

Вініш П, Пракаш Пінто, Ікбал Тонсе Хавалдар

### **Усвідомлене очікування і пов'язаний з цим емоційний дискомфорт: Аналіз досвіду очікування в закладах роздрібно́ї торгівлі**

Очікування охоплює як пізнання, так і емоції. Воно впливає на загальне сприйняття якості послуг роздрібно́ї торгівлі. Розвиток роздрібно́ї торгівлі викликав наукові дискусії про психологічний вплив очікування на касі закладів. Попередні дослідження підтверджують, що клієнти глибоко опікуються часом очікування й оцінкою тривалості очікування протягом усього періоду очікування. У цьому дослідженні розглядається час очікування клієнтів у черзі і його вплив на емоційний дискомфорт, що виникає в результаті скупчення натовпу. Дослідження використовує підтверджувальну вибірку; обрані конкретні елементи вибірки, оскільки вони є ключовими респондентами для підтвердження висунутих гіпотез. Відповідно, опитані 385 респондентів (покупців), які відвідують провідні організовані заклади роздрібно́ї торгівлі, розташовані у головних районах міста Бенгалуру. Відповіді проаналізовані з використанням критерію  $\chi^2$  і кореляції Пірсона. Результати показують що незалежно від віку та статі, покупці, які особисто відвідують заклади роздрібно́ї торгівлі, відчують емоційний дискомфорт. Молоді клієнти у віці 18-30 років не люблять стояти в черзі на касі в порівнянні зі старшими клієнтами. На противагу, стать не впливає на бажання стояти у черзі. Очікування своєї черги біля каси в більшості випадків викликає емоційний дискомфорт. Отримані результати доповнюють зростаючу кількість досліджень з психології про фактичне й усвідомлене споживання часу, приділяючи особливу увагу очікуванню. У дослідженні робиться висновок про те, що клієнти хочуть уникнути непродуктивного використання часу, тим самим знижуючи свій емоційний дискомфорт.

**Ключові слова:** каса закладу роздрібно́ї торгівлі, очікування у черзі, емоційний дискомфорт, стрес від скупчення людей, психологія споживачів, харчові продукти та бакалія

**Класифікація JEL:** D91, L81, M31, O14



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.