

أثر جودة الخدمة على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار الملكة علياء الدولي في الأردن.

إعداد

محمد وضاح عبد الفتاح أبو دقر الخماش

المشرف

د. نافز نمر علي

المشرف المشارك

د. محمود علان

جامعة الزيتونة الأردنية، 2022

الملخص

تاريخ المناقشة 2022-6-1

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمة (الملموسة والاستجابة والموثوقية والضمان والتعاطف) على رضا المسافرين في مطار الملكة علياء الدولي في الأردن. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. كانت الفئة المستهدفة في هذه الدراسة من المسافرين والزوار إلى مطار الملكة علياء الدولي. تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة الملائمة، حيث تم توزيع استبيان الكتروني لعدد كبير من زوار ومتلقي خدمات مطار الملكة علياء الدولي. بلغت عدد الاستبيانات المسترجعة (339)، وتم استبعاد (19) استبانة بعد فحص صدق الاستبيانات واستخدمت (320) للتحليل الإحصائي حيث بلغت نسبة الاستبيانات المسترجعة (94.4%). تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS). أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ايجابي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة (الملموسة، الاستجابة، الموثوقية، الضمان، والتعاطف) على رضا المسافرين. وأوضحت الدراسة عدة توصيات منها: أن المديرين والمسؤولين في المطار يجب أن يركزوا على تحسين مستوى أبعاد جودة الخدمة، لا سيما الملموسة والموثوقية. بالإضافة الى الحاجة إلى تحديد معايير ومؤشرات لقياس وتقييم رضا المسافرين من أجل تحسين الخدمات العامة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا المسافرين، مطار الملكة علياء الدولي.