

Republic of Yemen
Hadramout University
Faculty of Administrative Sciences
Department of Finance Banking
Master Program



الجمهورية اليمنية
جامعة حضرموت
كلية العلوم الإدارية
قسم العلوم المالية المصرفية
برنامج الماجستير

دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية اليمنية

- دراسة ميدانية -

قُدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات منح درجة الماجستير في العلوم المالية المصرفية

نيابة الدراسات العليا
جامعة حضرموت

إشراف :
د. خالد محمد الجابري

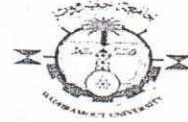
إعداد الطالبة :
هبة محفوظ الكسادي

٢٠١٨م

ملخص الرسالة باللغة العربية

هدفت الدراسة الى التعرف على دور جودة الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية اليمنية من خلال أبعاد جودة الخدمات المصرفية (الجوانب الملموسة و الإعتيادية الإستجابة والتعاطف والأمان)، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، وتم جمع البيانات الأولية عن طريق أداة الاستبيان عن مجتمع الدراسة المكوّن من جميع عملاء البنوك التجارية اليمنية العاملة في محافظة حضرموت والتي تتوزع فروعها في عديد من مديريات المحافظة والبالغ عددهم (91121) عميل وفقاً للمعلومات التي تم الحصول عليها من إدارات تلك البنوك، وقد تم اختيار عينة الدراسة بصورة عشوائية وبلغ عددها (384) عميل، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات وفق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن لجودة الخدمات المصرفية دور في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية اليمنية، ويوجد ارتباط طردي قوي بين كل من بُعد الإعتيادية والإستجابة والتعاطف والأمان وبين الميزة التنافسية، ويوجد ارتباط طردي متوسط بين بُعد الجوانب الملموسة والميزة التنافسية، كما أوصت الدراسة على مجموعة من التوصيات أهمها: على إدارة البنوك المحافظة على الجوانب المادية الملموسة التي تمتلكها والعمل على إظهار البنوك بمظهر جذاب وحسن، والسعي لتطوير مهارات العاملين في البنوك في التعامل مع العملاء و الاهتمام بهم واحترام رغباتهم على أساس من الثقة المتبادلة وتلبية احتياجاتهم، والمحافظة على سرية المعلومات والتعاملات البنكية، وامتلاك منافذ توزيعية واسعة لسهولة تقديم الخدمات، و الاعتماد على التقنيات الحديثة للأنظمة البنكية وتدريب موظفو البنك عليها.

Republic of Yemen
Hudhramout University
Faculty of Administrative Sciences
Department of Banking



The Role of Quality Banking Services in Achieving the
Competing Advantage in the Yemeni Commercial Banks

A Field Study

An M.A Thesis Submitted for the Partial Fulfillment of the
Master Degree in the Financial and Banking Sciences

By: Hebah Mahfoodh Al-Kasadi

Supervisor: Dr.Khaled Mohammed Al-Jabri

2018

Abstract

The study aimed to identify the role of banking service quality in achieving the competitive advantage in Yemeni commercial banks through the dimensions of the quality of banking service (concrete aspects, reliability, responsiveness, empathy and safety). The study relied on descriptive analytical method. The first data was gathered through a questionnaire. The study consists of all the clients of the Yemeni commercial banks operating in Hadramout governorate, whose branches are distributed in many districts of the governorate and they are about (91121) according to the information obtained from the administrations of these banks. The sample of the study was randomly chosen as they were about (384) clients. And The Selection The statistical analysis method was implemented through the Statistical Packages for Social Sciences (SPSS). The study concluded that the quality of banking service has a role in achieving competitive advantage in the Yemeni commercial banks. Strong correlation between both reliability, responsiveness, empathy, safety and competitive advantage incurred. There is an intermediate correlation between the concrete aspects and the competitive advantage. The study also presented a number of recommendations, a number of recommendations, the most important of which are: The banks should maintain the tangible physical aspects they possess and work on to make banks look attractive and good, and strive to develop the skills of employees in banks to deal with customers, take care of them and respect their needs on the basis of information and transactions have wide distribution outlets for easy provision of services, rely on modern techniques for bank programs, and train the staff on how to deal with them.