

مقدمه

والری ای. زیتامل^۱ استادیار دانشکده بازرگانی فاگوا^۲ در دانشگاه دوک^۳ است که سه جایزه ویژه تدریس دریافت نموده است. وی مقالاتی را برای مجله تحقیقات مصرف‌کننده، مجله بازاریابی و مجله خرده‌فروشی نوشته است.

ای. پاراسورامان^۴ استاد همکار در زمینه خرده‌فروشی و مطالعات بازاریابی دانشگاه A&M می‌باشد. وی کتاب تحقیقات بازاریابی، یک کتاب راهنمای دانشگاهی، را تألیف کرده و چندین جایزه ویژه در تحقیق و تدریس دریافت نموده است.

لئونارد ال. بری^۵ استاد همکار فولی^۶ در زمینه خرده‌فروشی و مطالعات بازاریابی و مدیر مرکز مطالعات خرده‌فروشی در دانشگاه A&M تگزاس است. او قبلاً رئیس اتحادیه بازاریابی آمریکا بود. دکتر بری یازده کتاب در زمینه بازاریابی خدمات و بازاریابی خدمات مالی و کیفیت خدمات را به رشته تحریر درآورده است.

¹ Valarie A. Zeithaml

² Fagua

³ Duke

⁴ A. Parasuraman

⁵ Leonard L. Berry

⁶ Foley