

Омар Салем, Марієтта Кісс

Вплив сприйманої якості обслуговування на намір клієнтів здійснити повторну покупку: Опосередковувачий ефект сприйняття ціни

Сектор інтернет-послуг характеризується високою конкуренцією, тому інтернет-провайдерам доводиться шукати способи як запропонувати клієнтам високоякісні послуги. Це дослідження виміряло вплив сприйнятої якості обслуговування на намір клієнтів здійснити повторну покупку з опосередковувачим впливом сприйняття ціни клієнтами. Дані були зібрані за допомогою опитування 405 клієнтів інтернет-провайдерів у м. Амман (Йорданія) з використанням методу вибірки сніжний ком; анкета була поширена через соціальні мережі. Дані були проаналізовані з використанням факторного аналізу, регресії, аналізу взаємозв'язків та моделювання структурних рівнянь (SEM). Результати показують, що чинники якості обслуговування, представлені сприйнятою якістю обслуговування, значно впливають на намір клієнтів здійснити повторну покупку та сприйняття ціни (p -значення менше ніж 0,05). Крім того, сприйняття ціни частково опосередковує взаємозв'язок між сприйнятою якістю обслуговування й наміром клієнтів зробити повторну покупку з розрахунковою силою у 0,136. Дотепер у наявній літературі не враховувалася опосередковувача змінна, яка пояснює й передбачає взаємозв'язок між сприйнятою якістю обслуговування й наміром клієнтів зробити повторну покупку. Отож, у цьому дослідженні використовується роль сприйняття ціни як змінної-посередника. На додаток, стаття запропонувала точне оцінювання сприйняття клієнтами якості послуг інтернет-провайдерів у м. Амман (Йорданія).

Ключові слова: відчутність, надійність, чуйність, впевненість, емпатія, інтернет-провайдери, SERVQUAL

Класифікація JEL: M31, M16



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.