



**Libyan International Medical University**

**Faculty of Business Administration**

**Department of Marketing**

**Graduation Project**

**Fall | 2021**

**Libyan Customers' Satisfaction on the Quality of Internet Services**

***By:***

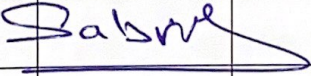
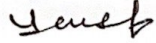
**Samira Nasif Yasin**

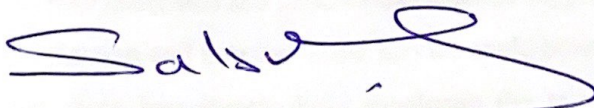
**Supervised By:**

**Dr. Sabri Elkrghli**

### Acceptance and Approval

The graduation project titled “Libyan Customers’ Satisfaction on Quality of Internet Service” was prepared by Samira Nasif Yasin.

Project Committee	Signature	
	Accepted	Rejected
Dr. Sabri Elkrghli (Supervisor)		
Dr. Yousif Elgomati (Examiner)		



Dr. Sabri Elkrghli

Dean, Faculty of Business Administration  
Libyan International Medical University



## **Abstract**

Service providers rely on various types of business methodologies and practices to ensure a reliable and satisfactory service, this extends to Internet Service Providers (ISP) and in particular both private and public ISPs operating within Libya. Various research within both academia and industry has set out to prove the importance of customer service within the telecommunication industry, all using various frameworks and reaching similar conclusions. Unfortunately, due to a lack of research conducted within Libya and the recent emergence of new ISPs, a study covering customer service and its perceived importance and usage in Libya seems to be necessary, as the research importance will highlight. This project aims to use the SERVQUAL framework to measure such a compiled dataset to prove the importance of customer service and the role it plays in improving business aspects of an ISP and potentially government. Despite Libya's evolving ISP landscape and the numerous customer who have subscribed to such services, the data generated and conclusions reached suggest a general lack of customer satisfaction and how customer service could potentially redeem these factors, and more importantly help accelerate the telecommunication industry of which millions on Libyan's citizens use.

**Keywords:** Customer Satisfaction, Servqual, Internet Services

## الملخص

تعتمد الجهات المقدمة للخدمات منهجيات العمل المختلفة لضمان توفير أفضل الخدمات وأجودها، ويشمل ذلك الجهات الموفرة لخدمات الإنترنت في القطاعين الخاص والعام في ليبيا. أثبتت العديد من الأبحاث في النطاقين الأكاديمي والعملي مدى أهمية خدمة العملاء في مجال الاتصالات، وقد توصلت هذه الأبحاث إلى نتائج متشابهة رغم تعدد واختالف طرق ووسائل الدراسة. وفي ظل ظهور عدد كبير من الشركات الموفرة لخدمات الإنترنت ونظرا لقلّة الدراسات والأبحاث في ليبيا فإنه من الضروري القيام بأبحاث تدرس وتلقي الضوء على أهمية خدمة العملاء واستخدامها في ليبيا. يهدف هذا العمل إلى استخدام أبعاد جودة الخدمة لقياس مجموعات البيانات المجمعّة بهدف إثبات مدى أهمية خدمة العملاء ودورها في تحسين الجوانب العملية لشركات خدمات الإنترنت، وأيضا الحكومة. وعلى الرغم من التطور المستمر في مجال توفير خدمات الإنترنت بالإضافة إلى الأعداد الهائلة من العملاء المشتركين في هذه الخدمات تشير البيانات المستخلصة والنتائج المتوصل إليها إلى انخفاض عام في إرضاء العملاء، وإلى إمكانية استخدام وتوجيه خدمة العملاء لتحسين العوامل المذكورة، والأهم من ذلك تحريك عجلة خدمات الاتصالات المستخدمة من قبل المالىين من المواطنين الليبيين.

الكلمات المفتاحية: إرضاء العملاء ، جودة الخدمة ، خدمات الإنترنت