



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
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

نعمان أحمد محمد سعيد

إلى

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

المشرف

د. بسام علي أحمد مسلم

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

جامعة العلوم والتكنولوجيا



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

قرار لجنة المناقشة والحكم

تم مناقشة الرسالة المقدمة من الطالب: نعمان أحمد محمد سعيد، 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: / / 2024م

لجنة المناقشة والحكم			
م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	د. بسام علي أحمد مسلم أستاذ إدارة الأعمال المساعد جامعة العلوم والتكنولوجيا	المشرف رئيساً	
2		محكم خارجي عضواً	
3		محكم داخلي عضواً	

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي

أ.د. إسماعيل عبده محمد الشرعبي

رئيس قسم برامج الدراسات العليا

د. عبد الوهاب مجاهد حسن العنسي



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
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: نعمان احمد محمد سعيد

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: / / 2024م

المشرف	التوقيع
د. بسام علي احمد مسلم أستاذ إدارة الأعمال المساعد جامعة العلوم والتكنولوجيا	



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

إقرار الطالب

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة الموسومة بـ:

"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 إليه 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: نعمان احمد محمد سعيد

التوقيع:

التاريخ: / / 2024م



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

شكر وتقدير

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

أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ الفاضل د/ بسام علي أحمد مسلم الذي 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 إدارة الأعمال بكلية العلوم الإدارية بجامعة العلوم والتكنولوجيا.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي ممثلة بعميدها البروفيسور أ.د/ إسماعيل عبده الشرعبي وكافة منتسبي العمادة على جهودهم المبذولة وتعاونهم معنا طيلة فترة الدراسة.

والشكر موصول كذلك لأعضاء لجنة مناقشة الخطة، وأعضاء لجنة المناقشة الأولية، وأعضاء لجنة المناقشة النهائية لتفضلهم بمناقشة هذه الرسالة وإبداء الملاحظات والتعديلات القيمة التي أسهمت في نجاح هذه الرسالة ووصولها إلى ما هي عليه، فلهم مني كل الاحترام والتقدير. والشكر موصول كذلك للأساتذة الأفاضل محكمي الاستبانة، لما أبدوه من جهود في قراءة وتصويب فقرات الاستبانة

كما أقدم شكري للدكتور/ الذي تفضل بالتدقيق اللغوي لهذه الرسالة، والأستاذ/ الذي تفضل بإنجاز التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، فلهم جزيل الشكر والتقدير. والشكر موصول لكل من ساعدني في إعداد وإتمام هذه الرسالة ولم يسع المجال لذكره هنا، فلهم جميعاً فائق الاحترام والشكر والتقدير.



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
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 .

إلى من سهرت الليالي من أجلي، إلى حمامة روحي، أرجو من الله أن يحفظها ويحسن عملها:

أمي الغالية .

إلى من عانت وصبرت من أجلي: زوجتي الحبيبة .

إلى هبة الله الغالية . . إلى شرايين قلبي: أبنائي .

إلى من شاركوني الأفراح والآلام: إخوتي وأخواتي .

إلى من ينتظرون فرحتي وهم فخري في كل مكان . . .

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي .



الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

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

المُلخَص

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، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في البنوك الإسلامية في الجمهورية اليمنية وعددهم (820) موظفاً، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية غير نسبية تمثلت في (384) مفردة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SOSS)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن 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، وأن 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، كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمات المصرفية تؤثر 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). وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتحسين مستوى الصورة الذهنية للبنوك محل الدراسة من خلال رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

المشرف

د. بسام علي احمد مسلم
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة العلوم والتكنولوجيا

الطالب

نعمان أحمد محمد سعيد

ربيع الأول، 1446هـ

صنعاء

أكتوبر، 2024م