

Аніс Алі, Мохаммад Румзі Таусіф

Емпіричне дослідження якості послуг, задоволення клієнтів та прибутковості на прикладі страхового сектору Саудівської Аравії

Фінансові показники є основоположним аспектом контролю діяльності компаній. Існує думка про те, що діяльність страхового сектору, як і будь-якої іншої галузі послуг, значним чином залежить від клієнтів. Що стосується клієнтів, реальним фактом є те, що задоволення клієнтів може бути важливою складовою. Задоволення клієнта в першу чергу залежить від якості отриманих ним послуг. Можна сміливо припускати, що більш висока якість послуг може принести більше задоволення, що врешті-решт може принести більш високий дохід для компанії. Має місце брак досліджень щодо вищезгаданих зв'язків у страховому секторі Саудівської Аравії. Таким чином, метою дослідження є аналіз прибутковості компаній та якості послуг, а також їх впливу на задоволення клієнтів. Результати є доволі неочікуваними, так як виявлено, що хоча якість послуг є необхідною у багатьох сферах, компанії отримують високий дохід. Ймовірно причиною може бути обов'язковий характер послуг. Тим не менш, у статті надано рекомендації щодо підвищення якості послуг та розподілу послуг між різними віковими групами для підвищення якості послуг в майбутньому.

Ключові слова: страхування, модель SERVQUAL, прибутковість, Саудівська Аравія, задоволення клієнтів.

Класифікація JEL: G22, L8.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Аніс Али, Мохаммад Румзи Таусиф

Эмпирическое исследование качества услуг, удовольствия клиентов и прибыльности на примере страхового сектора Саудовской Аравии

Финансовые показатели являются основоположным аспектом контроля деятельности компаний. Существует мнение о том, что деятельность страхового сектора, как и любой другой отрасли услуг, значительным образом зависит от клиентов. Что касается клиентов, реальным фактом является то, что удовольствие клиентов может быть важной составляющей. Удовольствие клиента в первую очередь зависит от качества полученных им услуг. Можно смело предполагать, что более высокое качество услуг может принести большее удовольствие, что в конце концов может принести более высокий доход для компании. Имеет место недостаток исследований касательно вышеупомянутых связей в страховом секторе Саудовской Аравии. Таким образом, целью исследования является анализ прибыльности компаний и качества услуг, а также их влияния на удовольствие клиентов. Результаты являются довольно неожиданными, так как выявлено, что, хотя качество услуг является необходимым во многих сферах, компании получают высокий доход. Вероятной причиной может быть обязательный характер услуг. Тем не менее, в статье представлены рекомендации касательно повышения качества услуг и распределения услуг между разными возрастными группами для повышения качества услуг в будущем.

Ключевые слова: страхование, модель SERVQUAL, прибыльность, Саудовская Аравия, удовольствие клиентов.

Классификация JEL: G22, L8.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), что позволяет неограниченное повторное использование, распространение и воспроизведение на любом носителе при условии наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.