

Deri te:  
Këshilli Mësimorë Shkencorë  
Fakulteti Ekonomik  
Universiteti i Tetovës

## RECENZION

Për vlerësimin përfundimtarë të disertacionit të doktoraturës me temë:  
**"Ndikimi i satisfaksionit të klientëve me shërbimet bankare në lojalitetin ndaj bankave në Republikën e Kosovës"**e punuar nga kandidati Gentiana Mjaku  
Në bazë të nenit 201 të Statutit të Universitetit të Tetovës, nenit 51 të Rregullores për kushtet, kirteret dhe rregullat e regjistrimit dhe studimit në ciklin e tretë të studimeve – studimet e doktoraturës, Këshilli mësimor-shkencor i Fakultetit Ekonomik në mbledhjen e tij të rregullt të mbajtur më datë 27.03.2024, ka sjellë vendim nr. 14-103/3 për formim të Komisionit për vlerësim përfundimtar të punimit të doktoratës së kandidatit Gentijana Mjaku në temë "Ndikimi i satisfaksionit të klientëve me shërbimet bankare në lojalitetin ndaj bankave në Republikën e Kosovës" në përbërje:

1. Prof.dr. Almira Curri, Kryetar
2. Prof.dr. Ruzhdi Matoshi, anëtar
3. Prof.dr. Brikend Aziri, anëtar
4. Prof.dr. Raman Ismaili, anëtar
5. Prof.dr. Arun Tairi, anëtar

Pas leximit të punimit të dorëzuar dhe harmonizimit të mendimeve, Komisioni ka nder të dorëzoj këtë:

## R A P O R T

### I.

Gentiana Mjaku ka lindur në Prishtinë, më 01 korrik 1992. Shkollën fillore dhe të mesme e përfundoi në Prishtinë. Gjatë vitit akademik 2011/2012 regjistroi studimet në Fakultetin Ekonomik për Bankë, Financë dhe Kontabilitet. Studimet i mbaroi në vitin 2014 dhe ku mori titullin Bachelor për Banka, Financa dhe Kontabilitet. Gjatë studimeve 3 vjeçare për shkak të notës mesatare të lartë në studime 9.86, fitoi bursë nga Universiteti i Prishtinës. Menjëherë në këtë vit, regjistroi studimet e ciklit të dytë, studimet master, të cilat i mbaroi me notë mesatare 9.50 në vitin 2017 dhe mori titullin: Master për Banka, Financa dhe Kontabilitet, dhe po në këtë vit regjistroi studimet e ciklit të tretë, studimet e doktoratës në Universitetin e Tetovës në Maqedoni- Tetovë.

Krahas studimeve, Gentiana punoi dhe ndoqi trajnime të ndryshme për tu avancuar më tepër në karrierë.

Me fillimin e studimeve gjatë vitit 2012, pati fatin që të kycet në Korporatën Energjetike të Kosovës KEK sh.a për të punuar në Departamentin e Shërbimit për Konsumator për periudhën 19/09/2012 – 18/03/2013 në Prishtinë.

Më pas duke vazhduar me disa intershipe në Bankën Qendrore të Republikës së Kosovës BQK në Prishtinë - 2013 dhe më pas në BPB – Banka për Biznes në vitin 2014, dhe gjatë vitit 2015 tek Kreditimi Rural i Kosovës (KRK) në Prishtinë.

Ndërsa gjatë vitit 01/06/2016 - 30/10/2017 punoi si Zyrtare Mbështjete për Implementimin e Faljes së Borxheve Publike pranë Administratës Tatimore të Kosovës (ATK) në Prishtinë.

Ndërsa trajnimet të cilat përfundoi dhe u certifikua janë:

- Trajnim për: Kontabilitet Financiar 1, 2, Tatimet dhe Analiza e Pasqyrave Financiare pranë organizatës trajnuese AFAS.
- Trajnim në përpunimin e të dhënave statistikore me anë të Programit STATA në SIRA Academy
- Aplikacion për menaxhimin e kontabilitetit material dhe financiar në Akademia EXPERT.

Për mos tu ndalur, Gentiana vazhdoi tutje Studimet e ciklit të tretë pranë Universitetit Shtetëror të Tetovës UT – Fakulteti Ekonomik, Maqedonia e Veriut. Gjatë kësaj periudhe të studimeve të Doktoratës, Gentiana u drejtua në sferën akademike, duke vijuar angazhimet e saj si asistente në Universitetin e Prizrenit -“Ukshin Hoti” Prizren që nga viti 2018 – 2023, për të dhënë kontributin e saj në Fushën e Ekonomisë. Poashtu u angazhua dhe për një semestër në Universitetin Publik “Haxhi Zeka” në Pejë, 11/11/2022 – 15/02/2023 si asistente e angazhuar. Gentiana pasuroi CV-në e saj dhe me publikimet shkencore në revista ndërkombëtare, duke numëruar gjithsej 12 punime shkencore që lidhen me fushën e ekonomisë.

Poashtu Gentiana është pjesë e bordit editorial të revistës: European Journal of Economic and Financial Research dhe European Journal of Management and Marketing Studies.

## II

Komisioni ka shqyrtuar procedurat ligjore që ka ndjekur kandidati në studimet e doktoraturës dhe ka respektuar dhe përmbushur të gjitha kushtet e parashikuara me rregulloren e studimeve të doktoraturës. Kandidati ka regjistruar studimet e doktoratës duke përfillur të gjitha procedurat ligjore për paraqitjen, lejimin dhe hartimin e tezës së doktoratës. Në procedurat e doktorantit janë respektuar të gjitha fazat e parapara me rregullore, janë dorëzuar tezat fillestare të punimit, janë zhvilluar konsultat e rregullta me Mentorin dhe anëtarët e Komisionit dhe janë marrë në konsideratë vërejtjet dhe sugjerimet e Komisionit lidhur me disertacionin e doktoratës.

## III

Punimi i doktoratës së kandidatës Gentiana Mjaku përmban në total 217 faqe tekst themelor dhe rreth 200 njësi bibliografike kryesisht nga burime relevante të huaja. Punimi në përputhje me qasjen e përgjithshme metodologjike, është strukturuar në këtë radhitje: Abstrakt, Hyrje, pesë kapituj dhe bibliografi.

Teza e doktoratës me temë **“Ndikimi i satisfaksionit të klientëve me shërbimet bankare në lojalitetin ndaj bankave në Republikën e Kosovës”** e kandidatës Gentiana Mjaku është një ndër pak analizat e kësaj natyre e paraqitur në Fakultetin Ekonomikë.

Kandidatja përmes disertacionit të doktoratës bën përpjekje që të hedh dritë mbi përgjegjësinë shoqërore të sektorit bankar në Republikën e Kosovës, duke patur parasysh veprimtarinë në të cilat organizatat në fjalë veprojnë dhe funksionojnë.

Gjatë përpunimit të disertacionit të doktoratës kandidati ka shfrytëzuar metodat dhe teknikat bazë të studimit shkencorë duke përfshirë këtu në veçanti metodën statistikore, analizën, sintezën, pyetësoin si dhe studimet e rastit si një qasje bashkëkohore ndaj analizës së fenomeneve shoqërore.

Në pjesën hyrëse të doktoratës kandidati ofron një uverturë në problematikën e hulumtuar duke pasqyruar sfidën më të madhe përceptimin e konsumatorëve lidhur me krijimin e besimit ndaj institucioneve bankare duke pasqyruar se kënaqësia konsumatore dhe vlerësimi i besimit është mjaft i vlefshëm.

Në kapitullin e parë të titulluar **“Satisfaksioni i klientëve me shërbimet bankare”** kandidatja pasqyron konceptin, rëndësinë dhe përkufizimin e kënaqësisë së konsumatorit, poashtu në pjesën e parë të punimit, është bërë një shqyrtim i literaturës së autorëve të ndryshëm dhe mendimeve të tyre rreth kënaqësisë së klientëve, kemi të bëjmë me kënaqësinë e konsumatorit që është një faktor kyç në çdo organizatë, veçanërisht në banka të cilat janë në kërkim për të fituar besnikërinë e klientëve. Kandidatja pasqyron dhe faktorët që ndikojnë në kënaqësinë e konsumatorit, cilësinë e shërbimit në industrinë bankare. Në suaza të kapitullit të parë kandidatja krahas tjerash ofron dhe një analizë të përceptimit të konsumatorit dhe sjellen konsumatore të cilët me synim të përmbushjes së nevojave të tyre, ndikojnë drejtpërdrejtë në përzgjedhjen e kompanisë të cilës do t'i qëndrojnë besnikë.

Në kapitullin e dytë të titulluar **“Lojaliteti i klientëve me shërbimet bankare”** kandidatja pasqyron rolin dhe rëndësinë e besnikërisë së konsumatorit në industrinë bankare, përkufizon lojalitetin e klientëve si dhe rishikimin teorik të literaturës mbi lojalitetin e klientëve në sektorin bankar, poashtu kandidati bën përpjekje të analizojë faktorët që ndikojnë në besnikërinë e konsumatorit, krijimin e besnikërisë së klientit dhe ruajtja e tij.

Në kapitullin e tretë paraqitet **“Metodologjia e studimit”** në këtë drejtim kandidati me një mjeshtri analizon metodologjinë e hulumtimit, ofron një analizë të thuktë dhe të detajuar të hipotezave, pyetjeve kërkimore e objektivave të studimit. Poashtu në pjesën e tretë paraqitet dhe rëndësia e studimit, metodat e mbledhjes së të dhënave si dhe ndërtimi i pyetësorit.

Në suaza të kapitullit të katërt paraqitet **“Analiza e të dhënave”**, është bërë një hulumtim praktik nëpërmjet teknikës së pyetësorit anketues, ku janë përzgjedhur për anketim 550 klientë individual të bankave në Kosovë. Nëpërmjet këtij hulumtimi, është tentuar që të nxirren të dhëna për të kuptuar sa janë konsumatorët besnik dhe të kënaqur me shërbimet e ofruara. Në esencë mundet të thuhet se kjo pjesë paraqet fokusin e punimit. Duke përfshi profilin demografik të anketuarëve, zhvillimin e variablave, analizën e të dhënave si ato faktoriale, descriptive, vlefshmëria dhe besueshmëria, multikolineariteti dhe heteroskedasticiteti.

Në këtë pjesë kandidati paraqet rezultatet e studimit duke përfshi analizën e korrelacionit dhe ç'është më e rëndësishme përfshinë analizën me metodën e regresionit të shumëfishtë si dhe bën testimin e hipotezave të parashtruara.

Në pjesën e fundit të disertacionit, paraqiten **konkluzionet dhe rekomandimet**, nga të dhënat e fituara nga pyetësori është arritur deri te përfundimet e caktuara lidhur me çështjet e hulumtuara, si dhe janë nxjerrë rekomandimet, të cilat mund të iu shërbejnë, edhe bankave të cilat operojnë në Kosovë, qoftë edhe institucioneve të tjera që kanë interes në këtë fushë. Në pjesën e fundit kemi analizën empirike me modele ekonometrike të të dhënave nga anketa, mandej kemi përfundim, rekomandimin dhe anekset.

## IV

### VLERËSIMI PËRFUNDIMTAR

Në bazë të analizës së punimit, Komisioni jep këto vlerësime përfundimtare lidhur me punimin e doktoratës së kandidatës Gentiana Mjaku:

1. Tema e doktoratës me titull **“Ndikimi i satisfaksionit të klientëve me shërbimet bankare në lojalitetin ndaj bankave në Republikën e Kosovës”** paraqet një hulumtim burimor dhe të pavarur të kandidatit.
2. Kandidatja në punimin e tij ka arritur të bëjë një hulumtim serioz shkencor, është punim që studion një problematikë aktuale në sektorin financiar si në aspektin teorik, ashtu edhe atë praktik.
3. Teza e doktoratës përmbush standardet e nevojshme metodologjike, teknike dhe gjuhësore. Janë përmbushur objektivat e paraqitura si dhe janë arritur me sukses të finalizohen qëllimet kryesore të disertacionit. Kandidatja ka arritur të bëjë zbërthimin e tezave kryesore të hulumtimit. Ajo ka përdorur një metodologji shkencore, ka treguar korrektësi në shfrytëzimin e burimeve, në citate dhe ka demonstruar qasjen kritike ndaj referencave bibliografike dhe citateve të autorëve të huaj. Gjithashtu teza është shkruar me një stil dhe gjuhë të pasur dhe të kuptueshme për opinionin e gjerë.
4. Marrë në përgjithësi Komisioni njëzëri e vlerëson temën e doktoratës së kandidatës Gentiana Mjaku me titull **“Ndikimi i satisfaksionit të klientëve me shërbimet bankare në lojalitetin ndaj bankave në Republikën e Kosovës”** si të suksesshme dhe të pjekur për **MBROJTJE PUBLIKE**.

V

Në bazë të asaj që u theksua më lartë, komisioni njëzëri e jep këtë:

**PROPOZIM**

1. Punimi i doktoratës së kandidatës Gentiana Mjaku me titull **“Ndikimi i satisfaksionit të klientëve me shërbimet bankare në lojalitetin ndaj bankave në Republikën e Kosovës”** është i pjekur për mbrojtje publike.
2. Propozohet që Këshilli i Fakultetit të miratojë këtë raport, dhe të lejojë mbrojtjen publike të punimit.

**KOMISIONI**

Prof.dr. Almira Curri, Kryetar



Prof.dr. Ruzhdi Matoshi,



Prof.dr. Brikend Aziri, anëtar



Prof.dr. Ramon Ismaili, anëtar



Prof.dr. Arun Tairi, anëtar

