

المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL و SERVPERF: دراسة حالة فندق

Thermal Aqua Sirence ببوحنيفية (معسكر)

Comparison between SERVQUAL and SERVPERF service quality measures: a case study of Thermal Aqua Sirence Hotel in Bouhanifia (Makar)

بوحفص مصطفى¹*

Bouhafs Mostefa

¹ مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والمهارات، جامعة مصطفى اسطبولي بمعسكر، الجزائر،bouhafsmmostefa@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2024-04-01

تاريخ القبول: 2024-04-01

تاريخ الاستلام: 2024-01-12

ملخص: الهدف الأساسي من دراستنا هو إجراء مقارنة بين المقياسين المشهورين *SERVQUAL* و *SERVPERF* من حيث الموثوقية والصلاحية في فندق *Thermal Aqua Sirence* ببوحنيفية (معسكر)، بالإضافة الي البحث عن أهم أبعاد جودة الخدمة لنزلاء الفندق. تم إجراء الدراسة من خلال استبيانين تم توزيعهما على مستوى الفندق على 105 عميل من مختلف الفئات الاجتماعية والمهنية تم اختيارهم عشوائياً.

لمعالجة البيانات استخدمنا قاعدة البيانات (*SPSS IBM*، *v.23*). إن النتائج التي تم الحصول عليها من الارتباطات التي تم إجراؤها يؤكد أن المقياسين ليسا مستقلين تماما، وبالتالي هناك مستوى متوسط من الصدق التمييزي بين المقياسين. وبذلك تم الحكم على المقياسين بأنهما موثوقان، حيث تجاوز اتساقهما الداخلي 0.8.

الكلمات المفتاحية: نوعية خدمات؛ أداء خدمات؛ ملموسية؛ موثوقية؛ امان؛

تصنيف JEL : M31 ؛ M39

Abstract: The aim of this study is to compare the reliability and validity of the *SERVQUAL* and *SERVPERF* scales at the Thermal Aqua Sirence Hotel in Bouhanifia (Mascara). Additionally, we aim to identify the most important dimensions of service quality for hotel guests. We distributed two questionnaires to 105 randomly selected customers from different social and professional groups at the hotel.

The data was processed using IBM SPSS version 23. The correlation results confirm that the two scales are not completely independent, indicating a moderate level of discriminant validity between them. Therefore, the two scales were deemed reliable, with an internal consistency exceeding 0.8

Keywords: quality of services; performance of services; tangibility; reliability; Safety;

JEL Classification Codes : M31 ؛ M39

1. مقدمة:

تعتبر السياحة من أكثر القطاعات الديناميكية في الاقتصاد العالمي غير انها لا تزال ضعيفة في الجزائر (سمغوني توفيق فيصل، 2023، ص.430). تلعب صناعة الفنادق، التي تمثل قلب أي صناعة سياحية، دورًا لا يمكن الاستغناء عنه، ولتطوير او تحسين هذه الصناعة يجب الاهتمام أكثر بالخدمة الموجهة للعملاء من خلال قياسها. تتزايد الحاجة إلى قياس جودة الخدمة، مما يدفع إلى تطوير مقاييس لتقييم جودة الخدمة. كانت هناك عدة محاولات قام بها مجموعة من الباحثين الذين حددوا بشكل منهجي المتغيرات او الابعاد التي تحدد جودة الخدمة، ومن بينها المقياسان الأكثر شيوعًا الا وهما SERVQUAL وSERVPERF. كانت هناك العديد من الانتقادات للقضايا المتعلقة بموثوقية وصلاحية هاتين الأداةين (SERVQUAL وSERVPERF) وقد أظهرت مجموعة من المقالات نتائج كلا المقياسين المطبقين على نطاق متنوع في قطاع الخدمات. ولكن كان هناك القليل من الاعمال التي تطرقت ما إذا كانت نتائج جودة الخدمة لهذين المقياسين متوافقة أم لا.

تثير دراستنا مشكلة موثوقية وصلاحية هاتين الأداةين (SERVQUAL وSERVPERF)، ونحن نحاول فهم الفرق بين المقياسين بشكل أفضل من حيث الصلاحية والثبات في فندق Thermal Aqua Sirence والأسئلة التي حيرتنا كانت كالتالي:

• ما هي أهم أبعاد جودة الخدمة لنزلاء الفندق باستخدام المقياسين (SERVQUAL وSERVPERF) ؟
• هل يعطي مقياسا SERVQUAL وSERVPERF نفس النتائج من حيث الثبات والصلاحية؟
في هذا العمل البحثي نقترح من خلال مساهمة متواضعة تحليل سؤال مركزي يشمل المشكلة العامة لعملائنا والذي يتلخص في: "ما الفرق بين المقياسين SERVQUAL وSERVPERF في فندق Thermal Aqua Sirence ؟".

1.1 أهداف البحث: وتكمن في قياس موثوقية وصلاحية الأدوات (SERVQUAL وSERVPERF) فيما يتعلق بنزلاء فندق Thermal Aqua Sirence ببوحنيفية (معسكر)، من أجل فهم أفضل للأهمية المعطاة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة لكلا المقياسين من قبل نزلاء الفندق. وأخيرا تحليل وفهم الفرق بين المقياسين نظريا وتطبيقيا وذلك وفقا للأدبيات والتحليلات الميدانية.

2.1 منهجية البحث: اعتمدنا في تحريرنا لهذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث عرضنا في بداية الامر الأدبيات المرتبطة بنوعية الخدمات وذلك من خلال عرض المقياسين المستعملين لقياسها، وبعدها الدراسة التطبيقية باستخدام مجموعة من الجداول وأخيرا النتائج وتحليلها.

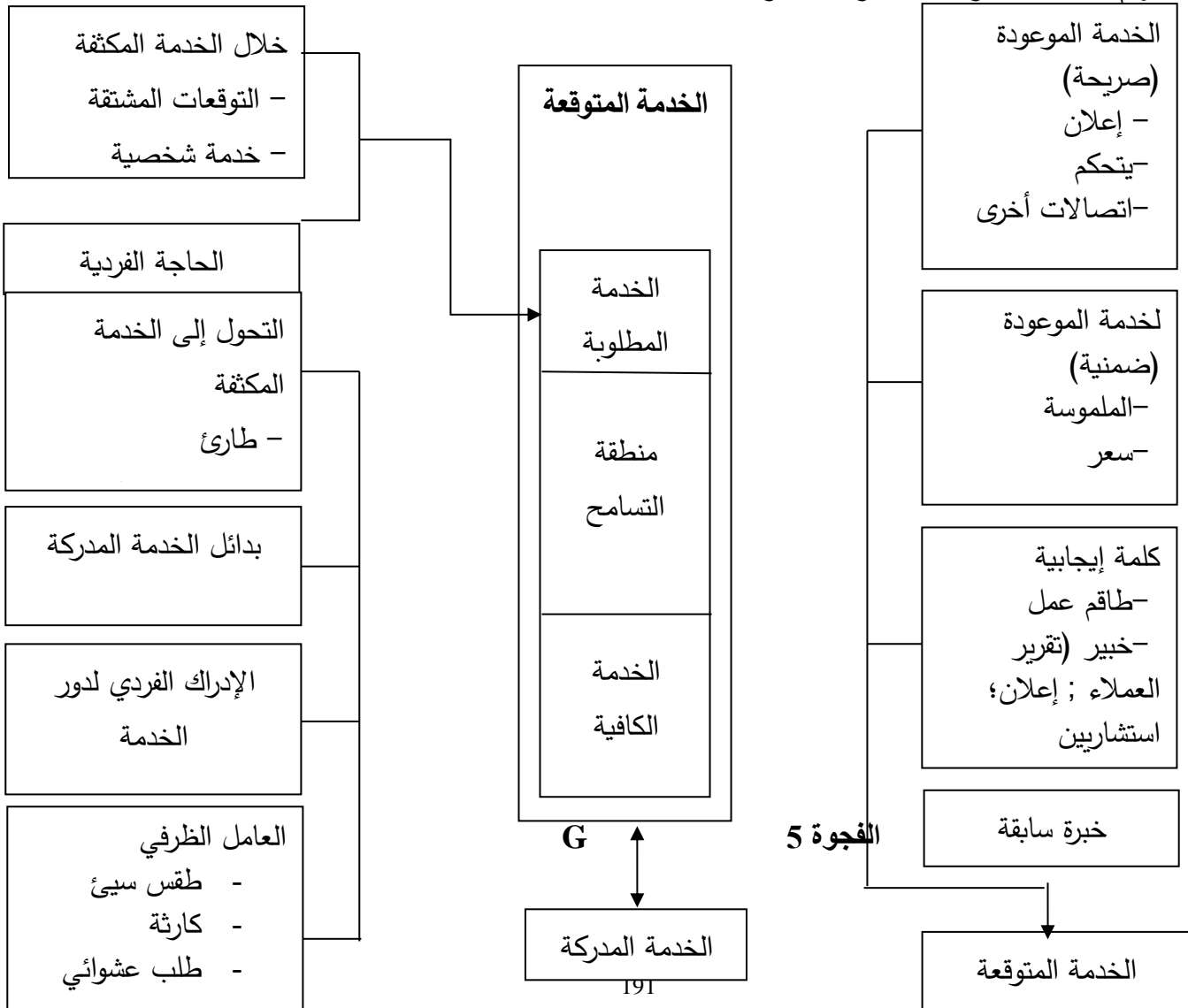
2. الإطار النظري للدراسة: القطاع الفندقي ينمو ويتطور بسرعة من حيث الطاقة الاستيعابية للاستقبال والإقامة، ويواجه زيادة في الطلب من السياح حول العالم. وتجتمع كل هذه التدفقات في سوق يتكون من سلع وخدمات تتكيف مع أذواق العملاء، وتقديم خدمة تنافسية لضمان جودة أفضل للخدمة، والتي يجب قياسها باستعمال

أحد الأداتين (SERVQUAL أو SERPERF)، تعتبر الأدبيات أن هاذين الأداتين هما مقياسا جودة الخدمة الأكثر تطبيقاً على نطاق واسع في قطاعات الخدمات (Gupta, Jain، 2004، ص.33). وعلى الرغم من الأبحاث العديدة التي أجريت في هذا المجال، ليس هناك يقين نظري وتجريبي بأن أحد المقياسين أفضل أو متفوق على الآخر (Carrillat واخرون، 2007، ص.473).

1.2 أداة قياس جودة الخدمة (SERVQUAL):

قام مجموعة من الباحثين (Zeihani واخرون، 1993، ص.2)، وبعد تطوير لنموذجهم في عام 1988 المسمى جودة الخدمة الممتدة، واصلوا تطوير النموذج الذي تم تطويره من خلال استعمال طريقة المقابلة ومناقشة الأفكار مع العملاء، ليتمكنوا أخيراً من بناء نموذج مفاهيمي لتوقعات الخدمة للعملاء (انظر الشكل 01)، وقد قامت هذه الأخيرة بتضخيم منطقة التسامح، وتمثل هذه المنطقة الفرق بين الخدمة المطلوبة ومستوى الخدمة الذي يعتبر مناسباً. بمعنى آخر، تتميز توقعات العملاء بمجموعة من المستويات (تحدها الخدمة المرغوبة والكافية) وليس بمستوى واحد.

شكل رقم 01: طبيعة ومحددات توقعات جودة الخدمة



المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL وSERVPERF: دراسة حالة فندق Thermal Aqua
Sirence ببوحنيفية (معسكر)

المصدر: Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A., 1993, p.5.

- أبعاد أداة جودة الخدمة (SERVQUAL):

فيما يتعلق بمقياس جودة الخدمة، تعتبر الجودة المدركة اتجاهاً مطبقاً في العديد من المنظمات الخدمية مثل البنوك والفنادق والمستشفيات وشركات التأمين والمطاعم. تستخدم هذه الأداة (SERVQUAL) لجمع بيانات المستهلك المتعلقة بالتوقعات (E) والتصورات (P)، وتنتج هذه الأداة المعادلة الشهيرة $(Q = E - P)$ ، علماً بأن Q تمثل الجودة المدركة المرتبطة بجميع عناصر الأداة (Parasuraman وآخرون، 1988، ص.19).

الجدول رقم 01: أداة جودة الخدمة بخمسة أبعاد بدلاً من عشرة.

5 أبعاد	الملموسية	الموثوقية	الاستجابة	الضمان	التعاطف
10 أبعاد					
الملموسية	■				
الموثوقية		■			
- التفاعل			■		
- المصدقية				■	
- الكفاءة				■	
- الكياسة				■	
- الحماية				■	
- فهم العملاء					■
- تواصل					■
- وصول					■

المصدر: Zeithaml et al. 1990, pp.24-25.

حدد مجموعة من الباحثين ان هناك خمسة أبعاد على النحو التالي (Parasuraman وآخرون، 1988، ص.19):

- الملموسية: تتعلق بوجود أشياء ملموسة ومادية مثل الترتيبات المادية والمعدات والمظهر المادي أو مظهر الموظفين، وتكون الخدمة الملموسة أقل أهمية في المؤسسات الخدمية ذات الاتصال المتوسط مثل البنوك والتأمينات وجميع المؤسسات المالية.
- الموثوقية: وهي ما إذا كان موظفو البنك قد قدموا الخدمة الموعودة أم لا.
- الاستجابة: وهي استعداد الأفراد المتصلين للاستجابة وخدمة العميل.
- الضمان والامان: يشير إلى صفات مثل الكفاءة والمجاملة أو الإحسان والأمن والمصدقية.
- التعاطف: ما نعتبره الاهتمام الجيد من جانب الموظفين الذين يتواصلون مع العملاء.

2.2 أداة قياس أداء الخدمة (SERVPERF):

يمكن اعتبار قياس جودة الخدمة على أساس الأداء وسيلة محسنة لقياس جودة الخدمة. تسمى طريقة التحسين هذه بمقياس SERVPERF الذي اقترحه (Cronin و Taylor ، 1992 ، ص.55)، غير ان آخرين مثل (Brady، 2002، ص.17) قد اثبتوا في عملهم التجريبي بأن قياس جودة الخدمة يعتمد على المقارنة بين توقعات العملاء وتصوراتهم. قام Cronin و Taylor (1992) ببناء مقياس SERVPERF الخاص بهم استناداً إلى نموذج SERVQUAL الذي اقترحه Parasuraman وآخرون (1985) فيما يتعلق بأبعاد الأداء أو الإدراك، إلا أنهم رفضوا الجزء الذي يقيس التوقعات من النموذج. وبالفعل فإن مقياس SERVPERF فعال إذا ما قورن بمقياس SERVQUAL ، لأنه يقلل عدد عناصر القياس من 44 عنصراً إلى 22 عنصراً. وقاموا بدراسة أبعاد مقياس SERVPERF باستخدام المعادلة (جودة الخدمة = الأداء) مع أربعة بدائل (Cronin، 1992، ص.59) وهي:

$$\text{جودة الخدمة} = (\text{الأداء} - \text{التوقعات})؛$$

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأهمية} * (\text{الأداء} - \text{التوقعات})؛$$

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأهمية} * (\text{الأداء})، \text{ رياضياً: حيث، } Wij \text{ هو عامل الأهمية (ترجيح السمة } i \text{ و } j)؛$$

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء}، \text{ رياضياً: } SQ_i = \sum_{j=1}^K P_{ij}$$

$$\text{حيث } SQ_i = \text{الجودة المدركة لخدمات الفرد "i"}؛$$

$$K = \text{عدد العناصر}؛$$

$$P = \text{تصور الفرد "i" فيما يتعلق بأداء شركة الخدمات على السمة "j"}.$$

- أبعاد أداة SERVPERF :

وتتكون أيضاً من خمسة أبعاد مشابهة لمقياس جودة الخدمة، ولكنها فعالة مقارنة بمقياس جودة الخدمة من خلال تقليل العناصر التي يجب قياسها (تقريباً 32% تم حوؤها)، أي استعمال 15 عنصراً بدلاً من 22.

3.2 مقارنة بين أداة SERVQUAL وأداة SERVPERF :

تأيد الأدبيات التسويقية المقاييس البسيطة التي تعتمد فقط على أداء جودة الخدمة مقارنة بأداة قياس جودة (Ahtola و Klippel ، 1975 ؛ Churchill و Surprenant ، 1982 ؛ Bolton و Drew ، 1991 ، ص.376)، لكن الأكاديميين لا يتفقون جميعاً على التفوق النسبي لنموذج SERVPERF مقارنة بـ (Hudson و Hudson ، Miller و Hudson ، 2004 ، ص.2 ؛ Carrillat ، Jaramillo و Mulki ، 2007 ، ص.473) ومع ذلك، فإن مؤسسي مقياس SERVQUAL (Parasuraman ، Zeithaml و Berry ، 1994 ، ص.202) استجابوا لمخاوف (Thas ، 1993 ، ص.19 ؛ Cronin و Taylor ، 1992 ؛ 1994)، من خلال دراسة تجريبية تثبت أن الانتقادات و المخاوف التي أثاروها مشكوك فيها. في الواقع، Parasuraman وآخرون (1994) ذكروا أنه يمكن تعديل مقياس جودة الخدمة، ولهذا السبب تخلو تماماً عن الأساليب البديلة، مثل مقياس

المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL وSERVPERF: دراسة حالة فندق Thermal Aqua
Sirence ببوحنيفية (معسكر)

SERVPERF علاوة على ذلك، يرى (Berry و Parasuraman، 1994، ص. 205) أن مؤسسي SERVPERF لا يستخدمون الأجهزة المناسبة لتقييم واختبار أبعاد مقياس جودة الخدمات. وتؤكد النتائج التي حصل عليها (Perron، 1998، ص. 17)، أن مقياس جودة الخدمة SERVQUAL ومقياس الخدمة SERVPERF يقيمان مستوى الجودة المدركة، إلا أن الأخيرة تقاس رياضياً بطريقة مختلفة. تعد أداة جودة الخدمة SERVQUAL جيدة لتفعيل قياس جودة الخدمة التي يراها العميل وليس مقدم الخدمة. في حين أن SERVPERF هي طريقة تشرح كيفية تحقيق هذا المستوى. علاوة على ذلك، قام (Chang وآخرون، 2002، ص. 2138) بدراسة مدى أهمية مقياس SERVQUAL و SERVPERF في مجال النقل الجوي، وأظهرت النتائج أن نموذج SERVQUAL هو الأداة الأكثر ملاءمة لقياس جودة الخدمة في شركة الطيران مقارنة بمقياس SERVQUAL. نظراً لأن جودة الخدمة عامل مهم لشركات الطيران، فقد قام العديد من الباحثين بتطبيق نظريات وأساليب من صناعة الطيران لقياس جودة الخدمة (Boller و Babakus، 1992، ص. 253; Ostrowski وآخرون، 1993; Parasuraman وآخرون، 1994، ص. 228; cunningham وآخرون، 2002، ص. 3; Sultan و Simpson، 2000، ص. 3). يقدم الجدول 02 ادناه ملخص للفرق بين مقياس SERVQUAL وSERVPERF

الجدول 2: نقاط الضعف والقوة للمقياسين SERVQUAL وSERVPERF

سلم القياس	قوة	ضعف
جودة الخدمة SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> - يتمتع بمستوى مقبول من الصدق والثبات - ينطبق على مجموعة واسعة من الخدمات وفي العديد من الثقافات - أداة جيدة لقياس مستوى الجودة المدركة للمشتري - تفعيل أفضل للجودة المدركة - سيكون ذا أهمية أكبر للممارسين بسبب القيمة التشخيصية. 	<ul style="list-style-type: none"> - لا يمكن تطبيقه على أي خدمة - تقييم التوقعات الزائدة عن الحاجة - المسائل السيكومترية عن طريق حساب الفجوة (P-E) - دونية الأداة القائمة فقط على النفي وعدم وجود المواقف
أداء الخدمة SERVPERF	<ul style="list-style-type: none"> - يشرح الجودة المدركة بشكل أفضل. 	<ul style="list-style-type: none"> - يتمتعون بمستوى منخفض من الثبات والصلاحية - أنها تفسر بشكل أقل مستوى الرضا عن السلعة غير المعمرة.

	<p>- الكفاءة من خلال تقليل العناصر التي ينبغي قياسها بمقدار 50% أو 22 عنصراً بدلاً من 44.</p> <p>- القدرة على تفسير الاختلاف في جودة الخدمة</p> <p>- الجودة المدركة هي سابقة للرضا لأن الجودة تفسر ما يقرب من 90% من التباين في الرضا عن السلعة المعمرة.</p>	
--	--	--

المصدر: تصميم خاص بالباحث (ملخص لعدة مؤلفين).

4.2 لقطاع الفنادق ببلدية بوحنيفية (معسكر):

بلدية بوحنيفية، مدينة يبلغ عدد سكانها 20 ألف نسمة وتقع على ضفاف وادي الحمام على بعد 18 كلم من ولاية معسكر، تحمل اسم المرابط سيدي بن حنيفة. لقد كانت عاصمة المياه المعدنية الساخنة في شمال أفريقيا و"سمعتها تتجاوز حدود البلاد"، كما يتفق معظم مواطني مدينة الأمير عبد القادر. تشتهر هذه المدينة بمياهها الحرارية الفعالة جداً في علاج العديد من الأمراض والتي يوصى بها للاسترخاء وعلاجات اللياقة البدنية. وبحسب مصدر من مديرية السياحة بالولاية، فإن الرومان هم أول من استعمل واستفاد من فوائد المياه الحرارية لبوحنيفية من خلال بناء مدينتهم Aqua Sirence. وبالفعل، فهذه المدينة السياحية المنتجة، التي تتوفر على عدة بنيات تحتية فندقية متوسطة الحجم تقدر بـ 43 فندقاً، أغلبها تابعة للقطاع الخاص. اخترنا في هذه الدراسة فندق Thermal Aqua Sirence لأنه الأكثر زيارة، كما أن مياه الينابيع الحرارية الموجودة في هذا الفندق تفيد في علاج أمراض المفاصل والجهاز التناسلي والجهاز الهضمي والمشاكل الصحية. قال لنا طبيب محلي: "إنها مرتبطة بالسمنة والأمراض الجلدية والأمراض العصبية".

3. الدراسات السابقة:

خلال عملنا، أخذنا في الاعتبار العديد من الدراسات السابقة، التي سعت إلى استيعاب وفهم الفرق الموجود من حيث الصلاحية والموثوقية بين اداتي القياس SERVQUAL وSERVPERF بشكل أفضل. ومن هذه الأعمال نذكر:

- في هذا البحث اعتمدنا على مقياس SERVQUAL الذي اقترحه (Parasurman وآخرون، 1988، ص17) والذي يستخدم التوقعات المرغوبة (رغبات المستهلك) لقياس جودة الخدمة. في الواقع، تعتمد الغالبية العظمى من الأبحاث في هذا المجال على النموذج الذي طوره Parasurman وآخرون: 1985؛ 1988؛

المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL وSERVPERF: دراسة حالة فندق Thermal Aqua Sirence ببوحنيفية (معسكر)

- 1991؛ 1994. في الآونة الأخيرة، اعترفت أدبيات جودة الخدمة بإمكانية وجود فئات مختلفة من التوقعات (Tse، Wilton، 1988، Devlin، 2002، ص.118).
- ذكرت دراسة (Cronin و Taylor، 1994، الصفحات 130-131)، أن جودة الخدمة يمكن تفعيلها كاتجاه، ومن خلال هذا قاموا بتطوير أداة قياس تسمى SERVPERF، والتي تقيس الأداء فقط.
- قام كل من (Hudson وآخرون، 2004، الصفحات 16-18)، بدراسة الاختلافات في قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس SERVQUAL ومقياس SERVPERF لمقارنة الطريقة التي توفر أكبر قدر من الصلاحية من حيث جودة الخدمة في قطاع السياحة. يقترح مؤلفو المقال أن أداة SERVPERF هي الأكثر فعالية من حيث فعالية التكلفة، وبالتالي، فهي تقلل من الوقت لجمع البيانات، وبالتالي فإن أداة SERVPERF هي مقياس بسيط وعملي للاستخدام عندما يكون الوقت والتكاليف قيودًا على الدراسة.
- اعتبر (Seth وآخرون، 2005، الصفحات 943-944)، مقياس SERVPERF أداة قياس غير مكتملة، لأنه لا يمكن تطبيقه على جميع شركات الخدمات. علاوة على ذلك، يقترحون ضرورة إنشاء العلاقة بين رضا المستهلك وجودة الخدمة.
- لذلك، تزعم دراسة أخرى أجراها (Lee، 2005، ص.635)، أن مقياس SERVPERF أفضل من مقياس SERVQUAL من خلال قياس ثبات كلا المقياسين. ومن ناحية أخرى أعطى مقياس جودة الخدمة نتائج أفضل من مقياس SERVPERF من حيث الصدق.
- وجد (Carrillat وآخرون، ص.488) استنتاجات مماثلة لتلك التي توصل إليها Hudson (2004)، ص.33. وعلاوة على ذلك، ينبغي أن يكون مفهوماً أن تفعيل جودة الخدمة استمر في إثارة الجدل بين الأكاديميين والممارسين، Carrillat وآخرون. (2007) أجرى تحليلاً تلوياً من خلال الدراسات التجريبية لجودة الخدمة لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مقياس واحد للأداء "SERVPERF"، ومقياس الأداء والتوقعات المقترح بواسطة أداة "SERVQUAL". أشارت نتائج التحليل التلوي إلى أن مقياس SERVPERF و SERVQUAL يعدان منبئين كافيين وموثوقين أيضاً لتقييم جودة الخدمة بشكل عام. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود تفوق نسبي بين المقياسين في قياس جودة الخدمة المدركة. في الواقع، على المستوى العملي، لا توجد فكرة للتفوق في تقييم جودة الخدمة الشاملة؛ يمكن للممارسين والأكاديميين اختيار الطريقة الأكثر عملية لتلبية احتياجاتهم.

4. الإطار التجريبي للدراسة:

الغرض من دراستنا هو مقارنة بين اداتي القياس SERVQUAL و SERVPERF من حيث الثبات والصلاحية في فندق Thermal Aqua Sirence ببوحنيفية (معسكر).

1.4 المنهجية وعينة البحث:

للإجابة على إشكالية بحثنا، قمنا بإجراء دراسة تجريبية على زبائن فندق "ثيرمال أكوا سيرنس" بالبوحنيفية بولاية معسكر.

- طرق جمع البيانات بين نزلاء الفندق:

من أجل الإيجابية، أردنا إجراء استطلاع رأي بين عملاء فندق Thermal Aqua Sirence ببوحنيفية. أحد أهداف هذا البحث هو تنفيذ استبيانين (SERVQUAL و SERVPERF). جمعت الدراسة معلومات عن استبيانين لجمع بيانات حول أبعاد جودة الخدمة بفندق Thermal Aqua Sirence ببوحنيفية. كانت الاستبيانات تحتوي على أسئلة متعددة الاختيارات باستخدام مقياس ليكرت المكون من سبع نقاط.

- منهجية البحث العلمي:

هدفت منهجية البحث إلى تطوير الاستبيانات بشكل مناسب، والأخطاء اللغوية، والعناصر المضافة أو المحذوفة، وكذلك التعقيدات التي واجهتها وتقنيات التحليل المستخدمة في الأدبيات. استخدمنا في بحثنا اختبار المسح بواسطة الاستبيان (البحث الوصفي والتفسيري)، لأنه هو الأنسب في هذه الدراسة، إذ يمنح أكثر من أداتين لجودة الخدمة (SERVQUAL و SERVPERF) وهي نظرية موجودة في الواقع، و من خلال هذه الأخيرة، سوف نقوم باختبار المقياسين على المنظمة المدروسة (Thermal Aqua Sirence) وأيضاً بالاعتماد على المنهج التحليلي لتحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS الإصدار 23، صاغ هؤلاء المؤلفون (Carrillat, Francois A., Jaramillo, Fernando et Mulki, Jay، 2007، ص.472) في دراستهم منهجاً بحثياً وفقاً لهدف السوق من أجل تحليل مشكلة البحث.

- اختيار منطقة الدراسة:

تستخدم دراستنا بيانات من خدمة فندقية Thermal Aqua Sirence في بوحنيفية. (تم اختيار الفندق لسببين: أولاً، إنه نوع من الخدمات تم تحديد أبعادها من خلال عدة دراسات ميدانية (Tsang و Qu، 2000، ص.316، Narangajavana، Y، 2007، Hsieh، واخرون 2008، ص.429، Nayak، 2013، ص.178)، ثانياً، تتمتع هذه الخدمات بتفاعلات متقاربة مقارنة بمؤسسات الخدمات الأخرى.

- عينة البحث:

هناك عدة طرق لتحديد العينات (Babbie، 1990، ص.20؛ 2010، ص.35)، الطريقة الأكثر استخداماً في العلوم الاجتماعية وعلوم التسيير هي اختيار عينة عشوائية يكون فيها لكل فرد في المجتمع احتمال محدد (عينة منهجية أو احتمالية). في الواقع، مع الطريقة العشوائية، توفر عينة تمثيلية من السكان القدرة على تعميم هذه الفئة على جميع السكان. اعتمدنا في دراستنا على عينة عشوائية من فندق ثيرمال أكوا سيرنس ببوحنيفية (معسكر).

-الاستبيان مخصص لمختلف العملاء (أفراد أو مجموعة) الذين يترددون على فندق Thermal Aqua Sirence" وخاصة أولئك الذين يتم إيوؤهم وحتى تقديم الطعام لهم، والذين استفادوا من عرض الخدمة؛ -بلغ عدد السكان الذين شملهم الاستطلاع (185) عميلاً؛

المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL وSERVPERF: دراسة حالة فندق Thermal Aqua
Sirence ببونيفية (معسكر)

- عدد الاجابات (105)؛

2.4 طريقة جمع البيانات:

إن العلاقات التي تتم بين الأبعاد والمصادر والأساليب المستخدمة عمليا لجمع البيانات يمكن أن تساعد في اختيار الطريقة المناسبة (Fao، 2001، ص.55). سيتم في هذا البحث استخدام أسلوب التسليم وجمع الاستبيانات، والتي يتم تسليمها باليد لكل مستجيب وجمعها لاحقاً، لأن هذه الطريقة تساعد في الحصول على نتائج ذات موثوقية عالية.

3.4 موثوقية الدراسة وصحتها:

وقد خضعت الاستبيانات لاختبارات الصدق والثبات. هاذين الاختبارين هم أدوات لنظرية المعرفة الوضعية (Watling، مقتبس من Winter، 2000، ص.4). وتبين الأدبيات أن هناك اختلافا في تعريفات الصدق والثبات، هو أن الأول يقيس الدرجة التي تقيس بها أداة البحث ما تهدف إلى قياسه. بينما يقيس الثاني مدى إنتاج أداة القياس أو البحث لنتائج متسقة، عند إجراء قياسات متكررة (Hammersley، 1987، ص.73). وتظهر اختبارات الثبات ما إذا كانت النتيجة قابلة للتكرار، في حين تظهر اختبارات الصدق دقة وسائل القياس، وما إذا كانت تم قياسها بالفعل وما الذي يفترض أن تقيسه.

يوضح اختبار الصدق مدى تمثيل التقييم أو مجموعة المقاييس لمفهوم الدراسة بشكل صحيح (Johnson، 1997، صص.282-283). يؤكد جولافشاني على أن الصدق تحدد ما إذا كان البحث يقيس بالفعل ما يهدف إلى قياسه (Golafshani، 2003، ص.598).

- الموثوقية والمصدقية:

لدينا في هذه الدراسة سلمين للقياس، علماً أن كل مقياس يحتوي على عدد معين من العناصر. تم إدخال الاجابات على فقرات قياس جودة الخدمة (SERVQUAL) وأداء الخدمة (SERVPERF) إلى الحاسوب، وتم تنفيذ برنامج الموثوقية IBM SPSS Statistics (الإصدار 21) بشكل منفصل لفقرات او بنود كل مقياس. يوضح الجدول 03 و04 أدناه صدق المقاييس باستخدام ألفا كرونباخ.

الجدول 3: صدق وثبات مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) في هذه الدراسة (العدد = 105)

الأبعاد	متوسط	الانحراف المعياري	الارتباط بين إجمالي العناصر	ألفا كرونباخ (α)	إذا تم حذف العنصر (α)
1- الملموسية	5.5011	.50954	.611	.886	.741
البند 1	5.5554	.49687	.794		.897

.994		.658	.51795	5.4844	البند 3
.812		.512	.51457	5.5147	البند 4
	.921				2-الموثوقية
.952		.648	.48415	4.4511	البند 5
.841		.854	.47955	4.4120	البند 6
.912		.841	.48212	4.3502	البند 7
.814		.954	.47325	4.3214	البند 8
	.919				3-الاستجابة
.921		.668	.56321	4.6854	البند 9
.745		.899	.48458	4.3741	البند 10
.812		.945	.48215	4.3647	البند 11
.845		.841	.47741	4.4582	البند 12
.912		.548	.48475	4.2113	البند 13
	.867				4-التأمين
.878		.609	.49632	4.3658	البند 14
.773		.873	.49544	4.4152	البند 15
.767		.889	.48454	4.4852	البند 16
.902		.600	.54843	4.4352	البند 17
	.811				5-التعاطف
.854		.603	.51254	4.3754	البند 18
.745		.794	.47452	4.3475	البند 19
.772		.711	.52632	4.4345	البند 20
.747		.812	.48452	4.4152	البند 21
.779		.602	.53215	4.4485	البند 22
القيمة الإجمالية لموثوقية المقياس $(\alpha) = 0.842$					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

ويبين هذا الجدول أن بعد الموثوقية يتمتع بثبات داخلي عالي ($\alpha = 0.921$) مع ارتباط مصحح لمجموع العناصر يتراوح بين 0.6 إلى 0.952، مما يعني أنه يحقق معايير الصدق ($\alpha > 0.60$). يتمتع بعد الاستجابة أيضاً بتناسق داخلي عالي ($\alpha = 0.919$) مع ارتباط مصحح لمجموع العناصر والذي يتراوح بين 0.512 إلى 0.954.

بالإضافة كذلك فإن بعدي الملموسية والتأمين لهما اتساق داخلي عالي بقيمة متقاربة ($\alpha = 0.886$ و 0.867) على التوالي، مع ارتباط مصحح لمجموع العناصر والذي يتراوح بين 0.49 إلى 0.84 لبعدي الملموسية ومن 0.56 إلى 0.89 لبعدي التأمين.

المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL وSERVPERF: دراسة حالة فندق Thermal Aqua

Sirence ببوحنيفية (معسكر)

وأخيراً، يعد بعد التعاطف هو الأقل ضعفاً مقارنة بأبعاد المقياس الأخرى، حيث حكم على الاتساق الداخلي ($\alpha=0.811$) بأنه مرتفع، مع ارتباط مصحح لمجموع البنود والذي يتراوح بين 0.602 إلى 0.802. وبالتالي فإن النتائج التي تظهر في الجدول 03 تبين بأن معاملات الصدق تراوحت من 0.602 إلى 0.945، مما يدل على أن بعض أبعاد المقياس كانت أكثر ثباتاً من غيرها. ونتيجة لذلك فقد تبين أن الأداة التي تم تطويرها لقياس أبعاد جودة الخدمة (SERVQUAL) موثوقة وصادقة، حيث بلغ اتساقها الداخلي الإجمالي 0.842. على الرغم من أن هذه النتائج متواضعة، إلا أنها قابلة للمقارنة مع تلك التي توصل إليها العديد من المؤلفين، وجميع الدراسات منذ أعمال (Taylor و Cronin، 1992، ص.55)، حتى عمل (Ilyas وآخرون، 2013، ص.390)، قد سجلت قيماً عالية والتي تتراوح بين 0.67 و0.97 مما يعني أن المقياس يتمتع بثبات عالي. وأكد المقياس الجديد المقترح هذه النتائج.

الجدول 4: صدق وثبات مقياس اداء الخدمة (SERVPERF) في هذه الدراسة (العدد = 105)

الأبعاد	متوسط	الانحراف المعياري	الارتباط بين إجمالي العناصر	ألفا كرونباخ (α)	إذا تم حذف العنصر (α)
1- الملموسية				.854	
البند 1	5.4587	.50812	.722		.722
البند 2	5.4931	.52478	.812		.615
البند 3	5.2147	.49921	.579		.970
2-الموثوقية				.911	
البند 4	4.4417	.49867	.674		.962
البند 5	4.3750	.47987	.855		.888
البند 6	4.3667	.48254	.859		.911
3-الاستجابة				.902	
البند 7	4.3254	.51444	.667		.936
البند 8	4.3833	.48824	.901		.890
البند 9	4.3667	.48391	.912		.888
4-التأمين				.811	
البند 10	4.3584	.51457	.611		.716
البند 11	4.52475	.48248	.621		.709
البند 12	4.42145	.48915	.843		.735
البند 13	4.45611	.54684	.625		.822
5-التعاطف				.733	
البند 14	4.3511	.48227	.714		.722

.745		.612	.52699	4.4478	البند 15
القيمة الإجمالية لموثوقية المقياس $(\alpha) = 0.811$					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها أن معاملات كرونباخ المحسوبة لأبعاد SERVPERF الخمسة في فندق Thermal Aqua Sirence تراوحت بين 0.73 و 0.97 وهذا أعلى بكثير من الحد الأدنى للقيمة وهو 0.60 والذي يعتبر مقبولاً كمؤشر على ثبات المقياس (Hair وآخرون، 2006)، فضلاً عن وجود مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي داخل كل من المقاييس المستخدمة، عنصر واحد فقط (جودة الخدمة النموذجية مقارنة بالفنادق الأخرى: البند 3) كانت أقل من القيمة المقترحة البالغة 0.579، بالإضافة فإن بعد الموثوقية للخدمة الفندقية قد سجل أعلى قيمة (0.902)، وبالتالي فهي محدد مهم لجودة الخدمة المدركة في فندق Thermal Aqua Sirence. وتظهر هذه النتائج في الجدول 4.

- الصحة المتقاربة:

لدينا أداتين للقياس، SERVQUAL و SERVPERF بالنسبة للصلاحية المتقاربة للمقياس الأول، فإن الأمر يتعلق بالتحقق مما إذا كانت قياسات "جودة الخدمة" المبنية في الفندق التي تمت دراستها بواسطة أداتين مختلفتين يجب أن تتقارب. ولتنفيذ هذا الشرط تم استخدام طريقة تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way ANOVA) وللقيام بذلك، سنقوم في هذه الدراسة بدراسة التطابق بين بنود أبعاد جودة الخدمة والإجابات على الأسئلة المطروحة على المستجيبين لتقييم بصفة إجمالية قيم كل بعد. يعد هذا التطابق مهماً لأنه بالنسبة للخطأ المقبول بنسبة 5%، تكون الأهمية 0.000 بالنسبة لغالبية أبعاد المقياس. وهذا يؤكد وجود مستوى جيد جداً من الصحة التقاربية لمقياس جودة الخدمة (أنظر الجدول 05 أدناه)، كما أن عناصر الأداة المختلفة لها تمثيل جيد للظاهرة المدروسة (جودة الخدمة).

الجدول 05: الصحة المتقاربة للمقياسين SERVQUAL و SERVPERF

دلالة احصائية	F	متوسط المربعات	ddl	مجموع المربعات	الأبعاد
.000	34.450	5.574 .158	3	11.159	بين المجموعات
			102	17.864	المجموعات الداخلية
			105	31.254	المجموع
.000	12.485	2.478 .200	3	4.825	بين المجموعات
			102	23.406	المجموعات الداخلية
			105	27.352	المجموع
.000	11.542	2.254 .125	3	4.698	بين المجموعات
			102	22.545	المجموعات الداخلية
			105	27.658	المجموع
.048	6.925	1.547 .196	3	3.133	بين المجموعات
			102	23.545	المجموعات الداخلية

المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL وSERVPERF: دراسة حالة فندق Thermal Aqua

Sirence ببوحنيفية (معسكر)

.158	1.836	.441	105	26.358	المجموع
			3	.954	بين المجموعات
			102	26.542	المجموعات الداخلية
			105	11.159	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

- الصحة التمييزية:

لحساب الصلاحية او الصحة التمييزية لمقياس إدراك جودة الخدمة، فإنه يتضمن فحص المقياسين SERVQUAL وSERVPERF اللذين يجب أن يتباعدوا، لأنهما يقيسان بنيتين مختلفتين، وهما مستوى الجودة والرضا. يوضح حساب الارتباطات أن SERVQUAL وSERVPERF ليسا مستقلين تمامًا (ارتباط بيرسون = 0.511). تؤكد معظم الأعمال التي تدرس العلاقة بين مقياسي الجودة أن هناك دائمًا علاقة إيجابية تتجاوز القيمة 0.5 (Cohen، 1992، Quester، Romaniuk، 1997، Jain و Gupta، 2004).

ومن الارتباطات التي تمت في هذه المرحلة، فإن الاداتين لقياس الجودة المستلمة SERVQUAL وSERVPERF ليسا مستقلين تمامًا، وفقًا لنتائج الارتباط التي تم الحصول عليها في الجدول 06 أدناه والتي توضح أن المقياسين مرتبطان بشكل ضعيف. لذا يمكننا القول بان هناك مستوى متوسط من الصدق التمييزي بين المقياسين.

بالإضافة ان هناك تحالف ذو دلالة إحصائية بين هذين المقياسين مما يسمح لنا برؤية أن التركيبات التي تقيس "الجودة المتحصل عليها" في قطاع الفنادق وتلك الخاصة بالخدمات الأخرى، بشكل عام، لا تتباعد عندما يتم قياسها بنفس الطريقة. ويفسر ذلك حقيقة أن هذين المقياسين ليسا مختلفين تمامًا. لذا يمكننا القول أن هناك تباعدًا بين هذين البنائين او المقياسين.

الجدول 06: الارتباطات بين SERVQUAL وSERVPERF

SERVPERF	SERVQUAL	
.511**	1	إرتباط بيرسون
.000		Sig. (2-tailed)
105	105	N
1	.511**	إرتباط بيرسون
	.000	Sig. (2-tailed)
105	105	N

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

ملاحظة: ** الارتباط مهم عند مستوى 0.01 (2-tailed).

5. خاتمة:

اختبارات الموثوقية (الصدق) والصلاحية (الصحة) للنموذجين SERVQUAL؛ SERVPERF تعتبر كافية وموثوقة وصالحة لتطبيقها كأدوات لقياس جودة الخدمات الفندقية ببلدية بوحنيقية (معسكر). تتناسب عناصر وبنود أداة SERVQUAL الـ 22 وعناصر أداة SERVPERF الـ 15 مع أبعاد جودة الخدمة التي يقدمها فندق Thermal Aqua Sirence، وقد وجد أن مقياس SERVPERF متفوق ليس فقط لأن المقياس فعال في التقاط التصور الحقيقي للعميل ولكنه أيضًا أكثر فعالية لأنه يقلل من عدد العناصر المطلوب قياسها، وهي 15 عنصرًا مقارنة بـ 22 عنصرًا في SERVQUAL ويمكن تطبيق هذين الاداتين في فنادق أخرى بسبب بتشابه خصائص الخدمات الفندقية (توحيد الخدمات).

إذا كانت نتائجنا صحيحة، فإن الأشخاص الذين يبحثون عن مستويات جودة الخدمة باستخدام أداة SERVQUAL وSERVPERF لديهم حدود جديدة يجب أخذها في الاعتبار. أولاً، إذا قبلوا النتائج التي توصلنا إليها وقبلوا أيضًا أن أداة SERVQUAL تقيس جودة الخدمة بدقة، فإن النتائج تشير إلى أن الفنادق يجب أن تركز جهودها في مجال جودة الخدمة بشكل أكبر نسبيًا على أبعاد الموثوقية والاستجابة. ونظرًا لمحدودية الموارد، فإن الفندق الذي يدرك الأهمية النسبية لكل بُعد يجعل من الممكن تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية واستهداف أولويات كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة. ثانيًا، إذا قبلوا استنتاجاتنا، فإن نتائج أداة SERVQUAL التي تم الحصول عليها تعطينا تصنيفًا وترتيبًا مختلف لأبعاد جودة الخدمة.

سيصبح قياس جودة الخدمة بسرعة وبشكل موثوق ودقيق مهمة متزايدة الأهمية لشركات الخدمات. إذا كان سيتم استخدام SERVQUAL وSERVPERF من قبل شركات الخدمات من أجل بقائها، فيجب أولاً إعطاء أهمية كبيرة للتكاليف المالية.

بالنسبة للبحوث المستقبلية، من الضروري النظر في إشراك العديد من الفنادق في الأراضي الوطنية لتعزيز موثوقية وصلاحية هذه الأدوات المستعملة SERVQUAL؛ SERVPERF، وكذلك لتعميم النتائج على المستوى الوطني. ومن المهم أيضًا إشراك عدد أكبر من المشاركين نظرًا لحجم العينة المحدودة لهذا البحث. لذلك، بالنسبة للأبحاث المستقبلية، من المهم جدًا استخدام عينات ممتدة إلى كل الولاية أو البلديات التي لديها فنادق لتعميم النتائج.

6. قائمة المراجع:

- Babakus, Emin and Boller, Gregory W. (1992), "An empirical assessment of the SERVQUAL scale", Journal of Business Research, Vol. 24, No.2, pp. 253-68.
- Berry, L.L., Parasuraman, A., "Listening to the Customer-The Concept of a Service Quality Information System", Sloan Management Review, spring 1997, pp.65-76.
- Berry, Leonard L., Zeithaml, Valarie A. and Parasuraman, A. (1985), "Quality counts in services too", Business Horizons, Vol. 28, No.3, pp. 44-52.

المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL وSERVPERF: دراسة حالة فندق Thermal Aqua
Sirence ببوحنيقية (معسكر)

- Buttle, Frances, (1996). "SERVQUAL: Review, critique, research agenda", European Journal of Marketing, Vol. 30, No.1, pp. 8–32.
- Carman, James M. (1990), "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions," Journal of Retailing, Vol. 66, No.1, pp. 33–55.
- Carrillat, F. A., Jaramillo F., Mulki, J. P., 2007, "The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five Continents", International Journal of Service Industry Management, Vol.18, N0.5, pp.472–490.
- Carrillat, F.A., Jaramillo, F., Mulki, J.P., 2007, "The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales A meta-analytic view of 17 years of research across five continents", International Journal of Service Industry Management Vol.18, N0.5, pp.471–490.
- Carrillat, Francois A., Jaramillo, Fernando and Mulki, Jay P. (2007), "The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents", International Journal of Service Industry Management, Vol. 18, No.5, pp. 472–90.
- Chang, D., Lim, S.B., Jean, S., Ji, H., Seo, H., 2002, « Measuring Airline's Service Quality: SERVQUAL or SERVPERF?», Science Institute, 33 rd Annual Meeting Proceedings, pp.2138–2142.
- Chang, D., Lim, S.B., Jean, S., Ji, H., Seo, H., 2002, « Measuring Airline's Service Quality: SERVQUAL or SERVPERF?», Science Institute, 33 rd Annual Meeting Proceedings, pp.2138–2142.
- Cronin, Jr. J. Joseph and Taylor, Steven A. (1994), "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality", Journal of Marketing, Vol. 58, pp. 125–31.
- Cronin, Jr., Taylor, S.A., 1992, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", Journal of Marketing, Vol.56, N0.3, pp.55–56; Brown, T.J., Churchill, G.A.Jr., J. Paul P.J, 1993, "Research note: Improving the measurement of service quality", Journal of Retailing, Vol.69, N0.1, p.125–131
- Devlin, J.F., Gwynne, A.L., Ennew, C.T., 2002, « The Antecedents of Service Expectations », The Service Industries Journal, Vol.22, N0.4, pp.117–152.
- Gilbert, D., Wong, R.K.C., 2003, « Passenger Expectations and Airline Services: A Hong Kong Based Study», Tourism Management, Vol.24, pp.519–532.

-
- Golafshani, N., 2003, "Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research", The Qualitative Report, Vol.8, N0.4, , pp.597-607.
- Gundersen, M., Heide, M. and Olsson, U. (1996). Hotel Guest Satisfaction among Business Travelers: What Are the Important Factors? Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.37, N^o. 2, pp.72-81.
- Gutierrez, S. and Uribe, G. (2011). Customer satisfaction in the hospitality industry in Guadalajara, Mexico. Advances in Competitiveness Research, Vol.19, N^o. 4, pp.17-30.
- Harrington, D., 1999, "Quality Implementation in Selected UK Hotels: Perspective and Future Challenges", Tourism and Hospitality Research, Vol.1, N0.2, pp.103-118.
- Hsieh, L.-F., Lin, L.-H. & Lin, Y.-Y. (2008). A service quality measurement architecture for hot spring hotels in Taiwan. Tourism Management, 29, 429-438.
- Jain, S.K., Gupta, G., 2004, "Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales", VIKALPA, Vol.29, N0.2, pp.25-37.
- Ilyas, A., Nasir, H., Malik, R.M., Mirza, U.E., Munir, S., Sajid, A., 2013, "Assessing the service quality of Bank using SERVQUAL model", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, Vol.4, N0.11, pp.390-400.
- Kim-Soon, N., Rahman, A. & Visvalingam, L. (2014). SERVQUAL: Can It Be Used to Differentiate Guest's Perception of Service Quality of 3 Star from a 4 Star Hotel. International Business Research, Vol.7, pp.37-47.
- Landrum, H., Prybutok, V., Zhang, X., Peak, D., 2009, "Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions", Informing Science: the International Journal of an Emerging Tran discipline Vol.12, pp.17-35.
- Landrum, H., Prybutok, V.R.,and Zhang, X., 2007, "A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF", Information & Management, Vol.44, N0.1, pp.104-113.
- NARANGAJAVANA, Y., 2007., "The Relationship of the Hotel Rating System and Service Quality: A Case Study of the the "Thailand Hotels Standard" PhD, Oklahoma State University.
- Nayak, S. (2013). Defining Service Quality for a Boutique Hotel from a Business Traveler Perspective. Asia Pacific Journal of Management & Entrepreneurship Research, Vol.2, pp.177-204.

المقارنة بين مقياسي النوعية SERVQUAL وSERVPERF: دراسة حالة فندق Thermal Aqua
ببوحنيفية (مسكر)

- Parasuraman, A. Zeithaml, Valarie. A. and Berry, L. Leonard (1994), "Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria", Journal of Retailing, Vol. 70, No.3, pp. 201-30.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. A. and Berry, L. Leonard (1985) "A conceptual model of service quality and its implications for future research," Journal of Marketing, Vol. 49, No.4, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. A. and Berry, L. Leonard (1988), "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol. 64, No.1, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. A. and Berry, L. Leonard (1991), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", Journal of Retailing, Vol. 67, No.4, pp. 420-450.
- Peng, Y., 2013, "Customer Satisfaction of Mainland Chinese Tourists in Cairns, Australia", International Journal of Business Tourism and Applied Sciences, Vol.1, N0.2, pp.42-50.
- Seth, N., Deshmukh, S.G., Vrat, P., 2005, "Service Quality Models: A Review", International Journal of Quality & Reliability Management Vol.22, N0.9, pp.913-949.
- Smith, M. Anne (1995), "Measuring service quality: is SERVQUAL now redundant?" Journal of Marketing Management, Vol. 11, No.2, pp. 257-76.
- Sparks, B., 2010, "Chapter 11: Managing service failure through recovery", en In: Kandampully, J., Mok, C., Sparks, B., 2001, "Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure", New York/ Oxon par Routledge, , 339 pages.
- Suh, S.H., Yeong-Hee, L., Yonghee, P., Geon C.S., 1997, "The Impact of Consumer Involvement on the Consumers Perception of Service Quality: Focusing on the Korean hotel industry", Journal of Travel & Tourism Marketing, Vol.6, N0.2, pp.33-52.
- Sultan, F. and Simpson, M.C., Jr. (2000), "International service variants: airline passenger expectations and perceptions of service quality", Journal of Services Marketing, Vol. 14 No. 3, pp. 188-216.
- سمغوني توفيق فيصل، 2023، "التحليل العاملي الاستكشافي EFA لجودة الخدمات الفندقية - دراسة ميدانية"، أبحاث اقتصادية معاصرة، 6(1)، ص.444-429.