δίνουν δεδομένα να αναλύσουμε. Το βασικό είναι να δείξετε ότι ξέρετε να χρησιμοποιείτε τις τεχνικές του μαθήματος και ότι μπορείτε με τη στατιστική να ανακαλύπτετε σχέσεις. Δεν χρειάζεται να γίνουν όλοι οι δυνατοί συνδυασμοί, απλώς να θέσετε λογικά ερωτήματα και να τα απαντήσετε.

Eξαρτημένη μεταβλητή μπορείτε να θεωρήσετε τα scores της μεταβλητής Loyalty.

**Πληροφορίες για τις μεταβλητές**

IMAG: Includes variables such as reputation (imag1), trustworthiness (imag2), seriousness (imag3), solidness (imag4), and caring (imag5) about customer’s needs.

EXPE: Includes variables such as products and services provided (expe1), customer service (expe2), providing solutions (expe3), and expectations (expe4) for the overall quality.

QUAL: Includes variables such as reliable products and services (qual1), range of products and services (qual2), personal advice (qual3), and overall perceived quality (qual4).

VAL: Includes variables such as beneficial services and products (val1), valuable investments (val2), quality relative to price (val3), and price relative to quality (val4).

SAT: Includes variables such as fulfillment of expectations (sat1), satisfaction relative to other banks (sat2), and performance relative to customer’s ideal bank (sat3).

LOY: Includes variables such as propensity to choose the same bank again (loy1), intention to recommend the bank to friends (loy2), and sense of loyalty (loy3).

Gender a factor with levels Female Male

Age a factor with levels <=25 >=66 26-35 36-45 46-55 56-65

Education a factor with levels Elementary Graduated Highschool Undergrad Unfinished

Occupation a factor with levels Manager MediumEmplo Notemploy OwnFreelan Retired

Region a factor with levels Center East North

imag1 First MV of the block Image

imag2 Second MV of the block Image

imag3 Third MV of the block Image

imag4 Fourth MV of the block Image

imag5 Fifth MV of the block Image

expe1 First MV of the block Expectations

expe2 Second MV of the block Expectations

expe3 Third MV of the block Expectations

expe4 Fourth MV of the block Expectations

qual1 First MV of the block Quality

qual2 Second MV of the block Quality

qual3 Third MV of the block Quality

qual4 Fourth MV of the block Quality

val1 First MV of the block Value

val2 Second MV of the block Value

val3 Third MV of the block Value

val4 Fourth MV of the block Value

sat1 First MV of the block Satisfaction

sat2 Second MV of the block Satisfaction

sat3 Third MV of the block Satisfaction

loy1 First MV of the block Loyalty

loy2 Second MV of the block Loyalty

loy3 Third MV of the block Loyalty