

الباب الأول

مقدمة

أ. خلفية البحث

في هذا العصر الحالي، تطور الاقتصاد العالمي سريعا جدا، من خلال تطوير وزيادة الاحتياجات البشرية من الملابس، والمواد الغذائية والتكنولوجيا. تزداد هذه الاحتياجات نتيجة للعدد المتزايد من الناس كل عام، وبالتالي يؤدي إلى ارتفاع المنافسة التجارية. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال جهود المجتمع من أجل تلبية احتياجاتهم.

ومع زيادة كثافة المنافسة وعدد المنافسين، يتطلب من الشركات دائما الإهتمام إلى الاحتياجات ورغبات العملاء حتى يسعى لتلبية احتياجات العملاء بتقديم جودة الخدمة أكثر من الذي يقوم بها المنافسين. قناعة العملاء هي مسألة الألفية التي تجب أن تعطيها الشركة لاستمرار أعمالها. في هذه الحالة، تجب أن تكون الشركة جاذبية خاصة حتى تتمكن جذب العملاء. على الرغم من أنه يجب أن يلبي احتياجات العملاء، ولكن الشركات الإسلامية في جهودها تطلب أن لا يخرج عن الشرعية الإسلامية.

لتلبية قناعة العملاء، تهتم الشركة بعوامل التسويق مثل الحفاظ على جودة الخدمة.³ فقناعة العملاء لا تستطيع أن تفصلها من جودة الخدمة في السير التجارية. ارتفاع جودة الخدمة وسوءها من المؤسسة التجارية تؤثر نظر

³ Rita Taroreh, Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado, *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3 September 2014, p. 2

العملاء إليها، إذا أعطى المؤسسة التجارية بأحسن جودة الخدمة فتؤثر إلى قناعة العملاء. عكس ذلك، لا يقنع العملاء إذا ساءت جودة الخدمة.

اقتنع العملاء عن الإتمام المؤسسة التجارية على الخدمة، حتى تجعلها مخلصا ومستمرًا في استعمال تلك الخدمة.^٤ أقصى الخدمة التي توجد العملاء تستطيع أن ترتقي المصلحة بين العملاء والمؤسسة التجارية. إظهار المصلحة والمحسنة تفيد بعض إفادة للمؤسسة التجارية، كالمصلحة بين العملاء والمؤسسة التجارية جيدة، جعل العملاء مخلصا، فيظهر القناعة إلى الآخر التي ترجها. أقام المصلحة والمحسنة العملاء ليس بالسهولة بل صعب ومفاجئ، ولذا يحتاج المؤسسة التجارية إلى عملية طويلة إحدى منهم بجودة الخدمة لأجل إقناع العملاء على حرص حاجيات التي قدمها إليهم. العملاء الذين يقنعون بجودة الخدمة سوف يخبرها إلى الآخر وتنصح تلك المؤسسة التجارية إلى الآخر. عكس ذلك، فيحكى خبرة سيئة إلى الآخر إذا لم يقنع بتلك الخدمة، ستكون ذات قيمة سلبية. بنظر ذلك أن العملاء هم الإنسان أو الأشخاص الذين يستخدمون السلعة والخدمة للوصول إلى قناعة عن الاحتياجات أنفسهم والآخرين.

وبهذه الأحوال يعد قياس قناعة العملاء مفيد للشركات وتقييمه من المنافسين، ولمعرفة الأجزاء التي تحتاج إلى التحسين. ° جودة الخدمة على قناعة العملاء تكون موضوعا أساسيا للشركات إذا يناسب مع إرادة العملاء. لذا

⁴ Akmalia Ikfi, "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Mandiri Syariah Mandiri Malang", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.2 No.1 April 2012, p. 1

⁵ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), p. 5

في خدمة عملائها، أن متجر Lancar يتمسك على الإخلاص وللعبادة، وهذا يكون دليلا على أن لديهم روح الإسلام، جعل خمس الصلوات والصلاة المسنونة وذكر في كل يوم مفروض للصاحب الديوان والموظفين حتى في اشتراك مجلس العلم. في إشرافهم أن صاحب الديوان حثهم على تعلم العلم عن الدين. في تحقيق الخدمة الجيدة، اضطره على الموظفين إلى ارتداء الملابس الإسلامية خصوصا للنساء. من خلال تطبيق هذه التقييمات، يمكن أن يرتقي متجر Lancar مع مرور الوقت. ننظر من خلال العدد الكبير من المشتريين الذين يشتررون الاحتياجات الأساسية والثانوية لتلبية احتياجاتهم اليومية.^٦

فبهذا البحث يريد الباحث البحث في «تأثير جودة الخدمات الشرعية على قناعة العملاء (دراسة الحالة في متجر Lancar ماجيلانج، ٢٠١٩)».

ب. تحديد المسألة

بخلفية البحث المذكورة يريد الباحث أن يحدد المسألة الذي يريد الباحث بحثها كما يلي :

١. كيف جودة الخدمة الشرعية؟
٢. كيف أثر جودة الخدمة الشرعية على قناعة العملاء في متجر Lancar؟

ج. أهداف البحث

أساسا من المسألة التي حدد الباحث التالي، فهنا أهداف الذي يريد الباحث الوصول إليها :

^٦ نتيجة المقابلة مع سيد Sudarlan، اليوم الإثنين التاريخ ٢٥ مارس ٢٠١٩، في الساعة ١٣,٣٠-١٥,٠٠، في مكتب Lancar

- ١ . لمعرفة جودة الخدمة الشرعية.
- ٢ . لمعرفة مقدار أثر جودة الخدمة الشرعية على قناعة العملاء في متجر Lancar.

د . أهمية البحث

يرجو الباحث استفادة العلم من هذا البحث هما أهميتان :

- ١ . الأهمية النظرية
أن تكون النتيجة من هذا البحث مفيد لزيادة المعرفة في مجال العلوم وخاصة في مجال المؤسسات التجارية خصوصا لمتجر Lancar.

٢ . الأهمية العملية

(أ) لمتجر Lancar

أن تكون نتيجة البحث مفيدة لمتجر Lancar لمعرفة مستوى جودة الخدمات من خدماته حتى يكون العملاء قناعة ويمكن متجر Lancar التقدم والنمو.

(ب) للباحث القادم

تستطيع النتيجة من هذا البحث أن تستخدم كالمراجع للباحث القادم الذي يبحث في مجال المؤسسات التجارية خاصة في مجال جودة الخدمة.