

## مستخلص البحث

سوفريونو، محمد هاري، 2013 م، "تحليل تطبيق SMM ISO 9001:2008 لترقية اقتناع المستهلك في

جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج."

المشرف: الدكتور مهتدي رضوان

---

الكلمات الأساسية: جودة الخدمة، SMM ISO 9001:2008، اقتناع المستهلك

SMM ISO 9001:2008 هي قدر العالمي في مناهج جودة الإداري. قرر SMM ISO 9001:2008

الشروط و التوصية لطرز و تقدير من مناهج جودة الإداري، وأهدافها لأن يضمن منظمة يعطي حاصلًا مملوءاً شرطاً. وفي هذا البحث يبحث الباحث تطبيق SMM ISO 9001:2008 في إدار الجامعي وخصوصا في تخطيط المادة الدراسية لترقية اقتناع المستهلك.

أهداف هذا البحث هي لمعرفة تطبيق SMM ISO 9001:2008 في إدار الجامعي. بنظر إلى تقرير إدار الجامعي ثم يرى الباحث في ظاهرها (ملاحظة) و يقابل الباحث التلاميذ لتقدير تطبيقها مباشراً. وحاصل من هذا البحث يستطيع تقويماً لترقية اقتناع المستهلك. والأدوات لجمع البيانات في هذا البحث هي: المقابلة والملاحظة والوسائق. وتحليل البحث في هذا البحث هي تحليل الوصفي.

ونتيجة هذا البحث هي أن تطبيق SMM ISO 9001:2008 في إدار الجامعي وخصوصا في تخطيط المادة الدراسية مقبول. لكن كثير العوائق فيها بسبب ضعيف الاشتراكي في بعض الكلية والقسم. وتقرير إدار الجامعي مأخوذ من التلاميذ المشتكي إلى إدار الجامعي. يلزم إدار الجامعي معروف عن الحقائق في الميدان.