

نمت البنوك الاسلامية في وقتنا الحاضر وتنوعت خدماتها ونشاطاتها ونفي ظل المنافسة القوية مع البنوك الاخرى تظهر اهمية تحديد درجة رضا العميل لدى البنك الاسلامي عن الخدمات التي تقدمها هذه البنوك والتعرف على العلاقة ما بين رضا العميل وولائه بالبنك

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل البنوك الاسلامية في مدينة الخليل واثرها على ولاء العميل وذلك من خلال استبانة لاستطلاع آراء عملاء البنوك الاسلامية في مدينة الخليل للتعرف على مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من قبل البنوك الاسلامية ودرجة ولاءهم للبنك وتم استخدام الاستبانة اداة اساسية لجمع المعلومات وتم استخدام الكتب والمقالات والدراسات السابقة كاداة ثانوية لقد تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وقد تم تحليل ومعالجة البيانات احصائيا فتوصل فريق البحث الى مجموعة من النتائج وكان من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة انه كلما زاد رضا العميل زاد ولاءه بالبنك والعكس صحيح العلاقة طردية بين رضا العملاء وولائهم وايضا توصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق تعزى لمتغيرات الجنس وعمر العميل وتوصلت الى انه توجد فروق تعزى لمتغير المهنة ومدة التعامل مع البنك والمؤهل العلمي من اهم التوصيات التي اكدت عليها الدراسة ان يقد البنك الاسلامي التسهيلات التي من شأنها ان ترفع من درجة ولاء العميل للبنك الاسلامي وعدم التمييز بين العملاء على اساس المؤهل العلمي وان يعطي البنك حوافز للذي مضي على تعاملهم مع البنك فترة طويلة.