

## عنوان مقاله:

بکارگیری روش E-S-QUAL و TOPSIS

## محل انتشار:

سومین همایش ملی مهندسی صنایع و سیستم (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

منیجه بحرینی زاده - استادیار، دانشگاه ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه خلیج فارس بوشهر

مجید اسماعیل پور - استادیار، دانشگاه ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه خلیج فارس بوشهر

جمال الدین کبوتری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه

## خلاصه مقاله:

برای سنجش کیفیت خدمات، تفاوت بین آنچه که مشتریان احساس می نمایند باید دریافت کنند، و آنچه که به طور واقعی ارائه می گردد، مورد سنجش قرار می گیرد. در این مقاله با مطالعه درباره ویژگی های کیفیت خدمات و ارائه پیشنهادی جامع از تحقیقات و مدل های سنجش کیفیت خدمات الکترونیک مدل هفت بعدی E-S-QUAL به عنوان یک ابزار مفید در جهت سنجش کیفیت خدمات الکترونیک معرفی شده است. این شاخص ها یا سنجها از طریق فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و تکنیک تاپسیس فازی وزن دهی شدند. به عبارت دیگر، پژوهش حاضر، جز معدود تحقیقات در حوضه عملکرد خودپردازها می باشد که از ترکیب مدل جدید ال اس کوال به همراه مدل های تصمیم گیری چند معیاره AHP و TOPSIS فازی بدنبال ارزیابی و رتبه بندی عوامل موثر بر افزایش کیفیت دستگاه های خودپرداز در بانک ملت شهر بوشهر می باشد.

## کلمات کلیدی:

مدل AHP\_E-S-QUAL - تکنیک TOPSIS - کیفیت خدمات الکترونیک - دستگاه های خودپرداز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/162489>

