

أثر جودة الخدمة المقدمة على رضا الزبون (دراسة حالة الطيران الخاصة في الأردن))

إعداد الطالبة

لانا زهير قاسم المومني

إشراف

الأستاذ المشارك الدكتورة ديمة الدجاني

مشرف مشارك

الأستاذ الدكتور محمود الصميدعي

جامعة الزيتونة الأردنية، 2022

الملخص

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر جودة الخدمة المقدمة على رضا الزبائن في شركات الطيران الخاصة في الأردن، حيث تم قياس جودة الخدمة المقدمة بالأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والسعر). تمثل مجتمع الدراسة بزبائن شركات الطيران الخاصة في الأردن. تم استخدام نهج العينات في جمع البيانات، حيث وزعت استبانة الدراسة على (600) مسافر في شركة الاجنحة العربية. كانت الاستبانات المستردة (502) استبانة، في حين كان الصالح منها للتحليل الاحصائي (431) استبانة والتي تشكل نسبة استجابة (71.83%) من الاستبانات الموزعة. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لتحليل بعض بيانات الدراسة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة المقدمة كان مرتفعاً، في حين كان مستوى رضا الزبائن متوسطاً. علاوة على ذلك، كان هناك أثر لجميع أبعاد جودة الخدمة المقدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والسعر) على رضا الزبائن. بالتالي، أوصت الدراسة إدارة شركات الطيران الخاصة في الأردن للتركيز على الاستثمار التكنولوجي في البرمجيات الحديثة ومنصات التواصل الاجتماعي الامنة لتسهيل عملية التواصل الفعال مع الزبائن.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة المقدمة، رضا الزبائن، الطيران الخاص، الأردن.