

مشروع التخرج بعنوان:

**أثر رضا العملاء على ولائهم في جامعة الملك عبد الله للعلوم
والتقنية بمدينة جدة**

التكليف رقم (2)

إعداد:

حسن مصطفى شربيني

الرقم الجامعي: 252000914

الإشراف/

أ.د. عبد الرحيم نادر

العام الدراسي

2026 م

تابع/ الفصل الأول

الإطار العام للبحث

أسئلة البحث

تسعى هذه الدراسة الاستكشافية والكمية إلى تفكيك وتحليل طبيعة الأثر السببي والارتباطي الذي يمارسه رضا العملاء بأبعاده التشغيلية المتكاملة على صياغة وتعزيز معدلات ولاء العملاء (الطلاب والباحثين) داخل جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة. وتأسيساً على مشكلة البحث المتبلورة في الفجوة الإدراكية بين توقعات العملاء العالية ومستوى جودة التجربة الفعلية المعيشية والأكاديمية، يتفرع من السؤال الرئيسي للدراسة: "ما أثر رضا العملاء على ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة؟" الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أثر رضا العملاء عن جودة الخدمات التعليمية والبحثية على ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة؟
2. ما أثر رضا العملاء عن البيئة المادية والخدمات اللوجستية على ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة؟
3. ما أثر رضا العملاء عن الدعم الإداري والتحول الرقمي على ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة؟

أهداف البحث

ينبثق من الأسئلة البحثية المصاغة سلفاً مجموعة من الأهداف الأكاديمية والتطبيقية المحددة التي يسعى الباحث إلى تجسيدها والوصول إليها بنهاية هذه الورقة البحثية الكمية:

- **الهدف الرئيسي:** قياس وتحليل أثر رضا العملاء بأبعاده الثلاثة الشاملة على ولاء العملاء (الطلاب والباحثين) في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة.

• الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مستوى أثر رضا العملاء عن جودة الخدمات التعليمية والبحثية في تشكيل وتوجيه ولاء العملاء داخل الجامعة.
2. قياس مدى مساهمة رضا العملاء عن البيئة المادية والخدمات اللوجستية (المعيشية والسكنية) في تعزيز الولاء المؤسسي والارتباط السلوكي والوجداني بالجامعة.
3. رصد وتحليل أثر رضا العملاء عن كفاءة الدعم الإداري والتحول الرقمي في تدعيم مستويات ولاء العملاء وخفض معدلات التسرب أو التحول الأكاديمي.
4. تقديم توصيات إجرائية وموجهات تطبيقية لإدارة جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية تدعم خطط التميز الخدمي والتسويقي لرفع كفاءة الاستبقاء المعرفي للمواهب الدولية.

فرضيات البحث

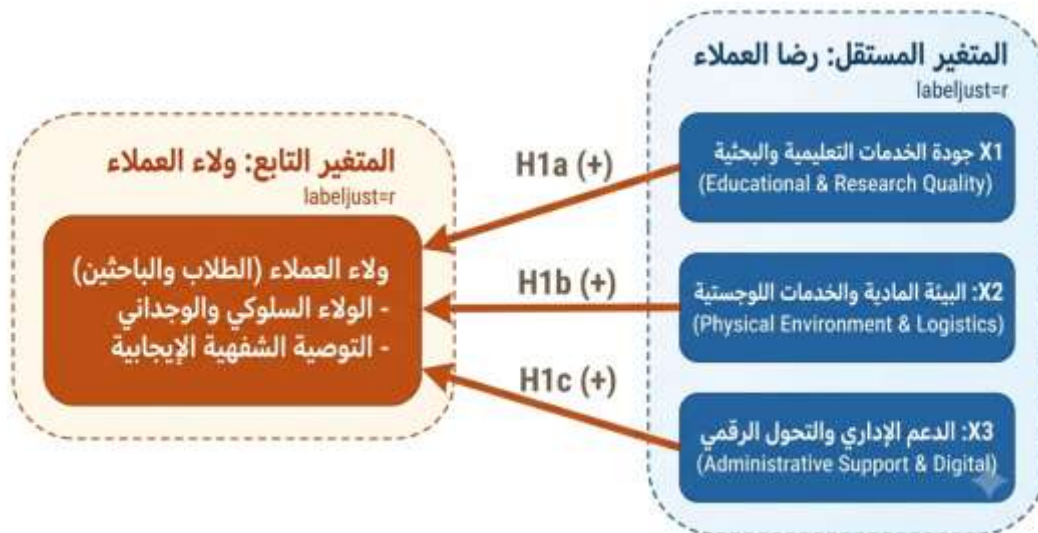
بناءً على التتبع المنظم للأدبيات السابقة (مثل: العتيبي والحربي، 2024؛ Al-Dulaimi and Alnaser, 2023؛ Ali et al., 2024)، والتي أثبتت وجود علاقات تأثيرية إيجابية ومباشرة للرضا الخدمي على سلوكيات الولاء في قطاع التعليم العالي، صاغ الباحث الفرضيات الإحصائية للدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) على النحو الآتي:

- الفرضية الرئيسية الأولى (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا العملاء بأبعاده الثلاثة (جودة الخدمات التعليمية والبحثية، البيئة المادية والخدمات اللوجستية، الدعم الإداري والتحول الرقمي) على ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة.
- الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها:

- **الفرضية الفرعية الأولى (H_{1a}):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا العملاء عن جودة الخدمات التعليمية والبحثية على ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة.
- **الفرضية الفرعية الثانية (H_{1b}):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا العملاء عن البيئة المادية والخدمات اللوجستية على ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة.
- **الفرضية الفرعية الثالثة (H_{1c}):** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا العملاء عن الدعم الإداري والتحول الرقمي على ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة.

نموذج البحث

يمثل النموذج الهيكلي للدراسة البناء المفاهيمي والعلاقة السببية المقترحة؛ حيث يتألف المتغير المستقل (رضا العملاء) من ثلاثة أبعاد تفصيلية خاضعة للقياس، بينما يمثل (ولاء العملاء) المتغير التابع الأحادي والمقاس بمؤشرات الولاء السلوكي والوجداني والتوصية الشفهية الإيجابية.



الشكل (1): النموذج المعرفي للدراسة - المصدر: إعداد الباحث

موجز عن المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية

تُمثل جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، الواقعة في ثول بمحافظة جدة، بيئة تطبيقية متميزة وفريدة من نوعها في سياق التعليم العالي والبحث العلمي الإقليمي والدولي. تأسست الجامعة في عام 2009 كجامعة دولية للأبحاث المخصصة حصرياً للدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه) وأبحاث ما بعد الدكتوراه، متبنية رؤية إستراتيجية طموحة تهدف إلى دفع عجلة الابتكار والعلوم والتقنية والمساهمة في التحول المعرفي والاقتصادي تماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 (العوفي، 2024).

وتتسم الجامعة بتركيبة ديموغرافية استثنائية لعملائها؛ حيث تضم مجتمعاً دولياً ينتمي إلى أكثر من 100 جنسية مختلفة من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس المتميزين عالمياً الذين يقيمون إقامة دامة وشاملة داخل حرمها السكني المتكامل والمستقل، مما يحول البيئة الجامعية إلى مجتمع حيوي متكامل يستهلك حزم متباينة من الخدمات البحثية المتقدمة والمسهلات المعيشية اللوجستية والترفيهية العالية الرفاهية على مدار الساعة (العوفي، 2024). إن هذا التميز المؤسسي وطبيعة التجربة الطلابية السكنية المدمجة يجعل من جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية النموذج الأكثر حرجاً ومثالية لدراسة وقياس سلوكيات رضا العملاء الدوليين والمحليين، وتأثير ذلك التجريبي المباشر على بناء استدامة الولاء والارتباط المؤسسي والبحثي طويل الأجل بالمنظمة.

الإجراءات المنهجية للدراسة

موجز قسم منهجية البحث المرتبط بالمشروع

تستند هذه الدراسة في اختبار العلاقات السببية والارتباطية بين متغيراتها إلى المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر ملاءمة للدراسات الإدارية والتسويقية التي تسعى إلى وصف الخصائص الكمية والنوعية لظاهرة رضا العملاء، ومن ثم تحليلها إحصائياً لاستخلاص الاستنتاجات العلمية وتعميمها (العوفي، 2024). ويتماشى هذا التوجه المنهجي مع مسلمات البحث الكمي القائم على القياس واختبار الفرضيات (Nguyen et al., 2023).

• **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع العملاء (الطلاب المقيدون في برامج الماجستير والدكتوراه، بالإضافة إلى الباحثين في مرحلة ما بعد الدكتوراه) في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة للعام الأكاديمي الحالي. ونظراً لتعذر حصر المجتمع كاملاً، سيتم الاعتماد على **العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample)** لضمان تمثيل عادل وموضوعي لكافة الجنسيات والتخصصات العلمية داخل الجامعة.

• **أداة الدراسة وجمع البيانات:** يمثل الاستبيان (Questionnaire) الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية من الميدان، وجرى تصميمه استناداً إلى الأدبيات المعتمدة (مثل: المطيري والعنزي، 2023؛ Al-Dulaimi and Alnaser, 2023). وتتكون الأداة من جزأين؛ الأول يقيس المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الدرجة العلمية، الجنسية)، والثاني يتضمن عبارات مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس أبعاد المتغير المستقل (رضا العملاء) والمتغير التابع (ولاء العملاء).

• **الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات:** سيتم معالجة البيانات وتحليلها رقمياً بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتتضمن الأساليب:

1. الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية) لتوصيف العينة وترتيب أهمية المحاور.

2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) واختبار الصدق الظاهري والبنائي للتحقق من ثبات وصدق أداة القياس.

3. تحليل الارتباط البسيط (Pearson Correlation) للتحقق من اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرات.

4. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار الفرضيات الرئيسة والفرعية، وتحديد القدرة التفسيرية لأبعاد الرضا في توجيه وصياغة ولاء العملاء.

الهيكل المقترح للمشروع البحثي

يتكون هذا المشروع الأكاديمي من بنية منهجية متكاملة موزعة على خمسة فصول أساسية ومتداخلة تضمن التدفق السلس للأفكار وفقاً لأرقى معايير النشر الدولية:

- **الفصل الأول: الحدود المنهجية للدراسة:** ويشمل مقدمة البحث، مشكلة البحث، أسئلة وأهداف البحث، فرضيات البحث ونموذجه الهيكلي، الأهمية العلمية والتطبيقية، وموجز مجتمع ومنهجية الدراسة والتعريف الإجرائي للمصطلحات.
- **الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة:** وينقسم إلى قسمين؛ الأول يعرض الإطار النظري وتفكيك المتغير المستقل وأبعاده الثلاثة والمتغير التابع ومؤثراته، والقسم الثاني يستعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية بشكل نقدي ومقارن مع تعيين الفجوة البحثية.
- **الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات (منهجية الدراسة):** ويتناول بالتفصيل نوع المنهج المستخدم، تحديد مجتمع الدراسة، وتطوير أداة القياس (الاستبيان)، وإجراءات الصدق والثبات الإحصائي، وخطوات التوزيع الميداني الرقمي للبيانات.
- **الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج:** ويستعرض نتائج المعالجة الإحصائية، وعرض الجداول والرسوم البيانية، واختبار الفرضيات، متبوعاً بمناقشة وتفسير علمي للنتائج وربطها بالأدبيات والنظرية الموجهة وسياق بيئة جامعة (KAUST).
- **الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات:** ويلخص أبرز ما توصلت إليه الدراسة من نتائج عامة، وتقديم التوصيات التطبيقية لإدارة الجامعة، وتعيين المقترحات البحثية المستقبلية لسد الثغرات المعرفية المتبقية.

جدول المحتويات (المقترح)

العنوان الهيكلي للقسم والفقرة المنهجية	رقم الصفحة المتوقع
الفصل الأول: الحدود المنهجية للدراسة	1
1.1 موضوع وعنوان البحث	1
2.1 مقدمة البحث	2
3.1 مشكلة البحث	4
4.1 أسئلة البحث	6
5.1 أهداف البحث	7
6.1 فرضيات البحث	8
7.1 نموذج البحث المفاهيمي	9
8.1 أهمية البحث (العلمية والتطبيقية)	10
9.1 موجز مجتمع ومنهجية الدراسة	11
الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة	13
1.2 الإطار النظري (رضا العملاء وولائهم في التعليم العالي)	13

العنوان الهيكلي للقسم والفقرة المنهجية	رقم الصفحة المتوقع
2.2 الدراسات السابقة (العربية والأجنبية والتعقيب المنهجي)	28
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات (المنهجية الميدانية)	42
الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج	55
الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات	75
المصادر والمراجع والملاحق الرسمية	85

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الشرجبي، عبد الرحمن محمد، والهاتف، عائشة يحيى حسن. (2023). مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، 4(1).
- العايق، نورا. (2023). رضا طلاب جامعة المنصورة عن الخدمات المقدمة لهم في ضوء مدخل التميز المؤسسي. *مجلة تطوير الأداء الجامعي*، 22(1)، 247-273.
- العتيبي، فهد بن سعد، والحربي، عبدالعزيز بن محمد. (2024). أثر جودة الخدمات الجامعية في رضا الطلبة وولائهم: دراسة تطبيقية في الجامعات السعودية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 17(58)، 95-122.
- العوفي، عبدالله بن صالح. (2024). مؤشرات الأداء التسويقية وتأثيرها على جودة الخدمات في الخدمات التعليمية (دراسة تطبيقية على جامعة الطائف). *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 25(4)، 489-530.
- المطيري، خالد بن ناصر، والعنزي، عبدالله بن مطلق. (2023). العلاقة بين رضا الطلبة والولاء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 7(31)، 44-68.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Addai, P., Sarfo, J. O., Okyere, I., and Kumordzi, B. (2023). Student Satisfaction and Session of Study as Predictors of Loyalty Among University Students .*European Journal of Contemporary Education*.341-331 , 12(2) ,
- Al-Dulaimi, S., and Alnaser, A. (2023). Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education Institutions: Evidence from Gulf Universities .*International Journal of Educational Management*.1141-1124 , 37(6) ,

- Ali, M., Amir, H., and Ahmed, M. (2024). The Role of University Switching Costs, Perceived Service Quality, Perceived University Image and Student Satisfaction in Shaping Student Loyalty .*Journal of Marketing for Higher Education*.222–201 ,(1)34 ,
- De-Juan-Vigaray, M. D., Ledesma-Chaves, P., González-Gascón, E., and Gil-Cordero, E. (2024). Student Satisfaction: Examining Capacity Development and Environmental Factors in Higher Education Institutions .*Heliyon* ,(17)10 , e36699.
- Nguyen, T. T., Nguyen, N. T., and Nguyen, H. T. (2023). Assessing the relationship between service quality, satisfaction and loyalty: The Vietnamese higher education experience .*Quality Assurance in Education*—197 ,(2)31 , .214
- Zhang, C. (2026). Unpacking the key drivers of university students' satisfaction and loyalty towards logistics services in Zhanjiang, China .*Scholar: Human Sciences*.(1)18 ,

مقدمة البحث

يُعد قطاع التعليم العالي المعاصر واحداً من أكثر القطاعات الحيوية التي شهدت تحولات جوهرية وديناميكية في بنيتها الفلسفية والتشغيلية؛ إذ تحول التوجه الإداري التقليدي القائم على قياس المخرجات التعليمية الجافة إلى تبني منظور تسويقي وتنظيمي متطور يركز بصفة أساسية على الطالب والباحث بوصفه "العميل المحوري" الذي تدور حوله كافة العمليات والخدمات (العتيبي والحربي، 2024). وفي ظل البيئة التنافسية المتصاعدة بين المؤسسات الأكاديمية على المستويين الإقليمي والدولي لاستقطاب أفضل المواهب والعقول البحثية، أصبحت الجامعات تعامل جودة خدماتها كرافعة استراتيجية لبناء ميزة تنافسية مستدامة، حيث يمثل رضا هؤلاء العملاء عن التجربة

الأكاديمية والمعيشية المتكاملة حجر الزاوية الذي تتشكل من خلاله معدلات ولائهم وارتباطهم الوجداني والسلوكي بالمؤسسة (المطيري والعنزي، 2023).

إن مفهوم رضا العملاء في البيئة الجامعية يتجاوز التقييم اللحظي للمادة العلمية المقدمة في قاعات المحاضرات؛ بل يمتد ليشمل حزمة مترابطة من الأبعاد الفنية والتشغيلية واللوجستية، بدءاً من البنية التحتية والمختبرات البحثية المتقدمة، وصولاً إلى كفاءة الدعم الإداري والتحول الرقمي والمرافق السكنية والترفيهية (Addai et al., 2023). وتبرز أهمية دراسة هذه الظاهرة بوضوح عند إسقاطها على مؤسسات التعليم العالي ذات الطبيعة البحثية الخاصة والفريدة، مثل جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) بمدينة جدة، والتي تأسست كجامعة للأبحاث والدراسات العليا تهدف إلى المساهمة في دفع عجلة الابتكار والتحول المعرفي، وتستقطب مجتمعاً دولياً متنوعاً يقيم داخل حرمها السكني المتكامل (العوفي، 2024).

وتشير الأدبيات الإدارية الحديثة إلى أن الاستثمار في تلبية وتجاوز توقعات الطلاب والباحثين داخل هذه البيئات المتقدمة يثمر مباشرة في صياغة معدلات ولاء مرتفعة (Student Loyalty)، والتي تترجم سلوكياً في رغبة الخريجين في مواصلة دراساتهم العليا أو أبحاثهم ما بعد الدكتوراه في ذات الجامعة، أو التوصية الإيجابية الشفهية بها في المحافل العلمية الدولية، والتعاون البحثي المستمر معها بعد الانخراط في سوق العمل العالمي (Al-Dulaimi and Alnaser, 2023). وتأسيساً على ذلك، يسعى هذا البحث إلى تقديم إطار تحليلي كمي وممنهج يربط بين أبعاد رضا العملاء المتمثلة في (جودة الخدمات التعليمية والبحثية، والبيئة المادية والخدمات اللوجستية، والدعم الإداري والتحول الرقمي) ومستوى ولاء العملاء في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية، مما يساهم في إثراء الفكر الإداري وتوفير موجهات تطبيقية تدعم متخذي القرار في تعزيز التميز المؤسسي والاستدامة الاستراتيجية.

مشكلة البحث

بالرغم من القفزات النوعية والتمويل الرأسمالي الضخم الذي تحظى به مؤسسات التعليم العالي الرائدة في المملكة العربية السعودية، إلا أن الحفاظ على مستويات مرتفعة ومستدامة من

ولاء العملاء (الطلاب والباحثين الدوليين والمحليين) يُشكل تحدياً تسويقياً وتنظيماً متصاعداً في ظل بيئة العولمة الأكاديمية (العتيبي والحربي، 2024). وتتبلور المشكلة البحثية في وجود فجوة بين حجم التوقعات العالية التي يحملها العملاء عند انضمامهم لبيئات بحثية عالمية متطورة، وبين مستوى إدراكهم الفعلي لجودة الخدمات الشاملة المقدمة لهم أثناء مسيرتهم الأكاديمية والمعيشية، وهو ما ينعكس مباشرة على مستويات رضاهم وارتباطهم طويل الأجل بالمؤسسة (De-Juan-Vigaray et al., 2024).

وتزداد هذه المشكلة عمقاً وحساسية في الجامعات ذات الطبيعة السكنية والبحثية المغلقة مثل جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، حيث لا يمثل الطالب مجرد مستفيد من خدمة تعليمية مجزأة، بل عميل مقيم يستهلك حزمة متكاملة من الخدمات الأكاديمية، واللوجستية، والبيئية المادية على مدار الساعة؛ مما يجعل أي قصور أو تراجع في كفاءة الدعم الإداري، أو تعثر قنوات التحول الرقمي، أو تراجع جودة الميسلات المعيشية سبباً فورياً في خفض الرضا العام وتوليد رغبة في الانتقال أو ضعف الولاء المؤسسي بعد التخرج (Zhang, 2026; Ali et al., 2024).

وقد أكدت الأدبيات والدراسات السابقة (مثل: المطيري والعنزي، 2023؛ Nguyen et al., 2023) وجود ارتباط وثيق بين الرضا والولاء، إلا أن هناك ندرة واضحة في الدراسات المحلية والاقليمية -ضمن حدود علم الباحث- التي تناولت نمذجة هذه العلاقة السببية داخل الجامعات البحثية المتكاملة الموجهة حصرياً للدراسات العليا، والتي تتسم بخصوصية تركيبة عيّنتها الدولية والبحثية. ومن هنا، تبرز الحاجة الملحة للقيام بهذا البحث لتحديد أي الأبعاد الخدمية أكثر تأثيراً وحرماً في تشكيل رضا هؤلاء العملاء، وكيف ينعكس هذا الرضا تجريبياً على تعزيز معدلات ولائهم السلوكي والوجداني لجامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة.

أهمية البحث

الأهمية العلمية (النظرية)

- يساهم البحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية العربية والأجنبية في حقل إدارة الأعمال والتسويق الخدمي، وتحديدًا في سياق صناعة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال تقديم نموذج إجرائي يربط بدقة بين أبعاد الرضا والولاء.
- يسد البحث فجوة معرفية واضحة تتعلق بقلة الدراسات التي تبحث في سلوكيات وتوقعات عملاء الجامعات البحثية المخصصة للدراسات العليا والباحثين الدوليين في البيئة المحلية السعودية.
- يوفر البحث قاعدة بيانات علمية ومقياساً كمياً محكماً يمكن للباحثين والمشرفين مستقبلاً الاعتماد عليه وتطويره لدراسة ظواهر جودة الخدمة والولاء المؤسسي في جامعات أخرى.

الأهمية التطبيقية (العملية)

- يزود البحث الإدارة التنفيذية وصنّاع القرار في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) بتقرير علمي دقيق يوضح مستويات رضا الطلاب والباحثين عن الخدمات الشاملة المقدمة لهم، وتحديد نقاط القوة والضعف التشغيلية.
- يساعد البحث في توجيه التخصيص الرأسمالي والموارد المالية نحو الأبعاد الخدمية واللوجستية الأكثر تأثيراً وحرَجاً في رفع معدلات ولاء الطلاب، مما يحافظ على استقطاب العقول البحثية ويقلل من تكاليف التسرب الأكاديمي.
- يدعم البحث التوجهات الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030 الهادفة إلى رفع كفاءة وحوكمة مؤسسات التعليم العالي والارتقاء بالتصنيف الدولي للجامعات السعودية لتصبح مراكز جذب عالمية للابتكار والاستثمار المعرفي.

قائمة المراجع

- الشرجبي، عبد الرحمن محمد، والهاتف، عائشة يحيى حسن. (2023). مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة آزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، 4(1).
- العايق، نورا. (2023). رضا طلاب جامعة المنصورة عن الخدمات المقدمة لهم في ضوء مدخل التميز المؤسسي. *مجلة تطوير الأداء الجامعي*، 22(1)، 273-247.
- العتيبي، فهد بن سعد، والحري، عبدالعزيز بن محمد. (2024). أثر جودة الخدمات الجامعية في رضا الطلبة وولائهم: دراسة تطبيقية في الجامعات السعودية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 17(58)، 122-95.
- العوفي، عبدالله بن صالح. (2024). مؤشرات الأداء التسويقية وتأثيرها على جودة الخدمات في الخدمات التعليمية (دراسة تطبيقية على جامعة الطائف). *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 25(4)، 530-489.
- المطيري، خالد بن ناصر، والعنزي، عبدالله بن مطلق. (2023). العلاقة بين رضا الطلبة والولاء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 7(31)، 68-44.
- Addai, P., Sarfo, J. O., Okyere, I., & Kumordzi, B. (2023). Student satisfaction and session of study as predictors of loyalty among university students. *European Journal of Contemporary Education*, 12(2), 331–341.
- Al-Dulaimi, S., & Alnaser, A. (2023). Student satisfaction and loyalty in higher education institutions: Evidence from Gulf universities. *International Journal of Educational Management*, 37(6), 1124–1141.
- Ali, M., Amir, H., & Ahmed, M. (2024). The role of university switching costs, perceived service quality, perceived university image and student satisfaction in shaping student loyalty. *Journal of Marketing for Higher Education*, 34(1), 201–222.

- De-Juan-Vigaray, M. D., Ledesma-Chaves, P., González-Gascón, E., & Gil-Cordero, E. (2024). Student satisfaction: Examining capacity development and environmental factors in higher education institutions. *Heliyon*, 10(17), Article e36699.
- Nguyen, T. T., Nguyen, N. T., & Nguyen, H. T. (2023). Assessing the relationship between service quality, satisfaction and loyalty: The Vietnamese higher education experience. *Quality Assurance in Education*, 31(2), 197–214.
- Zhang, C. (2026). Unpacking the key drivers of university students' satisfaction and loyalty towards logistics services in Zhanjiang, China. *Scholar: Human Sciences*, 18(1).