

## مستلخص البحث

محمد حسني عين النجيب، 2013 م، "تنفيذ جودة الخدمات لإرتفاع إقناع المستهلك (دراسات في باتو الليلة المذهلة (BNS))". المشرفة: إرماياني حسن الماجستير، الكلمة الرئيسية: جودة الخدمة وإقناع المستهلك.

---

الشركات التي لا ينجح في إقناع المستهلك سوف تواجه في مشكلات العديدة. وفي العادية، إذا كان مستهلك لا يشعرون بالإقناع فسوف يعبرون خبراتهم السلبي إلى الآخر، ونستطيع أن نختل ما أكبر الخسر على فشل إقناع المستهلك. لذلك، وجب على كل الشركات الخدمة في إعداد وتنظيم وتنفيذ وزمام منهج الكيفية. لذا يقنع المستهلك. وأهداف هذا البحث الجامعي هو لمعرفة جودة الخدمة وإقناع المستهلك في باتو الليلة المذهلة (BNS).

ولكون هذا البحث يستخدم الباحثة مدخلا كيفيا، فصار الباحث هو نفسه أداة جمع البيانات ووسيلتها. وجمع البيانات، يستند الباحث على طريقة المقابلة وطريقة الملاحظة وطريقة الوثائقية وهي تقنية أو طريقة جمع البيانات أو المعلومات خلال الفهم الدقيق.

ومن نتيجة البحث التي حصلها الباحث في هذا البحث هي أن تنفيذ جودة الخدمات في باتو الليلة المذهلة (BNS) قد طبق خمس مقاييس الخدمات وهم الملموسية والثقة والإستجابة والتأكدات والتعاطف. من ذلك خمس المقاييس مطابق بالمعايير التي استخدم بالباتو الليلة المذهلة (BNS) ويعطي الإقناع للمستهلك، ولكن هناك نقصان من جهة الملموسية، وهو في مكان الموكف السيارة و الضمان الإجتماعي.