

الملاحق

ملحق رقم (1) : استبانة عملاء المصارف التجارية

ملحق رقم (2) : مخرجات برنامج التحليل الاحصائي (spss)

ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال
استبانة عملاء المصارف التجارية بالسودان

الإخوة و الأخوات / عملاء المصرف التجاري المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

تهدف الاستبانة التالية إلى معرفة أثر عناصر تسويق العلاقات على الأداء التسويقي للمصارف التجارية في السودان كأطروحة لنيل درجة الدكتوراه في التسويق . رأيكم الموضوعي يمثل أهميه كبيرة في تحقيق أهداف الدراسة فإننا على أمل وثقة بكم أن تتعاونوا معنا بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة المرفقة ، ونثق في أنكم ستولون هذه الاستبانة ما يستحق من اهتمام ، مع العلم بان المعلومات التي ستقدمونها سوف يتم التعامل معها بكامل السرية والأمان ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط ، لذا فان كتابة اسمكم أو أي معلومات تدل على شخصكم الموقر لا داعي لها هنا.

كل العبارات المطروحة في هذه الاستبانة تقابلها خيارات تعبر عن درجة موافقتك نرجو أن تختار إجابة واحدة من بين الإجابات الخمسة لكل عبارة ، وذلك بان تملأ خلية واحده من كل عبارة لتعبر عن شعورك الفعلي في الموافقة المعروضة .

مع خالص شكري وتقديري

الباحث

بابكر اليسع الخليفة مفضل

بإشراف البروفيسور

حسن عباس حسن ابراهيم

أولاً: المعلومات الأساسية: يرجى التكرم بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة من العبارات التي تراها مناسبة

الرقم	العبارات التالية تدور حول موضوع التزام المصرف نحو العملاء أرجو شاكرًا التكرم بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة تعبر عن وجهة نظرك الحقيقية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يلتزم المصرف الذي أتعامل معه بتنفيذ كافة تعهداته لي كعميل					
2	ينتقد المصرف الذي أتعامل معه بكافة الإجراءات والعمليات المطلوبة منه					
3	يلتزم المصرف بتوفير المعلومات عن خدماته بشكل مستمر لعملائه					
4	المصرف الذي أتعامل معه يوفر جميع احتياجاتي					
5	المصرف الذي أتعامل معه يضع أفضل رغباتي في جوهر اهتمامه					
6	لدى شعور عال بالالتزام المصرف بما يقدمه من خدمات مصرفية					
7	يعالج موظفو المصرف مشكلات العملاء ويقترحون حلولاً مناسبة لها					
الرقم	العبارات التالية تدور حول موضوع الثقة يرجى التكرم بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة من العبارات التي تعبر عن وجهة نظرك الحقيقية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	المصرف الذي أتعامل معه مصدر ثقة بالنسبة لي					
2	لدى ثقة تامة بكل ما يقدمه المصرف من خدمات					
3	يقوم المصرف بإعطاء وعود موثوقة					
4	لدى ثقة بكل ما يقدمه موظفو المصرف من مساعده					
5	يمتاز الموظفون في المصرف بالأمانة العالية في تعاملهم مع العملاء					
6	موظفو المصرف يتعاملون معي بشفافية عالية دون تحيز					
7	إن سياسات وممارسات هذا المصرف فيما يتعلق بخدمة العملاء جديرة بالثقة					
8	يتابع المصرف المعاملات المصرفية بكل سرية					
الرقم	العبارات التالية تدور حول موضوع الاتصال يرجى التكرم بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة تعبر عن وجهة نظرك المناسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يزودني المصرف بشكل مستمر بمعلومات عن خدماته					
2	يوجه لي المصرف دعوته لزيارته في مناسباته الخاصة					
3	يعقد المصرف سلسلة من الندوات والمؤتمرات للتعريف به وبأنشطته					
4	يمتاز نظام تبادل المعلومات بيني والمصرف بالجيد					
5	المعلومات التي يقدمها المصرف دائماً دقيقة					
6	يخبرني موظفو المصرف على كل ما هو جديد من الخدمات المصرفية الجديدة					
7	يرسل المصرف بطاقات معايدة للعميل في المناسبات الرسمية والخاصة بالعميل					
8	عملية الاتصال بالمصرف تساعدني في تقديم الشكاوى والاقتراحات					

الرقم	العبارات التالية تدور حول موضوع التعاون يرجى التكرم بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة من العبارات التي تعبر عن وجهة نظرك الحقيقية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	موظفو هذا المصرف متعاونون في توثيق علاقاتهم مع العملاء					
2	يشجع موظفو المصرف التعاون مع العميل					
3	يبدل موظفو المصرف أقصى جهودهم للتعاون مع العملاء					
4	يسعى المصرف الى تسهيل سبل التعاون مع العميل					
5	دائما ما تأخذ العلاقة بيني وبين المصرف شكل المشاركة					
6	يهتم المصرف بتوجيه الموظفين للتعاون بصورة جدية مع العميل					
الرقم	العبارات التالية تدور حول موضوع المعرفة يرجى التكرم بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة من العبارات التي تعبر عن وجهة نظرك الحقيقية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	لدى المصرف كادر خاص لمتابعة المعلومات عن العميل					
2	يحتفظ المصرف بملف خاص (بطاقة معلومات) عن كل عميل					
3	يتم جمع المعلومات عن تعاملات العميل مع المصرف					
4	يهتم الموظفون بتفهم حاجات ورغبات العميل					
5	يتم الاستعانة بالحاسب الالى في تنظيم ومتابعة شؤون العميل					
6	يقوم المصرف بمساعدة العملاء في المعرفة الخاصة بخدماته					
7	يهتم المصرف بزيادة معرفته عن متطلبات العميل					
8	لدى معرفة تامة عن المصرف وخدماته التي تقدم للعميل					
9	لدى معرفة عن إخفاقات علاقة المصرف مع العملاء					
10	توجد بالمصرف الذي أتعامل معه قاعدة بيانات لازمة عن العملاء					
الرقم	العبارات التالية تدور حول موضوع تجربتك مع المصرف الذي تتعامل معه يرجى التكرم بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة تعبر عن وجهة نظرك الحقيقية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يركز المصرف على تجربة العميل لجعلها عملية مستمرة					
2	يقوم الموظف أحيانا بتشجيعي لعرض تجاربي الناجحة مع المصرف					
3	لدى تجربة ايجابية مع أنشطة وخدمات هذا المصرف					
4	يرغب المصرف في بناء العلاقات مع العميل صاحب التجربة					
5	يعمل الموظف على فهم التجربة التي أمر بها مع المصرف					
6	يتفهم المصرف وجهة نظري عن الخدمات					
7	يضع الموظف مقترحاتي وما أعرضه من أفكار في الاعتبار					
8	تغيرت مواقفي في اتخاذ قرار التعامل وفقا للتجارب السابقة مع المصرف					
9	اعتقد ان تجاربي المسبقة مع هذا المصرف تؤثر على تجاربي المستقبلية					
10	العملاء الآخرون يتأثرون بتجاربي الايجابية مع المصرف					

الرقم	العبارات التالية تدور حول موضوع ولائك للمصرف الذي تتعامل معه أرجو التكرم بوضع علامة (✓) أمام العبارة التي ترى انها مناسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أُحدثت عن الجوانب الايجابية عن المصرف لزملائي ومعارفي					
2	ليس لدى الرغبة في التحول من هذا المصرف إلى مصارف أخرى منافسة					
3	يعد المصرف بالنسبة لي الاختيار الأول عند تفكيري في التعامل					
4	لدى الرغبة في الاستمرار باستخدام خدمات هذه المصرف لوقت أطول					
5	لا اكثرث للعروض الثانية من المصارف الأخرى					
6	ممكن أتسامح مع بعض الأخطاء التي تحدث اتجاهي من قبل المصرف					
7	انصح معارفي للتعامل مع هذا المصرف لما يقدمه من خدمات					
8	لدى شعور بانني شريك في هذا المصرف					
9	دوما أجد التعامل الجيد من الموظفين بالمصرف					
10	أشعر بالارتياح عند إيداع أموالى فى هذا المصرف					
11	تتم معاملة جميع العملاء بصورة واحدة					
الرقم	العبارات التالية تدور حول موضوع الأداء التسويقي يرجى التكرم بوضع علامة (✓) أمام كل عبارة من العبارات تعبر عن وجهة نظرك الحقيقية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اعتقد ان عدد عملاء هذا المصرف قد ازداد فى الآونة الأخيرة					
2	يسعى المصرف للمحافظة على العميل وإدامة العلاقة معه					
3	اعتقد ان صورة المصرف جيدة					
4	اشعر بتحسن في مستوى جودة خدمة العميل					
5	اشعر بالرضا التام عن خدمات المصرف					
6	اعتقد ان الحصة التسويقية للمصرف قد أزدادت فى الآونة الأخيرة					
7	اعتقد ان مبيعات المصرف قد ازادت فى الآونة الأخيرة					
8	اعتقد ان الميزة التنافسية للمصرف قد تحسنت فى الآونة الأخيرة					
9	لا يتذمر العميل من التعاملات المصرفية فى هذا المصرف					
10	يهتم المصرف برفع مستوى تفعيل العملاء لخدماته مقارنة مع المنافسين					

ثانياً: الخصائص الديموغرافية :

(1) جنس العميل : ذكر () أنثى ()

(2) مدة التعامل مع المصرف :

أقل من 5 سنوات () 5 سنوات إلى أقل من 10 سنة ()

10 سنة إلى أقل من 16 سنة () 16 سنة فأكثر ()

(3) العمر:

أقل من 30 سنة () 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ()

40 سنة إلى أقل من 50 سنة () 50 سنة فأكثر ()

(4) المؤهل العلمي:

شهادة ثانوية () دبلوم وسيط ()

بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه ()

(5) متوسط الدخل الشهري (بالجنيه) :

أقل من 1000 () من 1000 إلى أقل من 1500 ()

من 1500 إلى أقل من 2000 () 2000 فما فوق ()

شاكرا جهدكم وتعاونكم معى

ملحق رقم (2)
مخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)

اعتمادية المتغير المستقل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.558	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	2

التحليل العا ملى للمتغير المستقل

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy .			.825
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1106.515	
	df	66	
	Sig.	.000	

Communalities

	Initial	Extraction
w11	1.000	.668
w12	1.000	.674
w13	1.000	.660
w16	1.000	.600
w25	1.000	.669
w26	1.000	.652
w31	1.000	.633
w32	1.000	.627
w34	1.000	.677
w36	1.000	.526
w37	1.000	.672
w38	1.000	.756

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.010	33.413	33.413	4.010	33.413	33.413	2.253	18.776	18.776
2	1.652	13.765	47.178	1.652	13.765	47.178	2.194	18.287	37.063
3	1.147	9.557	56.735	1.147	9.557	56.735	1.838	15.318	52.381
4	1.006	8.381	65.116	1.006	8.381	65.116	1.528	12.735	65.116
5	.680	5.665	70.781						
6	.669	5.575	76.356						
7	.582	4.849	81.205						
8	.556	4.632	85.837						
9	.490	4.083	89.921						
10	.464	3.865	93.786						
11	.394	3.280	97.066						
12	.352	2.934	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix

	Component			
	1	2	3	4
w37	.781	-.024	.220	-.116
w32	.770	.018	.114	.147
w31	.690	.342	.049	.192
w36	.601	.257	-.069	.305
w11	.103	.736	.315	.123
w13	.360	.716	-.101	-.093
w16	.014	.656	.214	.351
w12	.033	.651	.487	.112
w26	.098	.117	.792	.034
w25	.132	.214	.773	.087
w38	.193	.057	-.076	.843
w34	.083	.197	.382	.696

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

التحليل العاقل والاعتمادية للمتغير الوسيط

Rotated Component Matrix

	Component	
	1	2
y12	.804	.099
y11	.779	.179
y13	.741	.216
y18	.734	-.088
y14	.734	.294
y15	.729	.116
y17	.686	.432
y16	-.018	.857
y110	.280	.725

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Communalities

	Initial	Extraction
y11	1.000	.640
y12	1.000	.656
y13	1.000	.595
y14	1.000	.625
y15	1.000	.545
y16	1.000	.734
y17	1.000	.657
y18	1.000	.547
y110	1.000	.604

Extraction Method: Principal Component Analysis.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.893
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1181.374
	df	36
	Sig.	.000

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.527	2

التحليل العاُملى للمتغير التابع

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.755
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	385.042
	df	21
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
z1	1.000	.732
z2	1.000	.596
z3	1.000	.557
z4	1.000	.608
z5	1.000	.669
z9	1.000	.638
z10	1.000	.896

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.545	36.355	36.355	2.545	36.355	36.355	2.199	31.413	31.413
2	1.138	16.257	52.612	1.138	16.257	52.612	1.431	20.440	51.852
3	1.014	14.484	67.096	1.014	14.484	67.096	1.067	15.243	67.096
4	.716	10.231	77.326						
5	.564	8.062	85.389						
6	.527	7.523	92.912						
7	.496	7.088	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
z9	.786	.109	-.094
z4	.773	.102	.025
z5	.760	-.014	.302
z3	.585	.461	.052
z1	-.046	.823	.230
z2	.233	.718	-.162
z10	.091	.056	.940

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.435	2

التحليل العاملي للمتغير المعدل

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.674
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	594.448
	df	78
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
x11	1.000	.694
x12	1.000	.674
x13	1.000	.651
x15	1.000	.707
x18	1.000	.700
x19	1.000	.672
x110	1.000	.699
x23	1.000	.605
x26	1.000	.617
x27	1.000	.681
x28	1.000	.701
x29	1.000	.730
x210	1.000	.748

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.718	20.905	20.905	2.718	20.905	20.905	1.795	13.807	13.807
2	1.530	11.768	32.672	1.530	11.768	32.672	1.499	11.528	25.334
3	1.329	10.221	42.893	1.329	10.221	42.893	1.485	11.426	36.760
4	1.191	9.164	52.058	1.191	9.164	52.058	1.475	11.345	48.105
5	1.113	8.559	60.617	1.113	8.559	60.617	1.365	10.501	58.605
6	1.001	7.698	68.315	1.001	7.698	68.315	1.262	9.709	68.315
7	.782	6.016	74.330						
8	.646	4.971	79.301						
9	.634	4.876	84.177						
10	.579	4.453	88.630						
11	.516	3.968	92.598						
12	.489	3.761	96.359						
13	.473	3.641	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
x12	.803	.148	-.051	.057	-.002	-.031
x11	.737	-.079	.162	-.030	.264	.218
x13	.731	.287	.018	.133	-.106	-.075
x210	.157	.845	.040	-.091	.020	.019
x23	.174	.663	.159	.222	.221	.107
x15	.067	-.007	.832	.053	.012	.091
x110	.000	.170	.815	.040	.068	.003
x18	.046	.146	-.007	.822	-.009	-.016
x19	.078	-.083	.098	.797	.096	.069
x29	.031	.243	-.036	-.120	.798	-.137
x28	.048	-.044	.128	.251	.764	.186
x27	.041	-.100	-.051	.026	.007	.816
x26	.001	.328	.209	.036	.035	.681

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

R1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	3

R2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.546	2

R3**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.587	2

R4**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.557	2

R5**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.465	2

R6**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.304	2

Regression one اختبار العلاقة بين عناصر تسويق العلاقات والاداء التسويقي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.558 ^a	.312	.305	.73866	.312	51.432	3	341	.000	2.090

a. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2

b. Dependent Variable: mean Z

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.187	3	28.062	51.432	.000 ^a
	Residual	186.057	341	.546		
	Total	270.245	344			

a. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2

b. Dependent Variable: mean Z

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.946	.216		4.391	.000	.523	1.370					
	mean IV1	.196	.047	.207	4.203	.000	.104	.288	.386	.222	.189	.834	1.200
	mean IV2	.390	.061	.344	6.430	.000	.270	.509	.501	.329	.289	.703	1.422
	mean IV3	.144	.046	.160	3.136	.002	.054	.234	.372	.167	.141	.781	1.281

a. Dependent Variable: mean Z

Regression two اختبار العلاقة بين عناصر تسويق العلاقات والولاء

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.470 ^a	.221	.214	.87362	.221	32.306	3	341	.000	1.806

a. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2

b. Dependent Variable: mean Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.968	3	24.656	32.306	.000 ^a
	Residual	260.254	341	.763		
	Total	334.222	344			

a. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2

b. Dependent Variable: mean Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.795	.255		3.119	.002	.294	1.296					
	mean IV1	.228	.055	.216	4.120	.000	.119	.336	.349	.218	.197	.834	1.200
	mean IV2	.262	.072	.209	3.661	.000	.121	.403	.383	.194	.175	.703	1.422
	mean IV3	.193	.054	.192	3.555	.000	.086	.299	.344	.189	.170	.781	1.281

a. Dependent Variable: mean Y

Regression Three اختبار العلاقة بين الولاء للمصرف والاداء التسويقي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.645 ^a	.417	.415	.67795	.417	244.986	1	343	.000	1.985

a. Predictors: (Constant), mean Y

b. Dependent Variable: mean Z

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.598	1	112.598	244.986	.000 ^a
	Residual	157.647	343	.460		
	Total	270.245	344			

a. Predictors: (Constant), mean Y

b. Dependent Variable: mean Z

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.700	.123		13.872	.000	1.459	1.941					
	mean Y	.580	.037	.645	15.652	.000	.507	.653	.645	.645	.645	1.000	1.000

a. Dependent Variable: mean Z

Regression Four

اختبار توسط الولاء للمصرف العلاقة بين عناصر تسويق العلاقات والاداء التسويقي

Model Summary^f

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.558 ^a	.312	.305	.73866	.312	51.432	3	341	.000	
2	.709 ^b	.503	.497	.62834	.192	131.261	1	340	.000	2.072

a. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2

b. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2, mean Y

c. Dependent Variable: mean Z

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.187	3	28.062	51.432	.000 ^a
	Residual	186.057	341	.546		
	Total	270.245	344			
2	Regression	136.010	4	34.003	86.125	.000 ^b
	Residual	134.234	340	.395		
	Total	270.245	344			

a. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2

b. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2, mean Y

c. Dependent Variable: mean Z

Coefficients^d

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.946	.216		4.391	.000	.523	1.370					
	mean IV1	.196	.047	.207	4.203	.000	.104	.288	.386	.222	.189	.834	1.200
	mean IV2	.390	.061	.344	6.430	.000	.270	.509	.501	.329	.289	.703	1.422
	mean IV3	.144	.046	.160	3.136	.002	.054	.234	.372	.167	.141	.781	1.281
2	(Constant)	.592	.186		3.182	.002	.226	.957					
	mean IV1	.095	.041	.100	2.328	.021	.015	.175	.386	.125	.089	.794	1.259
	mean IV2	.273	.053	.241	5.187	.000	.169	.376	.501	.271	.198	.677	1.477
	mean IV3	.058	.040	.064	1.455	.147	-.020	.136	.372	.079	.056	.753	1.328
	mean Y	.446	.039	.496	11.457	.000	.370	.523	.645	.528	.438	.779	1.284

a. Dependent Variable: mean Z

اختبار علاقة تعديل معرفة العميل للعلاقة بين عناصر تسويق العلاقات والولاء Regression Five

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.470 ^a	.221	.214	.87362	.221	32.306	3	341	.000	1.811
2	.474 ^b	.224	.215	.87318	.003	1.345	1	340	.247	
3	.495 ^c	.245	.230	.86504	.021	3.141	3	337	.025	

a. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2

b. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2, mean X

c. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2, mean X, TransactionXIV1, Transaction XIV3, Transaction XIV2

d. Dependent Variable: mean Y

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.968	3	24.656	32.306	.000 ^a
	Residual	260.254	341	.763		
	Total	334.222	344			
2	Regression	74.994	4	18.748	24.590	.000 ^b
	Residual	259.228	340	.762		
	Total	334.222	344			
3	Regression	82.045	7	11.721	15.663	.000 ^c
	Residual	252.177	337	.748		
	Total	334.222	344			

a. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2

b. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2, mean X

c. Predictors: (Constant), mean IV3, mean IV1, mean IV2, mean X, TransactionXIV1, Transaction XIV3, Transaction XIV2

d. Dependent Variable: mean Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.795	.255		3.119	.002	.294	1.296					
	mean IV1	.228	.055	.216	4.120	.000	.119	.336	.349	.218	.197	.834	1.200
	mean IV2	.262	.072	.209	3.661	.000	.121	.403	.383	.194	.175	.703	1.422
	mean IV3	.193	.054	.192	3.555	.000	.086	.299	.344	.189	.170	.781	1.281
2	(Constant)	.688	.271		2.542	.011	.156	1.221					
	mean IV1	.206	.058	.195	3.531	.000	.091	.321	.349	.188	.169	.748	1.338
	mean IV2	.244	.073	.194	3.328	.001	.100	.388	.383	.178	.159	.671	1.490
	mean IV3	.188	.054	.187	3.450	.001	.081	.295	.344	.184	.165	.775	1.290
	mean X	.074	.064	.064	1.160	.247	-.052	.200	.275	.063	.055	.750	1.333
3	(Constant)	-.859	.879		-.977	.329	-2.588	.871					
	mean IV1	-.103	.220	-.098	-.469	.639	-.536	.330	.349	-.026	-.022	.051	19.423
	mean IV2	1.028	.271	.817	3.787	.000	.494	1.562	.383	.202	.179	.048	20.796
	mean IV3	.003	.201	.003	.014	.989	-.393	.398	.344	.001	.001	.056	17.982
	mean X	.609	.279	.526	2.186	.030	.061	1.157	.275	.118	.103	.039	25.866
	Transaction XIV1	.097	.063	.463	1.538	.125	-.027	.221	.375	.083	.073	.025	40.502
	Transaction XIV2	-.251	.083	-1.242	-3.017	.003	-.414	-.087	.364	-.162	-.143	.013	75.683
	Transaction XIV3	.051	.061	.259	.832	.406	-.069	.171	.383	.045	.039	.023	43.375

a. Dependent Variable: mean Y

Correlation and Means

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
mean IV1	2.7104	.93453	345
mean IV2	3.8857	.78128	345
mean IV3	3.7652	.98459	345
mean Y	3.1553	.98568	345
mean X	3.4546	.85128	345
mean Z	3.5316	.88634	345

Correlations^a

		mean IV1	mean IV2	mean IV3	mean Y	mean X	mean Z
mean IV1	Pearson Correlation	1	.397**	.258**	.349**	.432**	.386**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
mean IV2	Pearson Correlation	.397**	1	.462**	.383**	.390**	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
mean IV3	Pearson Correlation	.258**	.462**	1	.344**	.268**	.372**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
mean Y	Pearson Correlation	.349**	.383**	.344**	1	.275**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
mean X	Pearson Correlation	.432**	.390**	.268**	.275**	1	.421**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
mean Z	Pearson Correlation	.386**	.501**	.372**	.645**	.421**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Listwise N=345

Correlations(a)

mean Z	mean X	mean Y	mean IV3	mean IV2	mean IV1	
.386(**)	.432(**)	.349(**)	.258(**)	.397(**)	1	Pearson Correlation mean IV1
.000	.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)
.501(**)	.390(**)	.383(**)	.462(**)	1	.397(**)	Pearson Correlation mean IV2
.000	.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)
.372(**)	.268(**)	.344(**)	1	.462(**)	.258(**)	Pearson Correlation mean IV3
.000	.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)
.645(**)	.275(**)	1	.344(**)	.383(**)	.349(**)	Pearson Correlation mean Y
.000	.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
.421(**)	1	.275(**)	.268(**)	.390(**)	.432(**)	Pearson Correlation mean X
.000		.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
1	.421(**)	.645(**)	.372(**)	.501(**)	.386(**)	Pearson Correlation mean Z
	.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a Listwise N=345

Descriptive Statistics

N	Std. Deviation	Mean	
346	.93453	2.7104	mean IV1
346	.78128	3.8857	mean IV2
346	.98459	3.7652	mean IV3
346	.98568	3.1553	mean Y
346	.85128	3.4546	mean X
346	.88634	3.5316	mean Z

General Information

المعلومات العامة والخصائص الديموغرافية (النوع، مدة التعامل مع المصرف، المؤهل العلمي ، العمر ، متوسط الدخل الشهري)

type

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	male	254	73.4	74.3	74.3
	female	88	25.4	25.7	100.0
	Total	342	98.8	100.0	
Missing	System	4	1.2		
Total		346	100.0		

deading period

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	less than 5 years	81	23.4	23.8	23.8
	5 and less 10 years	115	33.2	33.7	57.5
	10 and less 16 years	100	28.9	29.3	86.8
	16 years and more	45	13.0	13.2	100.0
	Total	341	98.6	100.0	
Missing	System	5	1.4		
Total		346	100.0		

edu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	secondary	63	18.2	18.4	18.4
	diploma	50	14.5	14.6	32.9
	bacl	168	48.6	49.0	81.9
	master	49	14.2	14.3	96.2
	PHD	13	3.8	3.8	100.0
	Total	343	99.1	100.0	
Missing	System	3	.9		
Total		346	100.0		

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	less 30 years	49	14.2	14.4	14.4
	30 and less than 40	130	37.6	38.1	52.5
	40 and less than 50	134	38.7	39.3	91.8
	50 years and more	28	8.1	8.2	100.0
	Total	341	98.6	100.0	
Missing	Sy stem	5	1.4		
Total		346	100.0		

income

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	less than 1000 SDG	65	18.8	19.0	19.0
	1000 -1500 SDG	66	19.1	19.3	38.3
	1500- 2000 SDG	113	32.7	33.0	71.3
	2000 SDG and more	98	28.3	28.7	100.0
	Total	342	98.8	100.0	
Missing	Sy stem	4	1.2		
Total		346	100.0		