



بخشی از ترجمه مقاله

عنوان فارسی مقاله :

اثر پورتال های وب سلف سرویس در کیفیت خدمات آنلاین بانکداری:
یک مدل نظری

عنوان انگلیسی مقاله :

The Effects of Self-Service Web Portals on Online Banking
Service Quality: A Theoretical Model



توجه !

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.



بخشی از ترجمه مقاله

3. onclusion

Service quality has been frequently studied in the services-marketing literature, and much of the research has focused on measuring service quality using the SERVQUAL instrument (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985; 1988). Research on the instrument is commonly cited in the literature, and it has been widely used in industry. Although this work has improved understanding of the Determination of Internet Banking Service Quality Dimensions and Items, a criticism of SERVQUAL has been that the instrument focuses on the service-delivery process, but excludes service-encounter outcomes (Gronroos, 1990; Kang, 2006).

3. نتیجه گیری

کیفیت خدمات اغلب در ادبیات موضوعی مرتبط با خدمات بازاریابی مورد مطالعه قرار گرفته است و بسیاری از تحقیقات بر اندازه گیری کیفیت خدمات با استفاده از ابزار SERVQUAL (پاراسورامان، زیتامل، و بری، 1985؛ 1988) متمرکز شده است. تحقیقات بر روی ابزار که در این ادبیات ها مورد اشاره قرار گرفته و از آن به طور گسترده در صنعت استفاده می شود. اگر چه این کار فهم از ابعاد و آیتم های کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی بهبود می بخشد انتقادی از SERVQUAL وجود دارد و آن، این بوده است که این ابزار بر فرایند ارائه خدمت تمرکز دارد، اما نتایج خدمات را ارائه نمی دهد (گرون روس، 1990؛ کانگ، 2006).



توجه !

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

برای جستجوی جدیدترین مقالات ترجمه شده، [اینجا](#) کلیک نمایید.