

Марко ван Девентер, Ефрем Реда

Лояльність та довіра клієнтів до роздрібного банкінгу Південної Африки

Лояльність і довіра клієнтів є ключовими елементами успіху роздрібного банкінгу. Із цієї причини надзвичайно важливо дослідити предиктори цих елементів. Метою цього дослідження є моделювання якості обслуговування, задоволеності клієнтів та відданості, що впливає на лояльність та довіру клієнтів до роздрібного банкінгу в Південній Африці. Цільовою аудиторією є дедалі більший сегмент банківських клієнтів – покоління Y. В опитуванні взяла участь вибірка з 271 клієнта покоління Y. Їхні відповіді були проаналізовані з допомогою AMOS, у результаті чого була розроблена модель структурного рівняння. Хоча структурна модель передбачає, що якість обслуговування ($\beta = 0,097$; $p = 0,175$) є незначним предиктором лояльності клієнтів у роздрібному банкінгу, вплив залишається позитивним. На додаток, модель робить висновок, що задоволеність клієнтів ($\beta = 0,793$; $p = 0,001$) передбачає лояльність клієнтів у роздрібному банкінгу, а задоволеність клієнтів ($\beta = 0,715$; $p = 0,001$) та прихильність ($\beta = 0,257$; $p = 0,001$) впливають на довіру до роздрібних банків. Усі показники відповідності моделі (NFI = 0,95; RFI = 0,92; IFI = 0,97; TLI = 0,96; CFI = 0,97; RMSEA = 0,06; SRMR = 0,03) дають змогу зробити висновок про те, що модель є надійним, валідним і, зрештою, інструментом із гарною відповідністю для вимірювання лояльності й довіри клієнтів до роздрібного банкінгу. Результати дають уявлення про найважливіші чинники формування лояльності та довіри клієнтів покоління Y щодо південноафриканського роздрібного банкінгу. Щобільше, вони можуть допомогти розробити маркетингові стратегії та стратегії обслуговування клієнтів для покращення цих результатів.

Ключові слова: модель вимірювання, структурна модель, прихильність, задоволеність, покоління Y

Класифікація JEL: M30, 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.