



جامعة ميدأوشن

كلية إدارة الأعمال

مشروع تخرج

تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء

إعداد الطالبة:

شيخة حمد الحربي

الرقم الجامعي / 243000988

إشراف:

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2024 - 2025

صفحة الإقرار

،أقر أنا الطالبة /شبيخة حمد الحربي، بأن هذا البحث بعنوان «تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء» هو نتاج جهدي الشخصي ولم يتم نقله أو نسخه من أي مصدر آخر إلا ما تم الإشارة إليه في قائمة المراجع

الفهرس

المقدمة

تعد جودة الخدمة من أهم العوامل التي تسهم في تعزيز رضا العملاء، حيث تعتبر جودة الخدمة عنصراً جوهرياً في نجاح المؤسسات الخدمية ورفع مستوى ولاء العملاء

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في تحديد العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء داخل المؤسسات الخدمية، ومعرفة ما إذا كانت جودة الخدمة تؤثر بشكل مباشر على مستوى الرضا

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في تقديم أدوات علمية تساعد المؤسسات على تعزيز جودة خدماتها من خلال تحسين التجربة المقدمة للعملاء ورفع درجة رضاهم

أهداف الدراسة

1. قياس مستوى جودة الخدمة.
2. التعرف على مستوى رضا العملاء.
3. تحليل تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء.

تساؤلات الدراسة

1. ما مستوى جودة الخدمة؟
2. ما مستوى رضا العملاء؟
3. ما تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء؟

فروض الدراسة

- الفرض الأول: توجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء
- الفرض الثاني: تؤثر جودة الخدمة بشكل مباشر على زيادة رضا العملاء

الدراسات السابقة

تناولت عدة دراسات العلاقة بين جودة الخدمة والرضا، وأثبتت معظمها وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

منهجية البحث

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات.

الجداول

الاستبيان

- سهولة الوصول إلى الخدمة -
- سرعة الاستجابة -
- مدى الثقة والأمان -
- مدى الاهتمام والتعاطف -
- المظهر العام -

المراجع

- Parasuraman et al., 1988
- Smith, 2020
- دراسة عربية 2021 -

الفهرس