

المخلص البحث المستخلص

على رمضان، محمد نور. "تحليل العوامل المؤثرة على رضا المستهلك بالخدمة المنتظمة في تاجر Nissan باسوكيرحمة في مدينة سورابايا".
البحث العلمي. شعبة الإدارية كلية الاقتصادية جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية يمالانق.
المشرف: د. سليم الإدروس.

1

خلفية هذا البحث تطوير منقطاع السيارات الخاصة أتناجرسياراتالذي يوجد في كل مدينة قد تزيد. وكان تاجر Nissan ينمو بسرعة في اندونيسيا في كل السنة. وبمرور الزمان بعد أن أكثر المستهلكين يشعرون الرضا عن الخدمة التي تاجر Nissan. والدليل عنه أن في العام 2012، نالت Nissan "جائزة السيارة الاندونيسية لهذا العام" (ICOTY) 2012 في فئة أحسن السيارات SUV الصغيرة. وكانت "السيارة الاندونيسية لهذا العام" هي النشاط الوطنية في تقويم عديدة من الماركات و brand positioning. وبالإضافة إلى "جائزة السيارة الاندونيسية لهذا العام" (ICOTY) 2012 أن تاجر Nissan فاز بجائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) عام 2011 من إحدى وسائل الإعلام الوطنية المشهورة. ونوع هذا البحث هو البحث الكمي. وطريقة جمع العينات في هذا البحث هي التقنية البسيطة العشوائية (تقنية أخذ العينات من المجتمع عشوائياً دون النظر إلى الطبقات الموجودة في المجتمع) وجملة من سبعون شخصاً من مستهلكي تاجر Nissan. والطريقة المستخدمة في جمع البيانات هي المقابلة والاستبيان. وتحليل هذا البحث يستخدم اختبار الصدق وثبات الأدوات، وتحليل العوامل لمقي برنامج SPSS الإصدار 17.0.

ونائج هذا البحث هي أننا كخمسة عوامل من رضا المستهلك في تاجر Nissan باسوكيرحمة في مدينة سورابايا. الأول هو (جودة الخدمة) التي تتألف من متغير ضمان (X2.4) (assurance) والاستجابة (X2.3) (responsive) والأدلة المادية (X2.1) (tangibles) والتعاطف (X2.5) (emphaty) وثيقة الخدمة (X2.2) (reliability). والثاني هو (العاطفي) الذي يتكون من متغير إعجاب الآخرين (X3.2) والفخر (X3.1) وتنوع المنتجات (X1.1) (features). والثالث هو (جودة المنتجات) التي تتكون من متغير ثبات الخدمة (X1.2) (reliability) والسعر المقياسي (X4.2) قوة المنتجات (X1.3) (durability). والرابع هو (السعر) الذي يتكون من متغير سعر موافق للجودة (X4.3) والتسعير موافق للعمل (X4.1). والخامس هو (المصرف) الذي يتكون من متغير مكان واحد الذي يحصل فيه كلاً من احتياجات الخدمة (X5.1).

لكلمة الرئيسة: العوامل، رضا المستهلك، Nissan باسوكيرحمة