

## مستخلص البحث

أندك، البحث العلمي. الموضوع : دراسة عن تأثير جودة الخدمة إلى قبول المشتريين بشركة (Enje Mart) بمعهد نور الجديد الإسلامي ببيكان بروبونجا.

المشرق : الدكتور الحاج سليم إدروس، MM, M.Ag

الكلمات الرئيسية : جودة الخدمة، قبول المشتريين.

تنطلق هذه الدراسة من كثرة الطلبة الذين اشتروا حوائجهم اليومية بشركة (Enje Mart) معهد نور الجديد الإسلامي ببيطان بروبونجا. وتأثر درجة الشراء إلى قلة الشركة خدمة حتى لم يحس الطلبة المشترون الراحة والقبول في الخدمة. والذي يدفع الباحث إلى قيام هذه الدراسة هو كثرة الطلبة المشترون بشركة (Enje Mart) رغم أن الخدمة لا تقنع.

وأجريت هذه الدراسة بمعهد نور الجديد الإسلامي ببيطان بروبونجا جاوي الشرقية خلال شهر واحد فيما بين 24 من نوفمبر إلى 8 من ديسمبر 2011. ومجتمع البحث الذي اختاره الباحث هو طلبة معهد نور الجديد الإسلامي بمبلغ مائة وخمسون عينة، وأما تقنين نيل العينة فهي عينة المتكسرة (Random Sampling)، وأما إذا كانت طريقة جمع البيانات هي الملاحظة والمقابلة والاستبانة. واهتم الباحث بما يريد البحث عنه هي : الواقع المباشر والجودة وسرعة الاستيعاب والضمان والإحساس المؤشر إلى راحة المشتريين.

يتضح مما سبق أن هذه الدراسة دلت على أن 1. مختبر ف (F) 39, 197 بمعدل 0,000 و مختبر ت (T) الواقع المباشر 4, 135 بمعدل 0,025، والجودة 5,253 بمعدل 0,000 وسرعة الاستيعاب 4,437 بمعدل 0,005، والضمان 4,294 بمعدل 0,003، والإحساس 1,872 بمعدل 0,026. 2. ويعرف من الاختبار البعدي أن تقرير الجودة الأعلى هي 5,253 بمعدل 0,000.