

Імран Алі, Мохаммад Наушад, Хаділ Джафар Аласмарі

Вплив заходів КСВ на намір покупців здійснити покупку: Опосередковуюча роль довіри

Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ) – це переконання, що підприємства мають звертати увагу на етичні, соціальні та екологічні проблеми під час прийняття рішень. Кілька досліджень показали, що КСВ покращує корпоративні показники. До того ж, вважається, що КСВ підвищує довіру споживачів і їхній намір здійснити покупку. Це дослідження аналізує вплив заходів КСВ на наміри покупців здійснити покупку та опосередковуючу роль довіри. Виявлені взаємозв'язки та встановлено, що підприємства можуть покращити свої фінансові показники, позитивно впливаючи на суспільство, діючи відповідально.

У цьому дослідженні було обрано дві незалежні змінні (етичні заходи корпоративної соціальної відповідальності та юридичні заходи корпоративної соціальної відповідальності) разом з однією залежною змінною (намір здійснити покупку) та однією проміжною змінною (довіра). Вибірка охоплює двісті тридцять респондентів із Національного столичного регіону Індії (NCR), Делі, і прилеглих регіонів. Дані проаналізовані через моделювання структурних рівнянь (SEM). Результати показали, що заходи КСВ значно й позитивно вплинули на намір клієнтів здійснити покупку. Крім того, довіра опосередковувала зв'язок між заходами КСВ та намірами клієнтів здійснити покупку. Отримані результати свідчать про те, що заходи КСВ можуть підвищити намір клієнтів здійснити покупку коштом зміцнення довіри. Іншими словами, коли клієнти довіряють фірмі, вони, швидше за все, мають намір придбати її товари чи послуги. Тому менеджери з КСВ мусять зосередитися на створенні та підтримці довіри зі своїми клієнтами. Крім того, отримані результати вказують, що фірмам варто дбати про свій соціальний імідж. Це дослідження пропонує важливі висновки, оскільки показує, що будь-який бізнес може бути успішним і соціально відповідальним.

Ключові слова: корпоративна соціальна відповідальність, довіра, намір здійснити покупку, етичні заходи КСВ, юридичні заходи КСВ

Класифікація JEL: M14, M31, M38



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.