

PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC OF ALGERIA
Ministry of Higher Education and Scientific Researcher



Belhadj Bouchaib University of Ain Temouchent
Faculty of Economic, Commercial And Management Sciences
Section of Economic Sciences

**The Impact of E-Banking Services on Customers
Satisfaction**

The Case Study of Selected Commercial Banks BNA, BEA and CPA in Ain
Temouchent City

**A Thesis Presented in Partial Requirement of Master Degree in Economics
Monetary and Banking**

Submitted By :

- Ms. Meriem Megherbi
- Ms. Sarra Si bouazza

Supervised By:

- Dr.hind Mehdaoui

Board of Examiners

- Chairwoman: Dr. Naima Ben Tourir, University of Belhadj Bouchaib,Ain Temouchent
- Supervisor: Dr.hind Mehdaoui, University of Belhadj Bouchaib,Ain Temouchent
- Examiner: Dr.Amina Ben Haddou, University of Belhadj Bouchaib,Ain Temouchent

Academic Year : 2021_2022

Abstract

The aim of this study is to investigate the impact of electronic banking on customer satisfaction in the city of Ain Temouchent. In order to achieve the purpose and problem of this study, a questionnaire was designed and distributed to 172 customers in three commercial banks in the city of Ain Temouchent from March 2022 to May 2022, namely: Algerian National Bank, Algerian External Bank, Algerian Popular Credit. And the descriptive and quantitative approaches were used as appropriate methodology for the subject of the study.

The results of the study show that there is a positive and significant relationship between e-banking services with its exploratory variables, namely: (quality of service, service accessibility, time saving, safety and privacy) and customer satisfaction in ain temouchent city. The study also concludes that save time is the most important factor that most impacts customer satisfaction with e-banking services, and security and privacy have the least impact on customer satisfaction with e-banking services. Finally, this study recommends that Banks must diversify their electronic services and create new services in line with the requirements of their customers.

Key words: e-banking services, customer satisfaction, service quality, service accessibility, time saving, secrecy and safety, Ain Temouchent city.

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في مدينة عين تموشنت. ومن أجل تحقيق الغرض والمشكلة من هذه الدراسة، تم تصميم استبيان وتوزيعه على 172 عميلا في ثلاثة بنوك تجارية بمدينة عين تموشنت من مارس 2022 إلى مايو 2022، وهي: البنك الوطني الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، القرض الشعبي الجزائري. وقد تم استخدام المنهج الوصفي والكمي كمنهجية مناسبة لموضوع الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ومهمة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية بمتغيراتها الاستكشافية وهي: (جودة الخدمة، إمكانية الوصول إلى الخدمة، توفير الوقت، الأمان والخصوصية) ورضا العملاء في مدينة عين تموشنت. كما توصلنا إلى أن توفير الوقت هو العامل الأكثر تأثيرا على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأن الأمان والخصوصية لهما أقل الأثر على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية. وأخيرا، توصي هذه الدراسة بأن تقوم البنوك بتنويع خدماتها الإلكترونية واستحداث خدمات جديدة تتماشى مع متطلبات عملائها.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، رضا العميل، جودة الخدمة، إمكانية الوصول إلى الخدمة، توفير الوقت، الأمان والخصوصية لأمان، مدينة عين تموشنت.