

مستخلص البحث

محمد فجرزيفتيانور ز . الساعة 2014، البحث. العنوان "الأثر جودة الخدمة رضا الحجاج المحتملين ضد وزارة الشؤون الدينية في مكتب مالانج "

المشرفة .:إيرمياني حسن الماجستير

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، رضا الحجاج المحتملين

الدولة تلتزم لخدمة جميع المواطنين والمقيمين لتلبية احتياجاتهم الأساسية والحقوق في إطار الخدمة العامة التي يتم بتكليف من دستور جمهورية إندونيسيا سنة 1945. لذلك في الخدمة العامة للمجتمع. تحتاج الحكومات إلى أن تدرك أنها تنطوي على الوظائف الاجتماعية من أجل تلبية احتياجات وتحسين رفاه المجتمع، فضلا عن أهميتها الاستراتيجية ودورها كضباط للدولة، والتي تؤثر بشكل غير مباشر على تنمية وتقدم المجتمع. يعلم الإسلام أن مفهوم تقديم الخدمات للأعمال التي تقوم على إما في شكل سلع أو خدمات لا توفر سيئة أو غير مؤهلة، ولكن المؤهلين للآخرين. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة الخدمة وهذا هو جزئيا أو في وقت واحد بما يرضي الحجاج المحتملين. حتى من الخلفية أعلاه، ويأخذ المؤلف موضوع بحث بعنوان "تأثير جودة الخدمة على رضا الحجاج المحتملين مكتب مالانج الشؤون الدينية الحج والعمرة القسم عملية ."

وهذه الدراسة تستخدم المنهج الوصفي الكمي حيث كان الهدف هو وصف منهجي أبعاد جودة الخدمة يؤثر على رضا الحجاج المحتملين. فحص المواد ما يصل الى 145 المستطلعين، وجمع البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات. تحليل البيانات التي تتم معالجتها عن طريق SPSS 16.0 حسابها باستخدام متعددة تحليل الانحدار الخطي .

النتائج الدراسة أظهرت أن هناك نوعان من المتغيرات التي ليست كبيرة لنوعية الخدمة التي هي جديرة بالثقة وفطنة . كل من هذه المتغيرات لديك مشكلة من العوامل الداخلية. أمانة متغير وتراجع الثقة العامة في استخدام الخدمة نتيجة لرحيل خفض الحصص من عام 2013 حتى عام 2016 بنسبة 20 في المئة. بينما متغير فطنة هو عامل الحجاج المحتملين الذين لديهم صعوبة والارتباك عند التواصل مع الموظفين في المقام الأول على الباعة الجائلين طالب، في حين توفر الملموسات أعلى تأثير على رضا الحجاج المحتملين. ويدعم هذا من خلال توفير تسهيلات مريحة للحجاج المحتملين الذين سوف تسجل للا تشعر بالملل في انتظار لتصنيع SPPH. أو من خلال تسريع نظام التسجيل الحالي مع الوقت أكثر حادثة لتكون أكثر كفاءة في كل شيء.