



**Libyan International Medical University  
Faculty of Business Administration**

**Department of Healthcare Management  
Graduation Project  
Spring 2022**

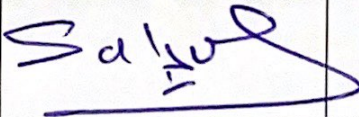

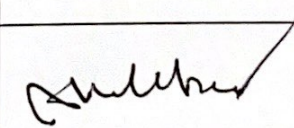
**Student Satisfaction on DeWeese Healthcare Center Services at  
Kent State University Using SERVQUAL model**

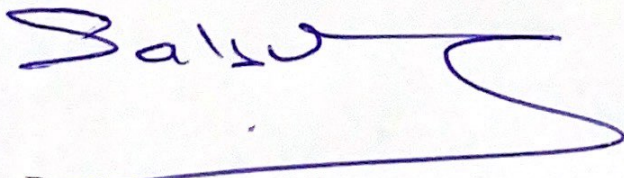
**Prepared by:  
Najla Jamal Dhmany**

**Supervised by:  
Dr. Sabri Elkrghli**

## Acceptance and Approval

The graduation project titled Student Satisfaction on DeWeese Healthcare Center Services at Kent State University Using SERVQUAL model has been:

Examination Committee	Signature	
	Accepted	Rejected
Dr. Sabri Elkrghli (Supervisor)		
Dr. Taiab Elqoubi (1 <sup>st</sup> Examiner)		
Dr. Abdulbasit Elghiriani (2 <sup>nd</sup> Examiner)		



**Dr. Sabri Elkrghli**

**Dean, Faculty of Business Administration**

**Libyan International Medical University**



## **Abstract**

The goal of this research is to measure students' satisfaction with the quality of healthcare services provided by DeWeese Healthcare Center at Kent State University. Also, this research investigates the demographic factors effects such as gender, age, nationality, and the level of education on the overall students' satisfaction at the Kent State University.

Kent state university is one of the largest public universities in the state of Ohio with a total number of students on campus about 6760. To set up the sample for this research, data was collected from 336 students in 12 faculties according to the criteria of suggested by (Krejcie and Morgan, 1970). SERVQUAL questionnaire was used to collect the data. The study showed different findings regarding the satisfaction level on the quality of medical services provided. The study concluded with its limitations and puts forward some future research avenues.

**Keywords: Students' Satisfaction, DeWeese Healthcare Center, Kent State University**

## ملخص

هدف الدراسة الحالية هو قياس رضا الطلاب عن جودة خدمات الرعاية الصحية التي يقدمها مركز DeWeese للرعاية الصحية في جامعة كنت الأمريكية الحكومية، ومعرفة ما إذا كان هناك تأثير للعوامل الديموغرافية مثل النوع، والعمر، والجنسية، ومُستوى التعليم على الرضا العام عن جودة الخدمات الصحية.

تعد جامعة كينت واحدة من أكبر الجامعات العامة في ولاية أوهايو الأمريكية، حيث يبلغ عدد الطلاب 6760 طالباً، وبلغ حجم العينة 336 طالباً يُمثلون 12 كلية بالجامعة (Krejcie and Morgan, 1970). ولقد تم استخدام مقياس جودة الخدمة (Servqual) لقياس مستوى الرضا عن جودة الخدمات الصحية المقدمة، ولقد أظهر التحليل الإحصائي نتائج مُتباينة، كما اتضح وجود تأثيرات متباينة للعوامل الديموغرافية. ولقد اختتمت الدراسة بذكر أهم التحديات، كما قدمت بعض التوصيات والمضامين المُستقبلية.

الكلمات الدالة: رضا الطلاب ، مركز DeWeese للرعاية الصحية ، جامعة ولاية كينت