

Мохаммад Халіл Окур, Чін Вей Чонг, Сара Абдулрахім Окур, Фаді Абдельфаттах

Посередницька роль сприйнятої цінності стосовно якості електронних послуг і задоволеності клієнтів: дані з Малайзії

Мета статті полягає в тому, щоб вивчити роль сприйнятої клієнтами цінності у зв'язку між якістю електронних послуг (ESQ) і задоволеністю клієнтів в секторі онлайн-банкінгу Малайзії. Модель дослідження розроблено на основі теорії дисконфірмації. Для збору даних використано цілеспрямовану неімовірнісну вибірку. Застосовано крос-секційний метод із самостійним заповненням анкети. Одиницею аналізу є клієнти банку, які використовують онлайн-банкінг у Селангорі (Малайзія). Отримано та проаналізовано сто двадцять вісім придатних для використання відповідей. Для аналізу даних використано статистичний пакет для соціальних наук (SPSS). Результати показали, що відхилення в задоволеності клієнтів можна значною мірою пояснити параметрами якості електронних послуг ($R^2 = 0,52$). Простота використання, безпека, надійність, оперативність (ESQ) має значний позитивний вплив на задоволеність користувачів онлайн-банкінгу ($p = 0,000$). Виявлено також, що цінність, яку сприймають клієнти, суттєво впливає на зв'язок між якістю електронних послуг і задоволеністю клієнтів (p -значення = 0,0004). Експериментальні результати цієї статті зміцнюють і розширюють теоретичне розуміння взаємозв'язку між ESQ, цінністю, яку сприймають клієнти, і задоволеністю клієнтів, що допомагає банкам Малайзії працювати успішніше в мінливому діловому середовищі. Це дослідження також посприяло зменшенню розриву в літературі з ESQ між розвиненими країнами та тими, що розвиваються, особливо в контексті Малайзії.

Ключові слова: ESQ, легкість використання, безпека, надійність, швидке реагування, онлайн-банкінг

Класифікація JEL: M31, L86, G29



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.