

А. С. Суреш, Ласло Васа, Вінод Шарма, Йогеш Махаджан

## **Вивчення чинників надання послуг із використанням парадигми SERVQUAL: Її вплив на прийняття міленіалами послуг у секторі оренди прокатних автомобілів**

В останні роки сектор оренди прокатних автомобілів демонструє експоненціальне зростання у зв'язку зі зростаючим попитом на поїздки на далекі й короткі відстані серед міленіалів. Метою цього дослідження є вивчення якості послуг у секторі оренди прокатних автомобілів та його впливу на прийняття або відмову клієнтів від послуг в Індії. Концептуальна основа була розроблена з використанням моделі SERVQUAL та інших важливих чинників, що впливають на прийняття послуг споживачами. Застосований кількісний метод дослідження, і дані були зібрані методом опитування за допомогою структурованої анкети (що ґрунтується на 5-бальній шкалі Лайкерта). Обсяг вибірки склав 385 респондентів, міленіалів у віці від 23 до 38 років (69 % – чоловіки, 31 % – жінки). Вибірка цільової аудиторії була проведена в Делі, Мумбаї та Бангалорі. Дані були зібрані в березні 2023 року. Для перевірки гіпотез дослідження були застосовані факторний і регресійний аналізи, а також критерій хі-квадрат і SEM-аналізи. Результати показали, що брак низьких цін (42 %) та підтримки клієнтів (28 %) і проблеми з безпекою є причиною неприйняття послуги споживачами. Чинниками, що призводять до незадоволення, є брак споживчих програм і знижок, нестача взаємодії та допомоги персоналу, а також низька якість обслуговування. Бренди мусять зосередитися на негативному впливі, що виникає через відсутність цих чинників, й ефективно працювати над поліпшеннями, щоби повернути довіру клієнтів і заручитися їхньою лояльністю.

**Ключові слова:** якість обслуговування, незадоволеність споживачів, послуга прокату, прийняття послуги

**Класифікація JEL:** M31, M13, L84



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.