

خدمات التوصيل في المطاعم من خلال تطبيقات الهواتف الذكية و أثرها على رضا الزبائن

أعداد

عبد الرحمن احمد علي بني حمد

أشرف

الاستاذ الدكتور ظاهر رداد القرشي

الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر خدمات التوصيل في المطاعم من خلال تطبيقات الهواتف الذكية على رضا الزبائن، وبيان حجم ومستوى كل عامل من عوامل خدمات التوصيل (سهولة الاستخدام، السرعة في الاستجابة، متابعة الطلب، التغذية الراجعة) على رضا الزبائن من حيث (اشباع الحاجات، اشباع الرغبات، تكرار الشراء، الالتزام)، تم تطبيق الدراسة على مطاعم ريم للشاورما، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من زبائن مطاعم ريم للشاورما في مدينتي عمان واريد، حيث يوجد ثلاث فروع هي: فرع عبد الله غوشة، وفرع جبل عمان وكلاهما في مدينة عمان، والفرع الثالث يقع في مدينة اريد، وقد تم توزيع استبانة إلكترونية على (500) زبون من زبائن مطاعم ريم للشاورما، وتم استعادة (420) استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة بنسبة مقدارها (84%)، وكانت جميعها صالحة للتحليل، وقد تم تطبيق حزمة SPSS واختيار ما يناسب الدراسة منها من طرق وأساليب إحصائية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها: وجود مستويات مرتفعة لمجالات خدمة التوصيل من خلال تطبيقات الهواتف الذكية، على رضا الزبائن، باستثناء مجال التغذية الراجعة حيث جاء بدرجة متوسطة، وتبين أيضاً بأن جميع قيم المتوسطات الحسابية لعناصر المتغير التابع رضا الزبائن

جاءت بدرجة "مرتفع". وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات ومن أبرزها: زيادة مستوى اهتمام

المطاعم في خدمات التوصيل من خلال تطبيقات الهواتف الذكية.

الكلمات المفتاحية: خدمات التوصيل، المطاعم، رضا الزبائن.

Delivery Services Through Smart Phone Restaurants Applications and it's Impact on Customer Satisfaction

Prepared by

Abdel Rhman Ahmad Ali Bani Hamad

Supervised by

prof. Daher R. Al Qurashi

Abstract

The study aimed to demonstrate the impact of delivery services in restaurants through smart phone applications on customer satisfaction, and to indicate the size and level of each factor of delivery services (ease of use, speed of response, follow-up to demand, feedback) on customer satisfaction in terms of (satisfying needs, Satisfaction of desires, repeat purchase, commitment), the study was applied to Reem Shawarma restaurants, the descriptive analytical approach was used in the study. The study population consisted of customers of Reem Shawarma restaurants in Amman and Irbid, where there are three branches: Abdullah Ghosheh branch, Jabal Amman, both of which are in the city of Amman, and the third branch is located in the city of Irbid. An electronic questionnaire was distributed to (500) customers of Reem Shawarma restaurants, and (420) questionnaires were retrieved from the total distributed questionnaires at a rate of (84%), and they were all valid. For the analysis, the SPSS package was applied and the statistical methods and methods appropriate for the study were selected. The study found a set of results, the most important of which are: the presence of high levels of delivery service areas through smart phone applications, on customer satisfaction, with the exception of

the feedback field, where it came to a medium degree. ". The study recommended a set of recommendations, most notably: Increasing the level of restaurants' interest in delivery services through smart phone applications.

Keywords: delivery services, restaurants, customer satisfaction.