

عنوان البحث

أثر جودة الخدمة على رضا العملاء

مقدمة البحث

يُعتبر رضا العملاء من أهم العوامل التي تسهم في نجاح المؤسسات واستمرارها في بيئة الأعمال التنافسية. فمع التطور المستمر في الأسواق وارتفاع توقعات العملاء، أصبحت المؤسسات تسعى إلى تقديم خدمات ومنتجات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء وتحقق توقعاتهم. ويؤدي ارتفاع مستوى رضا العملاء إلى زيادة ولائهم للمؤسسة وتحسين سمعتها وتعزيز قدرتها التنافسية. لذلك يعد موضوع رضا العملاء من الموضوعات المهمة التي تحظى باهتمام الباحثين والإداريين لما له من تأثير مباشر على أداء المؤسسات ونجاحها.

مشكلة البحث

على الرغم من اهتمام المؤسسات بتحسين خدماتها ومنتجاتها، إلا أن بعض العملاء لا يزالون غير راضين عن مستوى الخدمات المقدمة، مما يؤثر على ولائهم واستمرار تعاملهم مع المؤسسة. ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ومستوى رضا العملاء.

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر جودة الخدمة على رضا العملاء؟

أهمية البحث

1. إبراز أهمية رضا العملاء في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها.
2. توضيح العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
3. مساعدة المؤسسات على تطوير خدماتها بما يحقق احتياجات العملاء.
4. دعم متخذي القرار بالمعلومات اللازمة لتحسين مستوى الخدمات.

5. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع رضا العملاء.

قائمة المراجع

1. Kotler, P., & Keller, K. Marketing Management. Pearson Education, 2022.
2. Armstrong, G., & Kotler, P. Principles of Marketing. Pearson Education, 2021.
3. Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. Services Marketing. McGraw-Hill Education, 2023.
4. الخضيرى، محسن أحمد. إدارة العلاقات مع العملاء. مجموعة النيل العربية، 2019.
5. عبد الحميد، طلعت أسعد. إدارة التسويق. الدار الجامعية، 2020.