



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جَامِعَةُ الْعُلُومِ وَالتَّكْنُولُوجِيَا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

جودة الخدمات المصرفية وأثرها في الصورة الذهنية لدى العملاء دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية

رسالة مقدمة من الطالب
إياد نبيل إبراهيم الصهبي

إلى
مجلس الدراسات العليا والبحث العلمي، وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في
إدارة الأعمال

المشرف
د. جمال درهم احمد زيد
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة العلوم والتكنولوجيا



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جَامِعَةُ الْعُلُومِ وَالتَّكْنُولُوجِيَا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

قرار لجنة المناقشة والحكم

تم مناقشة الرسالة المقدمة من الطالب: إياد نبيل إبراهيم الصهبي، الموسومة بـ: "جودة الخدمات المصرفية وأثرها في الصورة الذهنية لدى العملاء – دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية"، وبعد مناقشة الطالب في محتوياتها وفيما له علاقة بها، والدفاع عنها بنجاح، تم قبول الرسالة، وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

تاريخ المناقشة: / / 2019م

لجنة المناقشة والحكم			
م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	د. جمال درهم احمد زيد أستاذ إدارة الأعمال المساعد جامعة العلوم والتكنولوجيا	مشرفا	عضوا
2		محكم خارجي	
3		محكم داخلي	

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي

رئيس قسم برامج الدراسات العليا

أ.د. إسماعيل عبده محمد الشرعبي

د. عبد الوهاب مجاهد حسن العنسي



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جَامِعَةُ الْعُلُومِ وَالتَّكْنُولُوجِيَا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

إقرار المشرف

أشهد بأن إعداد هذه الرسالة الموسومة بـ:

"جودة الخدمات المصرفية وأثرها في الصورة الذهنية لدى العملاء:
دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية"

المقدمة من الطالب: إياد نبيل إبراهيم الصهبي

قد جرى تحت إشرافي في قسم العلوم الإدارية – كلية العلوم الإدارية – جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال.

التاريخ: / / 2018م

المشرف	التوقيع
د. جمال درهم احمد زيد أستاذ إدارة الأعمال المساعد جامعة العلوم والتكنولوجيا	



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جَامِعَةُ الْعُلُومِ وَالتَّكْنُولُوجِيَا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

إقرار الطالب

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة الموسومة ب:

"جودة الخدمات المصرفية وأثرها في الصورة الذهنية لدى العملاء –
دراسة ميدانية في البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية"

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة علمية أو بحث علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: إياد نبيل إبراهيم الصهبي

التوقيع:

التاريخ: / / 2019م



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

شكر وتقدير

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على النبي المصطفى محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه، الحمد لله الذي أنعم علينا بنعمة العلم والمعرفة قال تعالى: [وقل ربي زدني علما] صدق الله العظيم.

اتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى الدكتور الفاضل جمال درهم زيد نائب عميد كلية العلوم الادارية والذي تفضل بالإشراف على رسالتي وما بذله معي من جهد وإرشاد وتقديم الدعم المتواصل في مراحل دراستي.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير لأعضاء هيئة التدريس بقسم ادارة الاعمال بكلية العلوم الادارية بجامعة العلوم والتكنولوجيا وكذلك إلى محكمين الاستبانة وذلك لما بذلوه من تخصيص وقتهم.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي بكافة منتسبيها وكذلك أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بمناقشة هذه الرسالة فلهم مني كل الاحترام والتقدير.

كما أقدم شكري للزميل عمرو اليحييري لما أبداه من تشجيع خلال فترة دراستي، والشكر موصول لكل من ساعدني في إعداد وإتمام هذه الرسالة.



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جَامِعَةُ الْعُلُومِ وَالتَّكْنُولُوجِيَا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

إهداء

إلى من أعطاني الكثير ولم ينتظر الشكر، إلى مرشد دربي في مراحل حياتي، أرجو من الله أن يحفظه ويمتعه
بالصحة والعافية. . . . (والدي العزيز نبيل)

إلى من سهرت الليالي من أجلي، إلى حماسة روحي، أرجو من الله أن يحفظها ويحسن عملها (أمي الغالية)

إلى من عانت وصبرت من أجلي. . . . زوجتي الحبيبة

إلى هبة الله إذ وهبني إياها. . إلى شرايين قلبي. . ابنتي (سميرة)

إلى من شاركوني الأفراح والألام إلى إخوتي وأخواتي.

إلى من ينتظرون فرحتي وهم فخري في كل مكان. . إلى (آل الصهبي)

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي.



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

المُلخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية في الصورة الذهنية لدى عملاء البنوك الإسلامية وقياس مستوياتها، وتم اختيار مجتمع الدراسة من الأفراد ممثلين بعملاء البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة. واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم توزيع (380) استبانة على أفراد عينة الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات وفرضيات الدراسة، توصلت الدراسة إلى أهم النتائج:

1. مستوى جودة الخدمات المصرفية بشكل عام في البنوك الإسلامية كان عالياً، وكانت أبعاده متوفرة حسب المستويات التالية: (الملموسية، الاتصال، المصادقية) عالية، بينما الأبعاد التالية (الاستجابة، التعاطف، الاعتمادية) متوسطة.
2. مستوى الصورة الذهنية بشكل عام لدى عملاء البنوك الإسلامية محل الدراسة متوسطة، وكانت أبعاده متوفرة حسب المستويات التالية: البعد (المعرفي) عالي، بينما الأبعاد (الوجداني، السلوكي) متوسطة.
3. تؤثر جودة الخدمات المصرفية في الصورة الذهنية بشكل إيجابي في البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية محل الدراسة، وأهم أبعاد جودة الخدمات المصرفية تأثيراً في الصورة الذهنية (الاتصال، المصادقية، التعاطف، الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية).

المشرف

د. جمال درهم احمد زيد
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة العلوم والتكنولوجيا

الطالب

إياد نبيل إبراهيم الصهبي