

ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं में तकनीकी गुणवत्ता एवं ग्राहक संतुष्टि का अध्ययन

विनय कुमार¹, डॉ. रियाज़ मोहम्मद²

शोधार्थी¹, प्रोफेसर²

प्रबंधन-विभाग^{1,2}

मोनाड विश्वविद्यालय, हापुड़

सारांश: वर्तमान डिजिटल युग में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाएँ बैंकिंग प्रणाली का एक महत्वपूर्ण हिस्सा बन चुकी हैं। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, डिजिटल भुगतान, एटीएम, त्वरित धन अंतरण तथा अन्य इलेक्ट्रॉनिक सेवाओं ने बैंकिंग लेन-देन को अधिक सुविधाजनक, तीव्र और सुलभ बनाया है। हालांकि, ऑनलाइन बैंकिंग की सफलता केवल तकनीकी सुविधाओं की उपलब्धता पर निर्भर नहीं करती, बल्कि सेवा की तकनीकी गुणवत्ता और उसके प्रति ग्राहकों की संतुष्टि पर भी निर्भर करती है। प्रस्तुत अध्ययन का उद्देश्य ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं में तकनीकी गुणवत्ता के प्रमुख आयामों तथा ग्राहक संतुष्टि के बीच संबंध का अध्ययन करना है। अध्ययन में तकनीकी गुणवत्ता के अंतर्गत प्रणाली की विश्वसनीयता, लेन-देन की गति, वेबसाइट एवं मोबाइल अनुप्रयोग की उपयोगिता, सुरक्षा एवं गोपनीयता, उपलब्धता, उत्तरदायित्व, तकनीकी सहायता और उपयोग में सरलता जैसे आयामों को शामिल किया गया है। उपलब्ध पूर्व अध्ययनों से स्पष्ट होता है कि विश्वसनीयता, सुरक्षा, गोपनीयता, दक्षता, उत्तरदायित्व और उपयोगकर्ता-अनुकूल प्रणाली ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित करने वाले महत्वपूर्ण कारक हैं।

मुख्य संकेतक: ऑनलाइन बैंकिंग, तकनीकी गुणवत्ता, ग्राहक संतुष्टि, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, सुरक्षा, गोपनीयता, विश्वसनीयता, सेवा गुणवत्ता।

1. परिचय

बैंकिंग क्षेत्र में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के तीव्र विकास ने पारंपरिक बैंकिंग व्यवस्था को डिजिटल बैंकिंग व्यवस्था में परिवर्तित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक बैंक शाखा में उपस्थित हुए बिना खाते की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, धनराशि स्थानांतरित कर सकते हैं, बिलों का भुगतान कर सकते हैं तथा विभिन्न बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। इस परिवर्तन ने बैंकिंग सेवाओं को समय और स्थान की सीमाओं से काफी हद तक मुक्त किया है। भारत में ऑनलाइन बैंकिंग के विकास के साथ-साथ ग्राहकों की अपेक्षाएँ भी बढ़ी हैं। अब ग्राहक केवल सेवा की उपलब्धता नहीं, बल्कि तेज गति, सुरक्षित लेन-देन, सरल इंटरफेस, निरंतर उपलब्धता और तत्काल सहायता की अपेक्षा करते हैं।

ऑनलाइन बैंकिंग सेवा की गुणवत्ता का संबंध इस बात से है कि बैंक का डिजिटल मंच ग्राहक की अपेक्षाओं के अनुरूप कितनी प्रभावी, सुरक्षित और विश्वसनीय सेवा प्रदान करता है। 2010 में भारतीय बैंकों पर किए गए एक अध्ययन में इंटरनेट बैंकिंग के संबंध में ग्राहकों की अपेक्षाओं और संतुष्टि के बीच महत्वपूर्ण अंतर पाया गया तथा पर्याप्त लेन-देन विकल्प, सेवाओं की विविधता, उपलब्धता और उपयोगकर्ता-अनुकूल प्रणाली को महत्वपूर्ण माना गया। इसी प्रकार भारतीय ग्राहकों पर किए गए शोधों में सुरक्षा और विश्वास को ऑनलाइन बैंकिंग संतुष्टि के महत्वपूर्ण निर्धारकों के रूप में रेखांकित किया गया है।

तकनीकी गुणवत्ता के विभिन्न आयाम ग्राहक के ऑनलाइन बैंकिंग अनुभव को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करते हैं। यदि वेबसाइट या मोबाइल अनुप्रयोग बार-बार बंद हो जाए, लेन-देन में विलंब हो, तकनीकी त्रुटियाँ उत्पन्न हों अथवा सुरक्षा संबंधी समस्याएँ हों, तो ग्राहक की संतुष्टि कम हो सकती है। इसके विपरीत, यदि डिजिटल बैंकिंग प्रणाली विश्वसनीय, तेज, सुरक्षित और सरल हो, तो ग्राहक उसमें अधिक विश्वास विकसित करता है। सरदाना और बाजपेयी के 2020 के भारतीय अध्ययन में दक्षता, विश्वास, सेवा-पूर्ति, उत्तरदायित्व और प्रणाली संबंधी कारकों को ई-बैंकिंग सेवा गुणवत्ता से संबंधित प्रमुख आयाम पाया गया तथा विश्वास और गोपनीयता को विशेष रूप से महत्वपूर्ण बताया गया।

2021 के एक भारतीय अध्ययन में विश्वसनीयता, सुरक्षा एवं गोपनीयता, वेबसाइट डिजाइन तथा उत्तरदायित्व एवं संचार को ग्राहक संतुष्टि से संबंधित प्रमुख सेवा गुणवत्ता आयामों के रूप में अध्ययन किया गया। 2022 में चेन्नई के सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों पर किए गए अध्ययन में प्रणाली की उपलब्धता, विश्वसनीयता, उत्तरदायित्व, आश्वासन, सहानुभूति, गोपनीयता और वेबसाइट डिजाइन जैसे आयामों को शामिल किया गया और उत्तरदायित्व तथा विश्वसनीयता का ग्राहक संतुष्टि पर विशेष सकारात्मक प्रभाव पाया गया। अतः ऑनलाइन बैंकिंग में तकनीकी गुणवत्ता का अध्ययन बैंकिंग संस्थानों के लिए अत्यंत उपयोगी है।

II. अध्ययन की आवश्यकता

डिजिटल बैंकिंग के बढ़ते उपयोग के कारण ग्राहकों की अपेक्षाओं में निरंतर परिवर्तन हो रहा है। ग्राहक चाहते हैं कि बैंकिंग सेवाएँ चौबीसों घंटे उपलब्ध रहें तथा प्रत्येक लेन-देन सुरक्षित, त्वरित और त्रुटिरहित हो। तकनीकी समस्या, सर्वर डाउन होना, लेन-देन में विलंब, कमजोर सुरक्षा, जटिल पासवर्ड प्रणाली, अनुपयोगी इंटरफेस या शिकायतों का समय पर समाधान न होना ग्राहक असंतोष उत्पन्न कर सकता है। इसलिए ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं में तकनीकी गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के बीच संबंध को समझना आवश्यक है।

2022 में भारत के सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंकों पर किए गए एक अध्ययन में 578 ग्राहकों के आँकड़ों का विश्लेषण किया गया और ई-बैंकिंग सेवा गुणवत्ता के विभिन्न आयामों में अपेक्षा एवं धारणा के अंतर का अध्ययन किया गया। इससे स्पष्ट होता है कि बैंकिंग संस्थानों को ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप डिजिटल सेवा गुणवत्ता में निरंतर सुधार करना आवश्यक है।

III. अध्ययन के उद्देश्य

1. ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं में तकनीकी गुणवत्ता के प्रमुख आयामों का अध्ययन करना।
2. ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों के संतुष्टि स्तर का अध्ययन करना।
3. तकनीकी गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के बीच संबंध का परीक्षण करना।
4. सुरक्षा एवं गोपनीयता का ग्राहक संतुष्टि पर प्रभाव ज्ञात करना।
5. प्रणाली की विश्वसनीयता एवं लेन-देन की गति का ग्राहक संतुष्टि पर प्रभाव ज्ञात करना।
6. उपयोग में सरलता तथा वेबसाइट/मोबाइल अनुप्रयोग की गुणवत्ता का ग्राहक संतुष्टि से संबंध निर्धारित करना।
7. ऑनलाइन बैंकिंग सेवा गुणवत्ता में सुधार के लिए उपयोगी सुझाव प्रस्तुत करना।

IV. परिकल्पनाएँ

- H₀₁:** ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की तकनीकी गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के बीच कोई महत्वपूर्ण संबंध नहीं है।
H₁₁: ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की तकनीकी गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के बीच महत्वपूर्ण सकारात्मक संबंध है।
H₀₂: ऑनलाइन बैंकिंग की सुरक्षा एवं गोपनीयता का ग्राहक संतुष्टि पर कोई महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं है।
H₁₂: ऑनलाइन बैंकिंग की सुरक्षा एवं गोपनीयता का ग्राहक संतुष्टि पर महत्वपूर्ण सकारात्मक प्रभाव है।
H₀₃: ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली की विश्वसनीयता का ग्राहक संतुष्टि पर कोई महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं है।
H₁₃: ऑनलाइन बैंकिंग प्रणाली की विश्वसनीयता का ग्राहक संतुष्टि पर महत्वपूर्ण सकारात्मक प्रभाव है।

V. साहित्य समीक्षा

दानेश्वर और रमेश (2010) ने भारतीय बैंकों में इंटरनेट बैंकिंग सेवा गुणवत्ता का अध्ययन करते हुए सेवा गुणवत्ता के अपेक्षा-अंतर मॉडल का उपयोग किया। अध्ययन में 102 उत्तरदाताओं से पाँच-बिंदु मापनी द्वारा आँकड़े प्राप्त किए गए। परिणामों से पता चला कि ग्राहकों के लिए पर्याप्त लेन-देन विकल्प, विभिन्न सेवाओं की उपलब्धता, सेवा की उपलब्धता और उपयोगकर्ता-अनुकूल प्रणाली महत्वपूर्ण थीं।

जोशुआ, वरम्बली और कोशी ने इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग चैनलों की गुणवत्ता तथा ग्राहक संतुष्टि के बीच संबंध का अध्ययन किया। अध्ययन में एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग तथा टेली-बैंकिंग जैसे इलेक्ट्रॉनिक चैनलों को शामिल किया गया और ग्राहक संतुष्टि तथा इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं के उपयोग के बीच संबंध पर ध्यान दिया गया।

सरदाना और बाजपेयी (2020) ने भारत में ई-बैंकिंग सेवा गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि का अध्ययन किया। अध्ययन में दक्षता, विश्वास, सेवा-पूर्ति, उत्तरदायित्व और प्रणाली संबंधी पाँच प्रमुख आयाम सामने आए। प्रतिगमन विश्लेषण से विश्वास और गोपनीयता को महत्वपूर्ण कारकों के रूप में पहचाना गया।

दास और रवि (2021) ने भारतीय बैंकों में ई-बैंकिंग सेवा गुणवत्ता के ग्राहक संतुष्टि पर प्रभाव का अध्ययन किया। अध्ययन में 149 उत्तरदाताओं से ऑनलाइन प्रश्नावली के माध्यम से आँकड़े एकत्र किए गए तथा सहसंबंध, प्रतिगमन, विचरण विश्लेषण और भारित माध्य का प्रयोग किया गया। अध्ययन में विश्वसनीयता, सुरक्षा एवं गोपनीयता, वेबसाइट डिजाइन तथा उत्तरदायित्व एवं संचार जैसे आयामों पर विशेष ध्यान दिया गया।

षण्मुगम और चंद्रन (2022) ने चेन्नई के वाणिज्यिक बैंकों में ई-बैंकिंग सेवा गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के संबंध का अध्ययन किया। 600 प्रतिक्रियाओं के आधार पर अन्वेषणात्मक कारक विश्लेषण, पुष्टिकरणात्मक कारक विश्लेषण, प्रतिगमन तथा संरचनात्मक समीकरण मॉडल का उपयोग किया गया।

फरजाना और सहकर्मियों (2022) ने चेन्नई के सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में ई-बैंकिंग सेवा गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि का अध्ययन किया। 200 वैध प्रश्नावलियों के आधार पर किए गए अध्ययन में विश्वसनीयता और उत्तरदायित्व का ग्राहक संतुष्टि पर विशेष सकारात्मक प्रभाव पाया गया।

जोशी और डबास (2022) ने कोविड-19 के दौरान इंटरनेट बैंकिंग सेवा गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के संबंध का अध्ययन किया। संरचनात्मक समीकरण मॉडलिंग द्वारा किए गए अध्ययन में आयु और लिंग को कुछ सेवा गुणवत्ता आयामों तथा ग्राहक संतुष्टि के बीच संबंध को प्रभावित करने वाले कारकों के रूप में पाया गया।

VI. अनुसंधान पद्धति

प्रस्तावित अध्ययन के लिए वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक अनुसंधान डिजाइन उपयुक्त रहेगा। अध्ययन की लक्षित जनसंख्या ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने वाले बैंक ग्राहक होंगे। प्राथमिक आँकड़े संरचित प्रश्नावली के माध्यम से एकत्र किए जा सकते हैं। प्रश्नावली में जनसांख्यिकीय जानकारी तथा ऑनलाइन बैंकिंग की तकनीकी गुणवत्ता एवं ग्राहक संतुष्टि से संबंधित कथन शामिल किए जाएंगे। उत्तरों को पाँच-बिंदु लिंकर्ट मापनी पर मापा जा सकता है, जिसमें 1 = पूर्णतः असहमत और 5 = पूर्णतः सहमत होगा।

तालिका 1: अध्ययन में प्रस्तावित प्रमुख चर

क्रम	तकनीकी गुणवत्ता का आयाम	प्रमुख संकेतक
1	विश्वसनीयता	त्रुटिरहित एवं सही लेन-देन
2	गति	त्वरित लॉगिन और लेन-देन
3	प्रणाली उपलब्धता	चौबीसों घंटे सेवा
4	सुरक्षा	सुरक्षित प्रमाणीकरण एवं लेन-देन
5	गोपनीयता	व्यक्तिगत एवं वित्तीय जानकारी की सुरक्षा
6	उपयोग में सरलता	सरल एवं उपयोगकर्ता-अनुकूल प्रणाली
7	वेबसाइट/मोबाइल डिजाइन	स्पष्ट एवं सुविधाजनक इंटरफेस
8	उत्तरदायित्व	शिकायत एवं समस्या का शीघ्र समाधान
9	तकनीकी सहायता	प्रभावी ग्राहक सहायता
10	ग्राहक संतुष्टि	समग्र संतुष्टि एवं सेवा के प्रति विश्वास

VII. डेटा विश्लेषण की तकनीक

अध्ययन में एकत्रित आँकड़ों के विश्लेषण के लिए प्रतिशत, माध्य, मानक विचलन, सहसंबंध, प्रतिगमन तथा कारक विश्लेषण का प्रयोग किया जा सकता है। तकनीकी गुणवत्ता के विभिन्न आयामों के बीच अंतर्संबंध ज्ञात करने के लिए पियर्सन सहसंबंध गुणांक उपयोगी होगा। तकनीकी गुणवत्ता के कौन-से आयाम ग्राहक संतुष्टि को अधिक प्रभावित करते हैं, यह निर्धारित करने के लिए बहु-प्रतिगमन विश्लेषण किया जा सकता है। यदि विभिन्न जनसांख्यिकीय समूहों में संतुष्टि की तुलना करनी हो, तो स्वतंत्र नमूना t-परीक्षण तथा एक-मार्गीय ANOVA का प्रयोग किया जा सकता है।

तालिका 2: प्रस्तावित विश्लेषणात्मक ढाँचा

चर	प्रकार	मापन
तकनीकी विश्वसनीयता	स्वतंत्र चर	लिकर्ट मापनी
लेन-देन की गति	स्वतंत्र चर	लिकर्ट मापनी
सुरक्षा एवं गोपनीयता	स्वतंत्र चर	लिकर्ट मापनी
प्रणाली उपलब्धता	स्वतंत्र चर	लिकर्ट मापनी
उपयोग में सरलता	स्वतंत्र चर	लिकर्ट मापनी
वेबसाइट/ऐप डिजाइन	स्वतंत्र चर	लिकर्ट मापनी
उत्तरदायित्व	स्वतंत्र चर	लिकर्ट मापनी
तकनीकी सहायता	स्वतंत्र चर	लिकर्ट मापनी
ग्राहक संतुष्टि	आश्रित चर	लिकर्ट मापनी

VIII. अध्ययन के अपेक्षित परिणाम

पूर्व अध्ययनों के आधार पर यह अपेक्षा की जा सकती है कि ऑनलाइन बैंकिंग की तकनीकी गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के बीच सकारात्मक संबंध होगा। विशेष रूप से विश्वसनीयता, सुरक्षा, गोपनीयता, उत्तरदायित्व और प्रणाली की उपलब्धता ग्राहक संतुष्टि को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित कर सकती हैं। 2020 के भारतीय अध्ययन में विश्वास और गोपनीयता को महत्वपूर्ण कारक पाया गया, जबकि 2022 के अध्ययन में विश्वसनीयता और उत्तरदायित्व का विशेष प्रभाव सामने आया।

तालिका 3: अपेक्षित संबंध

तकनीकी गुणवत्ता आयाम	ग्राहक संतुष्टि पर अपेक्षित प्रभाव
विश्वसनीयता	उच्च सकारात्मक
सुरक्षा एवं गोपनीयता	उच्च सकारात्मक
लेन-देन की गति	सकारात्मक
प्रणाली उपलब्धता	सकारात्मक
उपयोग में सरलता	सकारात्मक
वेबसाइट/ऐप डिजाइन	मध्यम से उच्च सकारात्मक
उत्तरदायित्व	उच्च सकारात्मक
तकनीकी सहायता	सकारात्मक

IX. चर्चा

ऑनलाइन बैंकिंग में तकनीकी गुणवत्ता ग्राहक के प्रत्यक्ष अनुभव को निर्धारित करती है। ग्राहक जब किसी डिजिटल बैंकिंग सेवा का उपयोग करता है तो वह केवल लेन-देन पूरा होने की अपेक्षा नहीं करता, बल्कि यह भी चाहता है कि सेवा सुरक्षित, तेज और सरल हो। तकनीकी विफलता की स्थिति में ग्राहक का विश्वास प्रभावित हो सकता है। इसलिए ऑनलाइन बैंकिंग सेवा गुणवत्ता को केवल तकनीकी सुविधाओं की संख्या से नहीं बल्कि उनकी विश्वसनीयता और उपयोगकर्ता अनुभव से मापा जाना चाहिए।

भारतीय संदर्भ में किए गए अध्ययनों से यह स्पष्ट है कि ग्राहकों की ऑनलाइन बैंकिंग संतुष्टि बहुआयामी है। Sardana और Bajpai के अध्ययन में दक्षता, विश्वास, सेवा-पूर्ति, उत्तरदायित्व और प्रणाली संबंधी आयाम सामने आए। वहीं गर्ग और कुमार (2022) ने भारत के सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों में ई-बैंकिंग सेवा गुणवत्ता के विभिन्न आयामों के आधार पर अपेक्षा और धारणा के अंतर को दर्शाया।

इससे यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि बैंकिंग संस्थानों को केवल नए डिजिटल उत्पाद विकसित करने के बजाय मौजूदा प्रणालियों की तकनीकी स्थिरता, साइबर सुरक्षा, डेटा गोपनीयता, ग्राहक सहायता और उपयोगकर्ता-अनुकूल डिजाइन पर भी निवेश करना चाहिए। ग्राहक संतुष्टि को बनाए रखने के लिए तकनीकी समस्याओं का शीघ्र समाधान तथा शिकायत निवारण व्यवस्था भी महत्वपूर्ण है।

X. निष्कर्ष

ऑनलाइन बैंकिंग ने बैंकिंग सेवाओं को अधिक सुविधाजनक, तीव्र और व्यापक बनाया है, लेकिन इसकी दीर्घकालीन सफलता तकनीकी गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि पर निर्भर करती है। प्रस्तुत अध्ययन से संबंधित पूर्व शोधों के विश्लेषण से यह स्पष्ट होता है कि विश्वसनीयता, सुरक्षा, गोपनीयता, प्रणाली की उपलब्धता, लेन-देन की गति, उपयोग में सरलता और उत्तरदायित्व ऑनलाइन बैंकिंग सेवा गुणवत्ता के प्रमुख आयाम हैं। 2010 से 2022 के बीच किए गए अध्ययनों में विभिन्न पद्धतियों और संदर्भों के बावजूद सामान्य रूप से यह पाया गया कि उच्च सेवा गुणवत्ता ग्राहक संतुष्टि से सकारात्मक रूप से जुड़ी है। इसलिए बैंकिंग संस्थानों को तकनीकी अवसंरचना को मजबूत करने, साइबर सुरक्षा एवं गोपनीयता सुनिश्चित करने, उपयोगकर्ता-अनुकूल डिजिटल प्लेटफॉर्म विकसित करने और प्रभावी ग्राहक सहायता उपलब्ध कराने पर विशेष ध्यान देना चाहिए। इससे ग्राहक संतुष्टि, विश्वास, ऑनलाइन बैंकिंग के निरंतर उपयोग तथा बैंक के साथ दीर्घकालीन संबंधों को बढ़ावा मिल सकता है।

संदर्भ सूची

1. दानेश्वर, पी., और रमेश, एच. (2010). SERVQUAL अप्रोच का इस्तेमाल करके इंटरनेट बैंकिंग सेवा की मात्रा में वैल्यूएशन का अंतर: भारतीय बैंकों का एक अनुभवजन्य अध्ययन। जर्नल ऑफ़ इन्फॉर्मेशन एंड नॉलेज, 47(5), 491–506.
2. दास, एस. वी. ए., और रवि, एन. (2021). ग्राहकों की संतुष्टि पर ई-बैंकिंग सेवा की मात्रा के प्रभाव का अध्ययन। एशियन जर्नल ऑफ़ इकोनॉमिक्स, फाइनेंस एंड मैनेजमेंट्स, 3(1), 450–458.
3. फरज़ाना, एस., हरिकुमार, जी., शंकरनारायणन, एस., और विक्रम, एन. (2022). चेन्नई में पब्लिक एरिया के बैंकों की ई-बैंकिंग सेवाओं के कारण ग्राहकों की संतुष्टि पर सेवा की मात्रा के प्रभाव का अध्ययन। जर्नल ऑफ़ स्टैटिस्टिक्स एंड मैनेजमेंट्स सिस्टम्स, 25(5), 1205–1213.
4. गर्ग, एम. सी., और कुमार, पी. (2022). भारत में चुने गए सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों में प्रत्येक सेवा गुणवत्ता आयाम के लिए ई-बैंकिंग सेवाओं के बारे में ग्राहकों की अपेक्षा और धारणा के बीच का अंतर। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ सर्विसेज़ एंड ऑपरेशंस मैनेजमेंट, 42(4), 525–538.
5. जोशी, एम., और डबास, आर. (2022). इंटरनेट बैंकिंग सेवा की गुणवत्ता, ग्राहकों की संतुष्टि, आयु और लिंग के बीच संबंध की खोज: COVID-19 के दौरान एक विकासशील देश का परिप्रेक्ष्य। इंडियन जर्नल ऑफ़ मार्केटिंग, 52(9), 8–25.
6. जोशुआ, ए. जे., वरम्बली, के. वी. एम., और कोशी, एम. पी. (2010). इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग चैनल सेवाओं के प्रति ग्राहकों की संतुष्टि और गुणवत्ता की धारणा: एक अनुभवजन्य अध्ययन। साउथ एशियन जर्नल ऑफ़ मैनेजमेंट रिसर्च.
7. पॉल, पी., गिरी, एस., मित्रा, पी., और हक, एम. एम. (2022). कानो (1984) मॉडल फ्रेमवर्क का इस्तेमाल करके ई-बैंकिंग के कस्टमर सैटिस्फैक्शन इंडेक्स का एनालिसिस। साउथ एशियन जर्नल ऑफ़ बिज़नेस एंड मैनेजमेंट केसेज़.
8. सरदाना, एस., और बाजपेयी, वी. एन. (2020). ई-बैंकिंग सेवा की गतिविधियाँ और कस्टमर की सैटिस्फैक्शन: भारत पर एक खोजपूर्ण अध्ययन। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ सर्विसेज़ एंड ऑपरेशंस मैनेजमेंट्स, 35(2), 223–247.

9. षण्मुगम, आर. एम., और चंद्रन, एम. (2022). ई-बैंकिंग सेवाओं में सेवा की गतिविधियाँ और कस्टमर की सैटिस्फैक्शन के बीच संबंध: चेन्नई शहर के ऑपरेशनल बैंकों के संदर्भ में एक अध्ययन। इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ प्रोफेशनल बिज़नेस रिव्यू, 7(3), e0490.