

Дріс Ельс, Крісто Альфонсо Бішофф

Модель пост-COVID для вимірювання лояльності банківських клієнтів до бренду

У статті вивчається зв'язок між лояльністю, довірою та задоволеністю клієнтів відносно репутації організації в банківському секторі Південної Африки. Рівень обслуговування на цьому висококонкурентному та чутливому до цін ринку високий. Доступ до банківських послуг також значною мірою оцифрований, і банки адаптували свої стратегії надання послуг відповідно до обмежень COVID-19, таких як жорсткі карантинні заходи та обмеження пересування. Оскільки клієнти не могли відвідувати банки, весь сценарій особистого (контактного) обслуговування та лояльності вимагав агресивного реінжинірингу. На конкурентоспроможність банку можуть суттєво вплинути якість послуг, конкурентоспроможність цін і різноманітність продуктів. Отже, основною метою дослідження є визначення нових взаємозв'язків між лояльністю клієнтів і попередніми факторами, такими як якість обслуговування, задоволеність клієнтів, довіра клієнтів, імідж бренду, репутація, лояльність клієнтів, усне спілкування. Дані було зібрано серед клієнтів з Південної Африки з використанням 5-бальної шкали Лайкерта, поширеної через електронну платформу (Google Forms). Було розповсюджено понад 1 000 анкет, з них 150 заповнено та повернуто (що становить 15% відповідей). Надійність є задовільною (коефіцієнт альфа Кронбаха за всіма антецедентами перевищував 0,775). Літературну модель було визнано за допомогою підтверджувального факторного аналізу. Результати аналізу показали, що моделі мають конвергентну ($r^2 < \text{Sqrt AVE}$) та дискримінантну ($\text{AVE} > 0,5$) валідність і мають задовільні індекси відповідності ($\text{CFI} = .951$, $\text{TL} = .941$, $\text{NFI} = .922$, $\text{RMSEA} = .089$, $\text{CMIN} / \text{df} = 129,072/592,188 = 2,188$). Це вказує на те, що модель може бути реалізована в Південній Африці для вимірювання лояльності до банків після COVID-19.

Ключові слова: бренд, лояльність, довіра, клієнт, задоволення, репутація, банківська справа, послуга, якість, пост-COVID-19

Класифікація JEL: G21, M31, M39



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.