

Нгуєн Мінх Санг

Корпоративна соціальна відповідальність, електронне сарафанне радіо та лояльність клієнтів у банківському секторі В'єтнаму

З використанням часткового моделювання структурними рівняннями та методу найменших квадратів (PLS-SEM) у статті вивчається взаємозв'язок між електронним сарафаним радіо, корпоративною соціальною відповідальністю та лояльністю 282 клієнтів, які користуються банківськими послугами у В'єтнамі. Дані зібрано за допомогою зручної вибірки 282 клієнтів, які користувалися банківськими послугами у В'єтнамі та взаємодіяли з банком через соціальні мережі. Опитувальник складається з 16 питань, розділених на дві частини: перша містить п'ять запитань стосовно демографічних характеристик, друга – 11 запитань, розділених на три групи факторів: корпоративна соціальна відповідальність, електронне сарафанне радіо та лояльність.

Анкету було надіслано клієнтам, які користуються банківськими послугами та взаємодіють з банками через соціальні мережі у В'єтнамі. Згідно з результатами емпіричного дослідження, існує прямий і опосередкований зв'язок між корпоративною соціальною відповідальністю, електронним сарафаним радіо та лояльністю клієнтів у банківському секторі В'єтнаму. Результати емпіричних досліджень у банківській галузі В'єтнаму вказують на те, що корпоративна соціальна відповідальність має прямий і позитивний вплив на лояльність клієнтів; корпоративна соціальна відповідальність має прямий і позитивний вплив на відгуки знайомих; електронне сарафанне радіо має прямий позитивний вплив на лояльність клієнтів; і, нарешті, корпоративна соціальна відповідальність опосередковано впливає на лояльність споживачів через електронне сарафанне радіо.

Ключові слова: банківський сектор, емпіричне дослідження, PLS-SEM, соціальні мережі

Класифікація JEL: E44, G41, I22



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.