

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

## أسئلة البحث الفرعية

1. ما هي أبعاد جودة الخدمة المقدمة في مصرف الراجحي في مدينة جازان من وجهة نظر العملاء؟
2. ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في مصرف الراجحي في مدينة جازان؟
3. ما هي العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) والرضا العام للعملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان؟
4. ما هي أكثر أبعاد جودة الخدمة تأثيراً على رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان؟
5. ما هي أهم المقترحات والتوصيات لتحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان؟

## أهداف البحث

### الهدف العام:

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

### الأهداف الفرعية:

1. التعرف على أبعاد جودة الخدمة المقدمة في مصرف الراجحي في مدينة جازان من وجهة نظر العملاء.

2. قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في مصرف الراجحي في مدينة جازان.

3. دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) والرضا العام للعملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان.

4. تحديد أكثر أبعاد جودة الخدمة تأثيراً على رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان.

5. تقديم مقترحات وتوصيات لتحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان.

## فرضيات البحث

### الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء للخدمات المقدمة في مصرف الراجحي في مدينة جازان.

### الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الملموسية وبين رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان. **Ha**

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية وبين رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان. **Hb**

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة وبين رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان. **Hc**

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان وبين رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان. **Hd**

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وبين رضا العملاء في مصرف الراجحي في مدينة جازان. **He**

## نموذج رسم البحث



تم تصميمه بواسطة الطالب

## الدراسة الميدانية

### الهدف الرئيسي:

- تحديد تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء للخدمات المقدمة في مصرف الراجحي في مدينة جازان.

### منهجية الدراسة:

- ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وسيتم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان موزع على عملاء مصرف الراجحي في مدينة جازان.

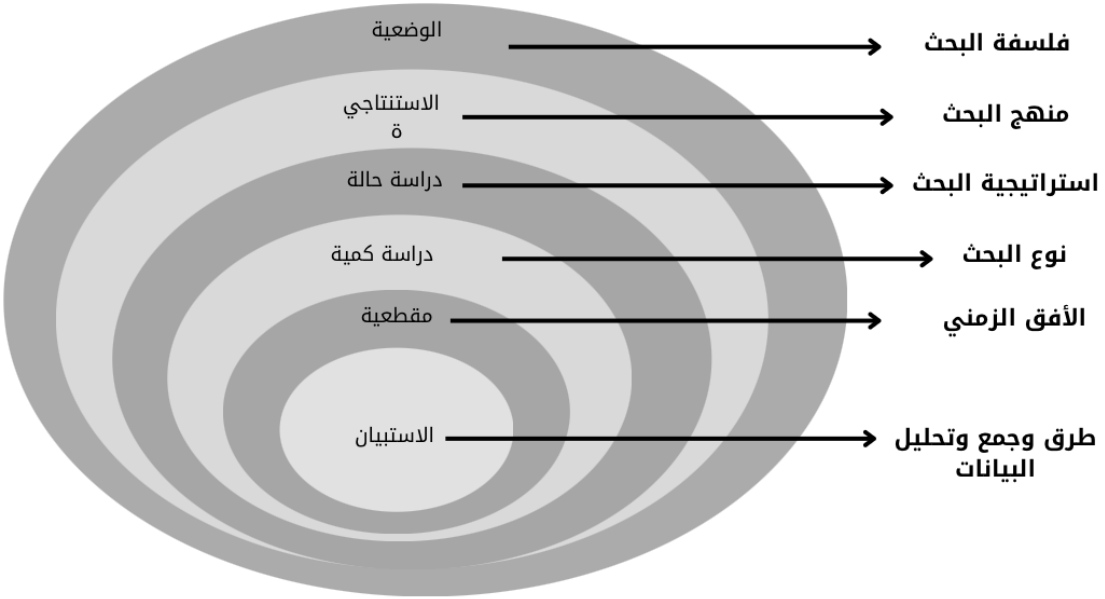
- ستتم معالجة البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلى النتائج.

### المراجع المتوقعة:

1. المراجع الثانوية: الكتب والدوريات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

2. المراجع الأولية: البيانات المستمدة من الاستبيان الموزع على عملاء مصرف الراجحي.

بصلة البحث



## (هيكل المشروع)

### الفصل الأول المقدمة

### الفصل الثاني الإطار النظري

### الفصل الثالث منهجية البحث

### الفصل الرابع تحليل الإحصائي

### الفصل الخامس مناقشة النتائج و الخاتمة

## جدول المحتويات

---

صفحة الغلاف

أسئلة البحث الفرعية

أهداف البحث

فرضيات البحث

نموذج رسم البحث

منهجية البحث

الدراسة الميدانية

هيكل المشروع