

Хаді Курніаді, Джунаїд Алі Саїд Рана

## **Сила довіри: Як довіра споживачів впливає на задоволеність та лояльність в індонезійському цифровому бізнесі?**

Метою дослідження є вивчення того, як задоволеність споживачів впливає на довіру споживачів і, зрештою, формує сильну лояльність споживачів у динамічному світі індонезійської електронної комерції. Актуальність цього дослідження визначається тим, як підприємства електронної комерції можуть підвищити лояльність клієнтів унаслідок підвищення довіри та задоволеності споживачів. Використано метод кількісного дослідження; опитано 230 споживачів із Джакарти, Індонезія. Аналіз даних охопив використання валідаційної та описової статистики в MS Excel та інференційної статистики з допомогою SmartPLS для отримання значущих висновків. Результати показали позитивний, значущий і прямий взаємозв'язок між задоволеністю споживачів та їхньою лояльністю. Показник R2 для лояльності споживачів показує, що задоволеність та довіра споживачів пояснюють 56,6 % відхилень у лояльності, тоді як задоволеність споживачів пояснює 37,4 % відхилень у довірі. Крім того, результати показали, що ці відносини зміцнюються, коли довіра споживачів є посередником, демонструючи додаткове часткове посередництво, що вказує на те, що довіра підвищує лояльність споживачів. Отож, дослідження робить висновок, що споживачі, швидше за все, будуть лояльними до сайтів електронної комерції, якщо їхнє задоволення поєднується з довірою. Пропонується детальна інформація про чинники, що визначають лояльність споживачів, і підкреслюється важливість встановлення довіри до вебсайтів електронної комерції як найважливішої стратегії підвищення лояльності клієнтів. Ця стаття також розширює літературу про поведінку споживачів та лояльність у контексті цифрового бізнесу, пропонуючи нові ідеї та перспективи, які можуть допомогти сформувати майбутні дослідження в цій сфері.

**Ключові слова:** задоволеність споживачів, довіра споживачів, лояльність споживачів, цифрова роздрібна торгівля, електронна комерція, інтернет-шопінг, Джакарта

**Класифікація JEL:** M31, M37



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.