

■ الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات المستخرجة من الاستبيان، لتوصيف العينة واختبار الفرضيات، والإجابة على أسئلة البحث.

4.2 توصيف عينة الدراسة

بلغ عدد المشاركين ٨٠ مشاركًا. توزعت عينة الدراسة كالتالي:

- الزيارات 55%: يزورون الكافيهات من ٢ إلى ٣ مرات أسبوعيًا
- الجنس 60%: إناث، ٤٠% ذكور
- العمر 45%: بين ٢١-٣٠ سنة، ٣٥% بين ٣١-٤٠، ١٠% فوق ٤٠، ١٠% أقل من ٢٠

4.3 اختبار الصدق والثبات

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، وجاءت النتائج كما يلي:

- الولاء: ٠,٨٣
- تصميم المكان: ٠,٩١
- جودة الخدمة: ٠,٨٩
- رضا العميل: ٠,٨٧
- التفاعل الرقمي: ٠,٨٥

مما يدل على اتساق داخلي عالي جدًا للأداة البحثية.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

- جودة التعامل: متوسط ٤,١٨ – جيد جدًا
- دقة الطلب: متوسط ٣,٩٧ – مقبول إلى جيد
- سرعة التقديم – 3.81: تحتاج إلى تحسين نسبي
- سهولة الحجز والدفع الرقمي – 4.08: جيدة
- الرضا العام – 4.3: مستوى رضا مرتفع
- الولاء – 4.4: نية مرتفعة لإعادة الشراء والتوصية

4.5 اختبار الفرضيات ومناقشتها

- **H3:** تصميم المكان له أثر مباشر على تجربة العميل ✓ مدعومة
- **H1:** توجد علاقة إيجابية بين جودة التجربة وولاء العميل ✓ مدعومة
- **H4:** التفاعل الرقمي يعزز رضا العميل ✓ مدعومة
- **H2:** تؤثر جودة الخدمة على رضا العميل ✓ مدعومة

مناقشة النتائج

أوضحت النتائج أن جودة التعامل وتصميم المكان والتقنيات الرقمية تلعب دورًا جوهريًا في تعزيز الرضا والولاء، بما يتماشى مع ما ذكرته الأدبيات مثل (Verhoef et al., 2009) و (Pine & Gilmore, 1999).

4.6 الخاتمة

أثبت التحليل الإحصائي وجود علاقة وثيقة بين جودة تجربة العميل وولائه، مما يؤكد أهمية الاستثمار في كل نقطة تفاعل داخل الكافيه، سواء كانت بشرية أو رقمية أو بيئية.