

## المستخلص

الإـ فـادـةـ نـورـ 2014ـ الـ بـحـثـ الجـامـعـيـ الـ مـوـضـوـعـ الـ إـسـتـراتـيـجـيـةـ لـبـنـاءـ وـلـاءـ الـعـمـلـاءـ بـالـعـصـرـ التـسـوـيـقـ إـلـكـتـرـوـنـيـ فـيـ الـعـمـلـاءـ وـالـاحـفـاظـ بـهـمـ (ـدـرـاسـةـ فـيـ شـرـكـةـ جـارـوـدـاـ إـنـدوـنيـسـيـاـ)ـ المـشـرـفـ :ـ الـأـسـنـاذـ سـلامـتـ الـمـاجـسـتـرـ الـحـجـ الكلـمةـ الرـئـيـسـيـةـ :ـ وـلـاءـ الـعـمـلـاءـ،ـ التـسـوـيـقـ إـلـكـتـرـوـنـيـ

---

تطوـيرـ تـكـنـوـلـوجـياـ وـإـلـنـترـنـتـ سـرـيعـةـ جـداـ وـبـالـتـالـيـ تـؤـثـرـ تـنـمـيـةـ عـالـمـ الـأـعـمـالـ.ـ فـإـنـهـ يـوـفـرـ فـرـصـاـ جـديـدةـ لـلـأـعـمـالـ التـجـارـيـةـ.ـ لـهـذـهـ الـمـسـأـلةـ،ـ جـعـلـ كـلـ شـرـكـةـ تـرـيدـ مـنـتـجـاـهـاـ مـعـرـوفـةـ مـنـ قـبـلـ الـجـمـهـورـ الـعـامـ.ـ تـطـوـيرـ الـمـعـلـومـاتـ وـتـكـنـوـلـوجـياـ الـاتـصـالـاتـ (ـتـكـنـوـلـوجـياـ الـمـعـلـومـاتـ وـالـاتـصـالـاتـ)ـ لـاـ سـيـماـ التـجـارـةـ إـلـكـتـرـوـنـيـةـ وـالـأـعـمـالـ وـاـسـتـراتـيـجـيـاتـ الـمـبـيعـاتـ تـؤـدـيـ كـرـأـسـ حـرـبـهـ جـمـيعـ الـشـرـكـاتـ أـصـبـحـتـ مـتـزـاـيـدـةـ تـؤـدـيـ إـلـىـ إـتـقـانـ،ـ وـاسـتـخدـامـ التـكـنـوـلـوجـياـ.ـ أـدـىـ هـذـاـ فـيـ الـعـدـيدـ مـنـ الـمـسـتـهـلـكـينـ يـتـجـهـونـ إـلـىـ التـسـوـيـقـ عـبـرـ الـإـنـترـنـتـ.ـ وـهـذـاـ أـيـضـاـ أـثـرـ عـلـىـ الطـيـرـانـ التـجـارـيـ.ـ الـعـدـيدـ مـنـ الـصـنـاعـاتـ يـتـحـولـونـ إـلـىـ الـإـنـترـنـتـ لـتـسـوـيـقـ الـخـدـمـاتـ لـهـاـ،ـ بـمـاـ فـيـ ذـلـكـ صـنـاعـةـ الـطـيـرـانـ.ـ تـؤـدـيـ التـجـارـةـ إـلـكـتـرـوـنـيـةـ لـصـنـاعـةـ الطـيـرـانـ الـمـدـنـيـ الـغـامـرـةـ فـيـ إـصـدـارـ التـذـاكـرـ إـلـكـتـرـوـنـيـةـ أوـ إـصـدـارـ التـذـاكـرـ إـلـكـتـرـوـنـيـةـ.ـ وـالـآنـ قـدـ طـبـقـتـ بـمـخـتـلـفـ شـرـكـاتـ الطـيـرـانـ.ـ وـكـانـ النـمـوذـجـ لـلـمـنـافـسـةـ الـتـيـ تـحـدـثـ بـسـبـبـ الـعـدـيدـ مـنـ شـرـكـاتـ الطـيـرـانـ الـتـيـ نـفـذـتـ التـسـوـيـقـ إـلـكـتـرـوـنـيـ كـإـجـراءـ تـحـسـينـاتـ نـوـعـيـةـ خـدـمـةـ جـارـوـدـاـ إـنـدوـنيـسـيـاـ لـاـ مـثـيلـ لـهـاـ.ـ حـتـىـ أـنـ شـرـكـةـ جـارـوـدـاـ إـنـدوـنيـسـيـاـ الـمـطـلـوبـ الـاسـتـمرـارـ فـيـ الـاحـفـاظـ بـعـلـمـائـهـ فـيـ مـنـتـصـفـ عـصـرـ التـسـوـيـقـ إـلـكـتـرـوـنـيـ القـائـمـ عـلـىـ الـمـنـافـسـةـ فـيـ هـذـاـ الـوقـتـ.ـ وـكـانـ الـغـرضـ مـنـ هـذـهـ الـدـرـاسـةـ لـتـحـدـيدـ كـيـفـيـةـ اـسـتـراتـيـجـيـةـ لـبـنـاءـ وـصـيـانـةـ بـرـنـامـجـ وـلـاءـ الـعـمـلـاءـ جـارـوـدـاـ إـنـدوـنيـسـيـاـ.

الـنـمـوذـجـ مـنـ هـذـهـ الـبـحـوثـ كـمـيـةـ الـأـبـجـاثـ التـوـعـيـةـ وـالـوـصـفـيـةـ.ـ يـتـمـ الـحـصـولـ عـلـىـ الـبـيـانـاتـ الـبـحـثـيـةـ بـإـجـراءـ الـمـقـابـلـاتـ،ـ وـالـدـرـاسـاتـ الـاستـصـاصـيـةـ وـالـمـلاـحظـاتـ.

تـبـيـنـ أـنـ نـتـائـجـ هـذـهـ الـبـحـوثـ الـإـسـتـراتـيـجـيـةـ لـشـرـكـةـ جـارـوـدـاـ إـنـدوـنيـسـيـاـ لـبـنـاءـ وـصـيـانـةـ بـرـنـامـجـ وـلـاءـ الـعـمـلـاءـ فـيـ شـكـلـ بـطاـقـاتـ جـارـوـدـاـ مـيـلـيسـ/ـسـيـنـمـائـيـ يمكنـ أـنـ توـفـرـ الـعـدـيدـ مـنـ الـمـزاـيـاـ وـالـرـاحـلـةـ لـلـعـلـمـلـاءـ مـعـ مـثـلـ هـذـهـ بـطاـقـاتـ.ـ وـبـالـإـضـافـةـ إـلـىـ ذـلـكـ،ـ وـفـيـ الـمـخـفـاظـ عـلـىـ الـرـبـائـنـ،ـ تـواـصـلـ جـارـوـدـاـ إـنـدوـنيـسـيـاـ تـرـكـزـ عـلـىـ جـزـئـهـ السـوـقـ مـنـ الـطـبـقـةـ الـمـتوـسـطـةـ،ـ ذـلـكـ أـنـ إـنـدوـنيـسـيـاـ جـارـوـدـاـ الـغاـيـةـ تـحـسـينـ الـخـدـمـةـ الـكـامـلـةـ الـتـيـ مـاـ كـانـتـ مـلـوـكـةـ مـنـ قـبـلـ شـرـكـاتـ الطـيـرـانـ الـأـخـرـىـ.ـ الـكـثـيـرـ مـنـ الـرـبـائـنـ الـتـيـ تـسـلـمـ الـموـالـيـةـ لـإـنـدوـنيـسـيـاـ جـارـوـدـاـ كـالـدـفـاعـ كـامـلـ الـخـدـمـاتـ الـتـيـ تـقـدـمـهاـ شـرـكـةـ جـارـوـدـاـ إـنـدوـنيـسـيـاـ.