



جامعة الإسرائ
Isra University

أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية
الأردنية

**The Impact of Banking Quality Services on
Customer Satisfaction in Jordanian Islamic Banks**

إعداد الطالب

ماجد جلال جمال أبو الغنم

إشراف

الدكتور مراد سليم عطيان

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسرائ

2018

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ

أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾ المجادلة (11)

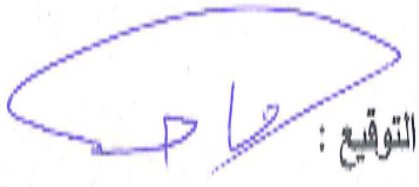
صدق الله العظيم

جامعة الإسراء

التفويض

أنا ماجد جلال ابو الغنم أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو

الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

 التوقيع :

التاريخ: 30 / 7 / 2018


قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها : "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك

الإسلامية الأردنية"

وقد أُجيزت بتاريخ ٢٠١٨ / ٧ / ٢٤

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع		الاسم
	مشرفاً ورئيساً	د. مراد سليم عطيانى
	عضواً داخلياً	أ.د. زكريا مطلق الدوري
	عضواً خارجياً / جامعة الشرق الأوسط	د. سمير موسى الجبالي

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب ماجد جلال أبو الغنم بعنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية الأردنية"، أصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم : **عبدالله الشنودة**

التوقيع : 

التاريخ 2018 / 7 / 30

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد بن عبدالله النبي الكريم وعلى آله وصحبه أجمعين، لقد كان من عظيم فضل الله تبارك وتعالى علي أن هياً لي الأسباب لأكون من تعداد الطلبة الذين أشرف عليهم الدكتور مراد سليم عطيانى مشرفاً ومعلماً ومرشداً. كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الكرام، وذلك على تكرمهم بإعطائي من وقتهم والمشاركة في مناقشة وتحكيم وتحسين هذه الدراسة .

وأنه لمن دواعي سروري أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى قامات العلم والمعرفة، والذين رفعوا على كاهلهم أمانة العلم والتعليم، والنهوض والرقي بموارد الأمة البشرية والإدارية، من أساتذتي طوال سنوات ومراحل تعليمي وأعضاء هيئة التدريس بكلية الاعمال في جامعة الاسراء، و الأساتذة المحكمين لأداة القياس والى كل من قدم لي النصح والتوجيه والمعونة، ومد لي يد العون في إنجاز هذه الدراسة، وانجازها وفقاً لمتطلبات البحث العلمي.

ولا يفوتني أن اتقدم بالشكر الى جامعة الاسراء إدارة وعاملين لما بذلوه من جهود في سبيل إنجاز المسيرة التعليمية .وختاماً أتمنى من الله عز وجل أن تكون دراستي هذه محل قبوله ونفع الله بها البلاد والعباد.

ماجد جلال ابو الغنم

الإهداء

الحمد لله كثيرا الذي قدرني على إتمام هذا العمل المتواضع وأتمنى من الله عزوجل أن يكون قد وفقني في ذلك

إلى الذين تربيته على ايديهم روح والدي رحمه الله ووالدتي أطال الله في عمرها إلى اخوتي واخواتي

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد سواء كان بالشيء القليل أو الكثير وإلى من ساعدني أثناء دراستي من أساتذتنا الكرام الذين ساعدوني على تحقيق هذا النجاح وزودوني بكل ما أوتوا من علم دون أن يبخلوا علي، بارك الله فيهم وزادهم علما إلى من جمعني معهم مشوار الحياة فكانوا خير من حملت معهم لواء الصداقة و المحبة وألفت فيهم طريق الرشيد زملائي

الباحث : ماجد جلال جمال ابو الغنم

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	الآية
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	إقرار السلامة اللغوية
و	شكر وتقدير
ز	الإهداء
ح	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
ن	الملخص باللغة العربية
س	الملخص باللغة الانجليزية
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
5	أنموذج الدراسة
6	فرضيات الدراسة
7	مصطلحات وتعريفات الدراسة الاجرائية
8	حدود الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
10	أولاً: الإطار النظري

35	ثانياً: الدراسات السابقة
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
42	المقدمة
42	منهج الدراسة
43	مجتمع الدراسة
43	عينة الدراسة
44	المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
46	المعالجة الإحصائية المستخدمة
48	صدق أداة الدراسة وثباتها
الفصل الرابع: عرض نتائج التحليل الإحصائي	
51	المقدمة
51	أولاً: تحليل بيانات الدراسة
61	ثانياً: تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار الفرضيات
62	ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
72	أولاً: النتائج
72	مناقشة النتائج المتعلقة بتحليل متغيرات الدراسة
75	مناقشة النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة
76	ثانياً : التوصيات
78	الدراسات المستقبلية
80	المراجع
80	المراجع العربية
87	المراجع الأجنبية
89	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الفصل الجدول
44	يوضح توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير الجنس	1-3
45	يوضح توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير العمر	2-3
49	يوضح توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير المؤهل العلمي	3. 3
53	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	4-3
52	المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى الملموسية في البنوك الإسلامية الاردنية	1 . 4
53	المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى الاعتمادية في البنوك الإسلامية الاردنية	2. 4
59	المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى الامان في البنوك الإسلامية الاردنية	3. 4
56	المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى الاستجابة في البنوك الإسلامية الاردنية	4-4
58	المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى التعاطف في البنوك الإسلامية الاردنية	5-4
59	المتوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى رضا العملاء في البنوك الإسلامية الاردنية	6 - 4
61	نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به ومعاملات الالتواء	7 - 4

الصفحة	اسم الجدول	الفصل الجدول
63	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ابعاد جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء في البنوك الإسلامية الاردنية	8 - 4
64	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لبعء الملموسية كاحد ابعاد جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء في البنوك الإسلامية الاردنية في مدينة عمان	9 - 4
66	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد البسيط لتأثير الامان كاحد ابعاد جودة الخدمات المصرفية في رضا العملاء في البنوك الإسلامية الاردنية في مدينة عمان	10 - 4
76	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد البسيط لتأثير الامان كاحد ابعاد جودة الخدمات المصرفية في رضا العملاء في البنوك الإسلامية الاردنية في مدينة عمان	11 - 4
68	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير التعاطف كاحد ابعاد جودة الخدمات المصرفية في رضا العملاء في البنوك الإسلامية الاردنية في مدينة عمان	12 - 4
70	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير التعاطف كاحد ابعاد جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء في البنوك الإسلامية الاردنية في مدينة عمان	13 - 4

قائمة الاشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
5	انموذج الدراسة	شكل (1-1)
27	علاقة الرضا بربحية المنظمة	شكل (1-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
89	قائمة بأسماء المحكمين	ملحق (1)
90	كتب تسهيل المهمة	ملحق (2)
91	الاستبانة	الملحق (3)

ملخص الدراسة

أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية الأردنية

اعداد الطالب: ماجد جلال جمال ابو الغنم

أشرف الدكتور: مراد سليم عطيان

هدفت هذه الدراسة إلى قياس اثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضا العملاء مع البنوك الإسلامية الأردنية الواقعه في مدينة عمان الكبرى وهي البنك الاسلامي الاردني، البنك العربي الاسلامي، وبنك صفوة الاسلامي وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة المتعاملين في البنوك الثلاثة حيث تم توزيع (250) استبانة على المتعاملين مع البنوك الإسلامية وقد استرجع منها (173) استبانة حيث تم استبعاد (17) استبيان منها لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي وجرت عمليات التحليل الحصائي على (156) استبانة ونسبة (62,4%) من اجمالي عدد الاستبانات التي تم توزيعها.

وبناء على نتائج التحليل الاحصائي فقد خلصت الدراسة الى وجود اثر دال احصائيا لجودة الخدمات المصرفية بابعادها مجتمعة ومتفرقة على تحقيق رضا المتعاملين مع البنوك الإسلامية الأردنية الثلاثة، هذا وقد قام الباحث بتقديم مجموعة من التوصيات المنبثقة من نتائج الدراسة واستنتاجاتها والتي كان من بين اهمها ضرورة ان تتبن إدارة البنك ان جودة الخدمة تعتبر اداة إستراتيجية للمنافسة وتحقيق التميز.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات المصرفية، رضا العملاء، البنوك الإسلامية الأردنية

ABSTRACT
**The Impact of Banking Quality Service on Customer
Satisfaction in Jordanian Islamic Banks**

Prepared by
Majed Jalal Abu alghanam

Supervisor
Associate Prof.
Dr.MuradSaleemAl-
Etiany

The aim of this study is to determine the impact of quality of banking services on achieving customers satisfaction in the Jordanian Islamic banks located in Greater Amman City, which include Jordanian Islamic bank, the Arab Islamic Bank and Safwa Islamic Bank where the study population consists of all clients deal with the three Islamic banks, (250) questionnaires were distributed to the study sample a total of (173) questionnaires were retrieved from the study sample, (17) questionnaires were extracted due to the lack of validity for the statistical analysis. The statistical analysis was conducted on (156) questionnaires which equal to (62.4%) Questionnaires distributed.

Based on the results of the statistical analysis, the study reached that there is a statistically significant impact of the quality banking services in terms of their combined and sporadic dimensions in achieving customers satisfaction of the three Jordanian Islamic banks. The researcher presented a set of recommendations revealed from the study results and its conclusions, the most important conclusion was the management of Jordanian Islamic Banks must make the quality of service strategic tool to compete others and to achieve the excellence,

Key word: quality banking services, customers satisfaction, Jordanian Islamic banks