

## تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء للخدمات المقدمة في مصرف الراجحي في مدينة جازان

سارة حسين حملي

2021204408

مشروع تخرج - 1

كلية الادارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الملاحق

## مقدمة أستيبيان

تعد جودة خدمة العملاء من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء واستمرارية علاقتهم مع المؤسسات المالية. إن تقديم خدمة متميزة للعملاء يعزز من ولائهم ويؤثر إيجابياً على سمعة المؤسسة وقدرتها على الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد. في هذا السياق، يعتبر مصرف الراجحي من أبرز المصارف في المملكة العربية السعودية، حيث يسعى باستمرار لتقديم خدمات مالية متكاملة تلبي توقعات العملاء وتفوقها.

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة في مصرف الراجحي بمدينة جازان. سيتم التركيز على تقييم مختلف أبعاد جودة الخدمة مثل سرعة الاستجابة، الكفاءة، التواصل، والاهتمام الشخصي بالعملاء. نأمل من خلال هذا الاستبيان أن نحصل على رؤى واضحة تسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز مستوى رضا العملاء.

نشكركم على تخصيص الوقت للإجابة على هذا الاستبيان، ونؤكد أن جميع الإجابات ستظل سرية وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة:

### البيانات الشخصية:

الرجاء التكرم بوضع علامة (x) أمام العبارة التي توافق إختياركم:

١-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

٢-السن : أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة. ☐

من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكبر من ٤٥ سنة. ☐

٣-المستوى التعليمي: ثانوي. ☐ بكالوريوس ☐

ماجستير ☐ دكتورة. ☐

٤-سنوات الخبرة : أقل من ٥ سنوات. ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐

من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة. ☐ أكثر من ١٥ سنة. ☐

| المتغيرات                                                                                                                                      | الأبعاد                                                                                                                                    | عدد العبارات | المصدر                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------|
| <p>خدمة العملاء في<br/>مصرف الراجحي في<br/>مدينة جازان</p> <p>رضا العملاء عن<br/>الخدمات المقدمة من<br/>قبل مصر الراجحي في<br/>مدينة جازان</p> | <p>خدمة العملاء في<br/>مصرف الراجحي في<br/>مدينة جازان</p> <p>رضا العملاء عن الخدمات<br/>المقدمة من قبل مصر<br/>الراجحي في مدينة جازان</p> | 12 عبارة     | <p>الجابري محمد علي<br/>2012<br/>منصوو فؤاد 2017</p> |

| الرقم                                                                    | العبارات                                                                                | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| <b>جودة خدمة العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان</b>                  |                                                                                         |               |       |       |              |                      |
| 1                                                                        | ما مدى رضاك عن سرعة استجابة موظفي البنك لطلباتك                                         |               |       |       |              |                      |
| 2                                                                        | إلى أي مدى يتمتع الموظفون بالبنك الخدمة والمهارة في التعامل مع عملائهم                  |               |       |       |              |                      |
| 3                                                                        | كيف تقيم مدى الاهتمام والعناية التي يظهرها موظفي البنك تجاه عملائها                     |               |       |       |              |                      |
| 4                                                                        | ما رأيك في ماذا توفر تسهيلات المادية مثل المباني والأجهزة والمعدات في البنك             |               |       |       |              |                      |
| 5                                                                        | كيف تقيم مدى سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال الفروع أو القنوات الإلكترونية    |               |       |       |              |                      |
| 6                                                                        | بشكل عام مامدى رضاك جودة الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي بمدينة جازان          |               |       |       |              |                      |
| <b>رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل مصرف الراجحي في مدينة جازان</b> |                                                                                         |               |       |       |              |                      |
| 7                                                                        | ما مدى رضاك عن سرعة وسهول التي تتم المعاملات البنكية من قبل مصرف الراجحي في مدينة جازان |               |       |       |              |                      |
| 8                                                                        | كيف تقيم مستوى الخدمات والمنتجات المصرفية المتاحة في المصرف                             |               |       |       |              |                      |
| 9                                                                        | إلى أي مدى تشعر بالرضا عن طريقة التعامل الموظفين المصرف معك                             |               |       |       |              |                      |
| 10                                                                       | كيف تقيم مدى الاهتمام الذي يظهر المصرف يحل مشكلات تلبية إحتياجاتك                       |               |       |       |              |                      |
| 11                                                                       | مامدى رضاك عن جلسة الخدمات المصرفية المقدمة بشكل عام                                    |               |       |       |              |                      |
| 12:                                                                      | ما رأيك في مدى توفر التسهيلات المادية في البنك                                          |               |       |       |              |                      |