

## الملخص

الأطروحة التي تحمل عنوان "تأثير نظام ضمان الجودة الداخلي والسلوك التنظيمي والثقافة التنظيمية على رضا العملاء في مدرسة جونوانجي كريان سيدوارجو الإعدادية المتكاملة ثنائية اللغة" كتبها أحمد نور إسماعيل، ٢٠٢٢ مع المروج البروفيسور الدكتور مجمل قمر الحاج، الماجستير الإسلامية. البروفيسور الدكتور بريم مسروكان موتوهار الحاج، الماجستير التربية الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: نظام ضمان الجودة الداخلي; السلوك التنظيمي; الثقافة التنظيمية; رضا العملاء; المدرسة الإعدادية.

إن تطبيق نظام ضمان جودة التعليم هو جزء من جهد لتضييق الفجوة في فجوة الجودة بين مختلف المناطق، لأن المؤسسات التعليمية مطالبة بتوفير ضمان الجودة لعملائها الداخليين والخارجيين، أي المجتمع والعالم العمري والعالم الصناعي الغرض من هذه الدراسة هو فحص ما إذا كان هناك تأثير لأنظمة ضمان الجودة والسلوك التنظيمي والثقافة التنظيمية على رضا العملاء في المدرسة الإعدادية المتكاملة ثنائية اللغة جونوانجي كريان سيدوارجو، هج البحث المستخدم كمي مع نوع البحث الترابطي. كان عدد العينة ٢٨٣ مستجيباً من إجمالي عدد السكان البالغ ١٠٧٦. تستخدم تقنيات استخراج البيانات الاستبيانات والملاحظات والمقابلات. تستخدم تقنيات تحليل البيانات التحليل الوصفي الإحصائي، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبارات الافتراض الكلاسيكية، واختبارات الفرضيات.

أظهرت النتائج أنه بناء على جدول المعامل، من المعروف أن قيمة Sig لمتغير SPMI البالغة ٠,٠٠٨ ( $<0.05$ ) تعني أن الفرضية  $H_1$  التي تنص على أن SPMI لها تأثير كبير على رضا العملاء مقبولة (Ha). تعني قيمة Sig لمتغير السلوك التنظيمي ٠,٠٠٥ ( $<0.05$ ) أن الفرضية  $H_2$  التي تنص على أن السلوك التنظيمي له تأثير كبير على رضا العملاء مقبولة (Ha). تعني قيمة Sig لمتغير الثقافة التنظيمية ٠,٠٠٦ ( $<0.05$ ) أن الفرضية  $H_3$  التي تنص على أن الثقافة التنظيمية لها تأثير كبير على رضا العملاء مقبولة (Ha)، لذلك يستنتج أن هناك تأثيراً جزئياً بين المتغير المستقل والمتغير التابع. يتم تحديد حجم تأثير كل متغير (معامل الانحدار) بناء على قيمة B التي تم الحصول عليها في جدول المعامل. بناء على الجدول، من المعروف أن قيمة B لمتغير SPMI هي ٠,٧٦٣؛ متغير السلوك التنظيمي ٠,٨٦٦؛ ومتغير الثقافة التنظيمية ٠,٨٣٥. استناداً إلى جدول Anova، فإن قيمة F المحسوبة ٢٣,٨٢٨، من المعروف أن قيمة الدلالة (Sig) في اختبار F هي ٠,٠٠٣  $<0.05$  مما يدل على أن المتغيرات SPMI والسلوك التنظيمي والثقافة التنظيمية لها تأثير كبير في وقت واحد على المتغير التابع. يتم قبول الفرضية  $H_4$  التي تنص على أن SPMI والسلوك التنظيمي والثقافة التنظيمية لها تأثير كبير على رضا العملاء (Ha). من المعروف أن نتيجة معامل التحديد هي أن قيمة R Square البالغة ٠,٩١٥ تعني أنه يمكن تفسير رضا العملاء من خلال المتغيرات نظام ضمان الجودة الداخلي والسلوك التنظيمي والثقافة التنظيمية التي تحتوي على جميع المتغيرات المستقلة على المتغير في وقت واحد. وبالتالي يمكن استنتاج أن رضا العملاء (Y) يمكن تفسيره من خلال متغيرات نظام ضمان الجودة الداخلي والسلوك التنظيمي والثقافة التنظيمية (X) ٩١,٥٪ فقط. تم تفسير نسبة ٨,٥٪ المتبقية من خلال متغيرات أخرى غير مدرجة في الدراسة.