

مستخلص البحث

فندي ويكسانا، 2014، بحث جامعي، العنوان : تأثير نوعية الخدمة على رضا العملاء JNE

مالانج

المشرف : الدكتور الحاج نور أسنوي الماجستير

كلمة رئيسية : يشتمل نوعية الخدمة إلى المادية، والموثوقية، الاستجابة و ضمان والتعاطف

يهدف هذا البحث ليعرف هل المجال نوعية الخدمة أعني المادية، والموثوقية، الاستجابة و ضمان والتعاطف يتأثر على رضا العملاء JNE مالانج، و يهدف أيضا في تحليل العوامل الأقوى منها. المجتمع في هذا البحث أعني العملاء JNE مالانج، مالانج. وطريقة جمع البيانات باستخدام الإستبيان إلى 100 مستجيبا. وزع الإستبيان ليعرف عن رأي مجيب من كل المتغير. التحليل الذي مستعمل فيه أعني إحتبار الصدق، إحتبار الثبات، إحتبار الفردية الكلاسيكية (*multikolinearitas, normalitas, heteroskedastisitas*) تحليل الإنحدار لتنبؤ، إحتبار (*uji F, uji t, koefisien determinasi*) goodness of fit ونتيجة البحث، هناك معادلة الإنحدار كما يلي : $Y=1.437 + 0.188X1 + 0.300X2 + 0.0270X3 + 0.303X4 + 0.385X5$ ومن تحليل إحصائي، مؤثرت هذا البحث قد كان في درجة الصدق ومتغيره الثبات. في إحتبار فرضية الكلاسيكي، الإنحدار حري من *multikolonieritas*، ثم عدم فيه *heteroskedastisitas* وتوزع بالعدل. و التأثير المتغير من الأقوى إلى أضعف أعني: التعاطف بعدد 583٠0 ثم ضمان بعدد 58353 ثم يتبع الموثوقية بعدد 58355 ثم الاستجابة بعدد 582٠5 أما المتغير الذي أضعف في أثره أعني المادية بعدد 581٠٠ . يحتاج JNE مالانج إلى التأكيد أو يمسك بالقوي كل ما فيها و تحسين الذي ينقص فيها.

كلمة رئيسية: الخدمة، المادية، الموثوقية، الإستجابة، ضمان، التعاطف، رضا العملاء