

UNIVERSITETI I PRISHTINËS „HASAN PRISHTINA”

FAKULTETI EKONOMIK

DEPARTAMENTI I MARKETINGUT



Vjosa Fejza

MODELET E SJELLJES KONSUMATORE NË SEKTORIN E BANKAVE NË KOSOVË

PUNIMI I DOKTORATËS

Prishtinë, 2018

UNIVERSITY OF PRISHTINA „HASAN PRISHTINA”
FACULTY OF ECONOMICS
MARKETING DEPARTMENT



Vjosa Fejza

**CONSUMER BEHAVIOR MODELS IN
KOSOVA'S BANKING SECTOR**

DOCTORAL THESIS

Prishtina, 2018

UNIVERSITETI I PRISHTINËS „HASAN PRISHTINA”
FAKULTETI EKONOMIK
DEPARTAMENTI I MARKETINGUT

Vjosa Fejza

**MODELET E SJELLJES KONSUMATORE
NË SEKTORIN E BANKAVE NË KOSOVË**

PUNIMI I DOKTORATËS

Mentori:

Prof. Dr. Ramiz Livoreka

Prishtinë, 2018

Përmbledhja

Duke u nisur nga fakti që konsumatori është „mbret”, nënkuptohet që asnjë ndërmarrje nuk mund të ekzistojë pa ata. Nëse nuk ka konsumatorë, nuk ka kuptim të themelohet dhe nuk mund të funksionoi ndërmarrja, sepse nuk do të ketë shitje, apo në rastin kur konsumatorët fillojnë t’i humbin, atëherë ndërmarrjeve iu bien fitimet dhe mund të shënojnë humbje, që në afat të gjatë detyrohen të shkojnë drejt mbylljes – falimentimit. Andaj kuptimi dhe studimi i sjelljes konsumatore nga ana e ndërmarrjeve në ditët e sotme, paraqet një prej sfidave më të vështira me të cilat ballafaqohen ato. Sidomos, kur kemi të bëjmë me një sektor që ofron shërbime, siç e kemi rastin e sektorit të bankave, në të cilin analiza e modeleve të sjelljes konsumatore bëhet edhe më e komplikueshme dhe më e vështirë për t’u kuptuar dhe për t’u analizuar.

Hartimi i këtij punimi përbëhet nga pjesa teorike dhe praktike. Në pjesën teorike, është bërë një rishikim i literaturës së autorëve të ndryshëm, publikimeve dhe revistave shkencore të ndryshme lidhur me kuptimin e rolit dhe rëndësisë së sjelljes konsumatore. Këtu janë trajtuar definicionet e autorëve të ndryshëm lidhur me sjelljen e konsumatorëve të tregut të konsumit final, faktorët që ndikojnë në sjellje, modelet e sjelljes dhe procesin e vendimmarrjes në blerje.

Është e rëndësishme të theksohet se në pjesën e dytë të këtij punimi, është bërë një përmbledhje e sistemit të bankave në Republikën e Kosovës, ku fillimisht është përshkruar në një vështrim të përgjithshëm ekonomia dhe shoqëria e Kosovës, duke vazhduar me historikun e sistemit financiar e deri të përshkrimi i rolit të bankave në sistemin financiar në Kosovë, përshkrimin e bankave komerciale që e përbëjnë sektorin, pjesëmarrjen e bankave komerciale në sektorin bankar në Kosovë, si dhe përshkrimi i performancës së këtij sektori në pesë vitet e fundit. Nga të dhënat e fituara nga kjo analizë e literaturës dhe e sistemit bankar në Kosovë, është arritur që të krijohet baza e mjaftueshme e cila ka shërbyer si pikë referimi e pjesës praktike të këtij punimi.

Ndërsa, në pjesën praktike të punimit, është realizuar një hulumtim me përdorimin e pyetësorit anketues, me mostër prej 500 klientë të tregut të konsumit final të bankave komerciale në Kosovë. Nëpërmjet këtij hulumtimi janë nxjerrur të dhëna për të konstatuar modelet e sjelljes ekzistuese të konsumatorëve të sektorit bankar, si dhe kuptimin e analizimin e faktorëve të ndryshëm të brendshëm e të jashtëm, që kanë ndikim mbi këto sjellje.

Në fund, nga të dhënat e fituara prej pyetësorit anketues është arritur deri te përfundimet e caktuara lidhur me çështjet e hulumtuara, si dhe janë nxjerrur rekomandimet, të cilat mund të iu shërbejnë, qoftë bankave komerciale që aktualisht operojnë në Kosovë, qoftë institucioneve të tjera financiare që kanë interes në këtë fushë, qoftë institucioneve politike bërëse të vendit.

Abstract

The fact that consumer is “king” means no company can exist without them. If there are no consumers, it has any possibility to be established and to operate because there are no sales. In case when a respective company starts to lose its customers because of the decrease of its sales, this situation affects companies’ revenues and may cause loss, which in long term may enforce the respective company towards failure – bankruptcy. Therefore, understanding and studying consumer behavior by companies is one of the most difficult challenges they face each and every day. Especially when it comes to the services’ sector, such as the banking sector, the model of consumer behavior analysis becomes more complex and difficult to understand and analyze.

The development of this study is divided into theoretical and practical part. The theoretical part includes a review of literature of various authors, publications and scientific journals on understanding the role and importance of consumer behavior in enterprises. It briefly addresses definitions of various authors regarding the behavior of end consumers, factors that affect such behaviors, consumer behavior models and decision-making process in purchasing.

It is important to emphasize that a summary of the banking system of the Republic of Kosova has been done in the second part of the study. Firstly, the economic and social situation of the Republic of Kosova has been described in a general overview. Then, a brief history of the financial system and the role of the banks in the banking sector of Kosova have been described. Also, a brief description of each commercial bank which operates in Kosova, the market share of commercial banks in the banking sector of Kosova, and the performance of this sector were depicted in details for the last five years. Data that were obtained from this literature review and from the general description of the banking system of Kosova, provided a sufficient basis which was used as a reference point for the practical part of the study.

On the other hand, the practical part of the study includes a survey questionnaire with a 500 individual client sample base, randomly selected from commercial banks in Kosovo. The purpose of the survey was collect data to determine behavior models of existing consumers in the banking sector and analyze various internal and external factors which influence such behavior.

Finally, data obtained from questionnaire survey were used to draw conclusions on issues central to this research and issue recommendations which may be useful to commercial banks currently operating in Kosovo, as well as other financial institutions interested in this field.