

## 6. SUMMARY (IN ENGLISH)

In conclusion, the author has studied the theoretical models of service quality with focus on e-service quality, and identified that the service quality evaluation models are based on key themes as explained in chapter 2. Selection of the key dimensions of the service quality should be company specific according to the literature, and therefore 5 key variables, compliance critical, customer critical, communication, administrative, and escalation were selected to be applied in the context of TransferWise which are relevant from the company point of view. This was in line with the first research objective.

These variables which affect the service quality evaluation were developed into a conceptual framework and hypotheses were developed. Using a survey based research design, author validated the hypotheses considering the validity and reliability of the variables accompanied by bivariate analysis which helped reject the null hypotheses. Research identified all 5 variables to be significant contributors to service quality evaluation at TransferWise, while communication as the most significant contributor (using regression analysis).

Author established two key research objectives to address through the thesis, where the second one was to evaluate suitable tools for department wide implementation of the service quality evaluation tool at TransferWise. This was fulfilled with recommendations for a trial based on the merits of each available tool – Qualitista, Playvox and MaestroQA. Furthermore, author used payback period to evaluate the investment (as a simulation) into such a tool. It was observed that the cost of subscription can be covered within an year.

It is important to note that the current research only captures the first stages of the quality evaluation tool development and scouting for tools available for department-wide implementation at TransferWise. It is a continuous process and the pilot still continues to be tested. Author believes if a larger sample size can be established, there can be more relevant insights derived from the sample group.

All in all, the author is satisfied that the study addresses the research problem and recognizes that it needs to be complemented with follow up studies on the same topic. It would be beneficial to compare the service quality evaluation models against industry best practices.

## 7. SUMMARY (IN ESTONIAN)

Kokkuvõttes on autor uurinud teenusekvaliteedi teoreetilisi mudeleid, keskendudes e-teenuse kvaliteedile, ning tuvastas, et teenuse kvaliteedi hindamise mudelid põhinevad peamistel teemadel, nagu on selgitatud peatükis 2. Teenuse kvaliteedi põhimõõtmete valik peaks olema ettevõtte spetsiifiline vastavalt varasematele uuringutele ja seega valiti välja need viis olulist muutujat: vastavuskriitiline, kliendikriitiline, kommunikatsioon, administratiivne osa ning eskalatsioon, mida rakendatakse ettevõtte seisukohast TransferWise'le sobivas kontekstis. See oli kooskõlas esimese teadusuuringute eesmärgiga.

Need muutujad, mis mõjutavad teenuse kvaliteedi hindamist, töötati välja raamistikuks ning seejärel töötati välja hüpoteesid. Uuringupõhise küsimustiku abil kinnitas autor hüpoteesi, võttes arvesse muutujate õigsust ja usaldusväärsust, millega kaasnes kaheosaline analüüs, mis aitas nullhüpoteesid tagasi lükata. Uuringus tuvastati, et kõik 5 muutujat aitavad oluliselt kaasa teenuse kvaliteedi hindamisele TransferWise'le, samas kui kommunikatsioon on kõige olulisem (kasutades regressioonianalüüsi).

Autor püstitas lõputöö raames kaks peamist uurimistöö eesmärki, millest teine oli teenusekvaliteedi hindamise tööriista laialatuslikuks rakendamiseks sobivate vahendite hindamine. See oli täidetud soovitud algse teenusekvaliteedi uuringu kohta, mis põhines iga olemasoleva vahendi eelistel – Qualitista, Playvox ja MaestroQA. Lisaks sellele kasutas autor investeringutasuvust (simulatsioonina) sellise vahendi jaoks. Täheldati, et teenusekulud saab katta ühe aasta jooksul.

Oluline on märkida, et praegune uurimistöö hõlmab ainult kvaliteedihindamise tööriista väljatöötamise esimesi etappe ja osakondade jaoks rakendatavate vahendite uurimist. See on pidev protsess ja esimene projekt on endiselt katsetamisel. Autor usub, et suurema valimi suuruse kindlakstegemiseks võib testigrupist saada rohkem asjakohaseid teadmisi.

Kokkuvõttes on autor rahul, et konkreetne tees käsitleb uurimistöö probleemi ja tunnistab, et seda tuleb täiendada sama teema järelkontrolliga. Oleks kasulik võrrelda teenuste kvaliteedi hindamise mudeleid tööstuse parimate tavadega.