

قائمة المحتويات

الاهداء والشكر	ت
قائمة المحتويات	ث
فهرس الجداول	ح
ملخص باللغة الانجليزية	د
ملخص باللغة العربية	ر
الفصل الاول :		
مقدمة	١
مشكلة الدراسة	٣
اسئلة الدراسة	٦
فرضيات الدراسة	٧
اهداف الدراسة	٨
أهمية الدراسة	٩
حدود الدراسة	١٠
تعريف المفاهيم والمصطلحات	١١
خلاصة	١٢
الفصل الثاني :		
ادبيات الدراسة	١٤
تعريف التسويق المصرفي	١٥
مفهوم التسويق المصرفي	١٧
خصائص الخدمة المصرفية	١٧
العوامل المؤثرة في صورة المصرف وشخصيته	٢٠
الدراسات السابقة	٢٥
الدراسات العربية	٢٥
الدراسات الأجنبية	٢٧
خلاصة	٣٢
الفصل الثالث :		
طريقة الدراسة واجراءاتها	٣٤
منهج الدراسة	٣٤
مجتمع الدراسة	(٣٥)
عينة الدراسة	٣٧
اداة الدراسة	٣٨
تصميم الدراسة	٤٢
المعالجات الاحصائية	٤٦
	٤٧

ج

الفصل الرابع :	نتائج الدراسة ومناقشتها	50
—	خلاصة	51
الفصل الخامس :	الخلاصة والتوصيات	80
82
88-83
قائمة المراجع		91
المراجع العربية	89
المراجع الأجنبية