

Пхан Тхан Хай, Нгуен Тхан Куонг, Ван Чиен Нгуен, Май Тхі Туонг

Стійкість приватних лікарень В'єтнаму: фактори, що визначають задоволеність й лояльність пацієнтів, та намір повернутися

Роль приватних лікарень у В'єтнамі стає все більш важливою. Мета дослідження – визначити зв'язки між якістю обслуговування та іміджем бренду лікарні із задоволеністю і лояльністю пацієнтів, та наміром повернутися у приватних лікарнях В'єтнаму. Кількісні статистичні дані зібрані серед 268 пацієнтів у місті Дананг, В'єтнам. Розроблені шкали для вимірювання якості лікарняних послуг, іміджу бренду лікарні, задоволеності, лояльності, та наміру пацієнта повернутися. Методи, що використовуються для перевірки гіпотез у дослідженні, включають дослідницький факторний аналіз (EFA), підтверджуючий факторний аналіз (CFA) та моделювання структурних рівнянь (SEM). Один із результатів в цьому дослідженні надає практичні докази взаємозв'язку якості лікарняних послуг та іміджу бренду лікарні з задоволеністю і лояльністю пацієнтів. Крім того, якість обслуговування безпосередньо впливає на задоволеність пацієнтів і намір повернутися як показник лояльності пацієнтів. Тим часом імідж бренду лікарні має прямий вплив на лояльність пацієнтів, хоча і не впливає на задоволеність. Результати цього дослідження допомагають закласти основу для маркетингових програм і програм обслуговування клієнтів приватних лікарень в місті Дананг, В'єтнам.

Ключові слова: якість лікарняних послуг, імідж бренду лікарні, лояльність пацієнтів, задоволеність пацієнтів, намір повернутися, приватна лікарня

Класифікація JEL: M10, M31, Q01, I11



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.