

هدفت هذه الدراسة الى قياس جودة الخدمة ورضا العملاء لشركة الوطنية موبايل في محافظة الخليل من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة SERVQUAL وتحديد ابعاد الجودة الحاصلة على اعلى مستوى رضا من قبل العملاء والتي يجب تعزيزها والحفاظ عليها من جهة ومن جهة اخرى تحديد الابعاد التي يجب التحسين عليها من اجل تقديم خدمة ذات جودة اعلى لعملائها وزيادة رضاهم وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي على عينة الدراسة قدرها 130 عميل لشركة الوطنية موبايل في محافظة الخليل

وقد توصلت الدراسة الى ان جودة الخدمة المقدمة في شركة الوطنية موبايل حصلت على تقييم بدرجة متوسط حيث حصل ثلاثة من اصل خمسة ابعاد للجودة على تقييم مرتفع وهي الاعتمادية الاستجابة والملموسية اي انها حازت على درجة عالية من رضا العملاء اما البعدين الاخرين الثقة والتعاطف فقد حصلوا على تقييم متوسط مما يعني ان عدم الاهتمام بهذه الابعاد سوف يؤثر بشكل سلبي على مستوى جودة خدمة العملاء وتوصلت الدراسة ايضا الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى جودة الخدمة ورضا العملاء في شركة الوطنية موبايل تعزى لكل من الجنس او الفئة العمرية او المستوى التعليمي

وقد خرجت الدراسة ببعض التوصيات لشركة الوطنية موبايل تؤكد على ضرورة وتعزيز ابعاد الجودة الحائز على مستوى مرتفع من رضا العملاء والمحافظة عليها واخرى تؤكد على ضرورة تحسين ابعاد الجودة الحاصلة على تقييم متوسط والتي يجب الاهتمام بها وتطويرها من اجل رفع مستوى جودة الخدمة وبالتالي رفع مستوى رضا العملاء