

أثر جودة خدمة النقل على رضا العملاء

دراسة حالة: قطار الحرمين السريع في المملكة العربية السعودية

اعداد: منيره صبيح الصبيح

إشراف: د. وليد شطي

المستخلص

هدف البحث الى معرفة أثر جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة قطار الحرمين السريع على رضا العملاء في المملكة العربية السعودية خلال الفترة (٢٠١٨-٢٠٢٠م). وتمت صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي: ما هو أثر جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة قطار الحرمين السريع على رضا العملاء؟ وتفرع منه الأسئلة التالية: هل يوجد اختلاف بين تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات في مؤسسة قطار الحرمين السريع؟ وما مدى جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة القطار على رضا العملاء؟ بني البحث على الفرضيات التالية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الملموسية ورضا العملاء عن قطار الحرمين السريع، توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاعتمادية ورضا العملاء عن قطار الحرمين السريع، توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاستجابة من الموظفين ورضا العملاء عن قطار الحرمين السريع، توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الأمان والثقة لقطار الحرمين ورضا العملاء، وتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاهتمام والعناية بالعملاء من قبل موظفي قطار الحرمين ورضا العملاء. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي وبرنامج الحزم الحاسوبية للعلوم الاجتماعية SPSS. وقد توصل البحث الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الملموسية ورضا العملاء بمؤسسة القطار السريع بالمملكة العربية السعودية. كما يوصي البحث بضرورة عمل تقييم لرضا العميل عن الخدمة أثناء الرحلة عبر الإيميل أو الواتساب وأخذ الاقتراحات في الاعتبار إن وجدت لتطوير جودة الخدمة المقدمة.

The impact of transportation service quality on customer satisfaction: evidence from the Haramain Express Train of KSA

Monerah Sabih Alsabih

Dr. Walid chatti

Abstract

The research aimed to know the effect of the quality of services provided by the Haramain Express Train Corporation on customer satisfaction in Saudi Arabia Kingdom during the period (2018-2020). The research problem was formulated in the following main question: What was the effect of the quality of services provided by the Haramain Express Train Corporation on customer satisfaction? The following questions are divided into: Is there a difference between customers' evaluation of the quality of services at the Haramain Express Train Corporation? What is the quality of the services provided by the train establishment to customer satisfaction? The research is based on the following hypotheses: There is a statistically significant relationship between tangibility and customer satisfaction with the Haramain high-speed train. There is a statistically significant relationship between reliability and customer satisfaction with the Haramain high-speed train. There is a statistically significant relationship between employee response and customer satisfaction with the Haramain express train. There is a statistically significant relationship between safety and confidence for Kingdom Train and customer satisfaction. There is a statistically significant relationship between customer interest and care by Kingdom Train employees and customer satisfaction. The research used the descriptive analytical method and the SPSS Package. The research found a statistically significant relationship between tangibility and customer satisfaction in the Express Train Corporation in the Kingdom of Saudi Arabia. The research recommends the need to make an assessment of the customer's satisfaction with the service during the trip via email or What Sapp and take into account suggestions, if any, to improve the quality of the service provided.