

تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة مدرسة جدة المتطورة لتعليم قيادة المركبات

أحمد سامي حنظاظه

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في العلوم (الهندسة الصناعية)

اشراف

د.محمد عبدالله بالبيد

كلية الهندسة

جامعة الملك عبدالعزيز

جدة - المملكة العربية السعودية

صفر ١٤٤١ هـ - أكتوبر ٢٠١٩ م

تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة مدرسة جدة المتطورة لتعليم قيادة المركبات

أحمد سامي حنبظاظه

المستخلص

تعتمد اقتصادات غالبية البلدان المتقدمة والنامية حاليًا اعتمادًا كبيرًا على الخدمات ، وأصبحت جودة الخدمة التي يقدمها البائع مرحلة متوسطة لكل من الباحثين العلميين ومديري الأعمال في العديد من الشركات المختلفة بما في ذلك أولئك الذين يقدمون الخدمة فقط ، مثل مدارس القيادة لتعليم المركبات. تبحث هذه الدراسة لتقييم مستويات جودة الخدمة ورضا العملاء في مدرسة جدة لتنمية القيادة. يتضمن الفصل التمهيدي مقدمة توضح نوعية خدمة البحث التي تشير إلى أهمية رضا العملاء في مدرسة جدة لتعليم قيادة السيارات وتطوير ممارسات جودة الخدمة في مدرسة القيادة. يهدف البحث إلى قياس جودة الخدمة في مدرسة جدة لتعليم قيادة السيارات ، يتم استخدام لاستبيانات عبر الإنترنت في جمع البيانات الأولية في هذا البحث. علاوة على ذلك ، يتم تحليل المعلومات التي تم جمعها من كل من البيانات الأولية والثانوية في فصل التحليل والمناقشة من خلال ربطها بالنظريات التي تمت مناقشتها . وأخيراً ، الفصل الختامي الذي ناقش حدود الدراسة وقدم بعض التوصيات المناسبة من الفصل النتائج والتحليل ، والتي سوف يعزز استراتيجيات تطوير الأعمال وممارسات جودة الخدمة في مدرسة جدة لتعليم قيادة السيارات.

Enhancing Service Quality: A Case Study of Jeddah Advanced Driving School

Ahmed Sami Hanbazazah

**A Thesis submitted for the requirements of the degree
of Master of Science [Industrial Engineering]**

**Supervised by
Dr. Mohammed Balubaid**

**FACULTY OF ENGINEER
KING ABDULAZIZ UNIVERSITY
JEDDAH – SAUDI ARABIA
Safar 1441 H – October 2019 G**

Enhancing Service Quality :A Case Study of Jeddah Advanced Driving School

Ahmed Sami Hanbazazah

Abstract

“Currently the economies of the majority of both the developed and developing countries are now heavily relying on services, the quality of service delivered by the vendor has become middle phase for both scientific researchers and business managers of many different businesses including those who only providing service such as driving schools. This research study investigates and evaluates the service quality levels and customer satisfaction at Jeddah driving development school. The preliminary chapter includes an introduction that outlines the research service quality indicating the significance of customer satisfaction at Jeddah Driving School and the development of service quality practices at the driving school. The research aims to measure the service quality at Jeddah driving school. Then, the literature review chapter focuses on the available studies that linked to service quality practices applied by various businesses. Next, is the methodology chapter which discusses the literature eligibility criteria, moreover, the evaluation for the sucrose of information and the research methods that adopted for conducting this work. Basically, the survey of online questionnaires is used in collecting the primary data in this research. Furthermore, the information collected from both primary and secondary data is analysed in the analysis and discussion chapter by connecting it with the theories that argued in the literature review chapter. Finally, the concluding chapter that discussed the limitations of the study and presented some suitable recommendations from the findings and analysis chapter, which will allow enhancing business development strategies and service quality practices at Jeddah driving school.