

Ху Вонг, Нг Мей По, Мухаммад Кямран Кхан

Аналіз факторів впливу на поведінку споживачів в аспекті наміру та вибору готелів класу люкс у Малайзії за допомогою теорії запланованої поведінки

Метою дослідження є аналіз впливу теорії запланованої поведінки на вибір готелів класу люкс у Малайзії. Для досягнення цієї мети було проаналізовано вплив ставлення, суб'єктивних норм, сприйнятого поведінкового контролю та фейкових відгуків на вибір готелів класу люкс у Малайзії. Також було проаналізовано посередницький вплив наміру на зв'язок між цими змінними та вибором готелю класу люкс. Для збору необхідних даних було використано кількісний метод дослідження та зручну вибірку шляхом онлайн-опитування, за результатами якого було отримано 400 обґрунтованих відповідей. Респондентами були громадяни Малайзії віком від 18 років, які зупинялися у готелях класу люкс, оскільки вони мають досвід участі в подібних дослідженнях. В рамках дослідження в якості готелів класу люкс було обрано чотири- та п'ятизіркові готелі. Зібрані дані було проаналізовано за допомогою програми IBMSPSS версії 26 з використанням описового, регресійного аналізу та аналізу посередницького впливу через призму моделі змін Хейеса. Результати регресійного аналізу показали прогностичну здатність кожної змінної; аналіз посередницького впливу показав вплив наміру на зв'язок між ставленням, суб'єктивними нормами, сприйнятим поведінковим контролем у виборі готелю класу люкс. Таким чином, було підтверджено усі десять гіпотез. Згідно з результатами дослідження, ставлення, суб'єктивні норми, сприйнятий поведінковий контроль і фейкові відгуки впливають на вибір готелю класу люкс. Ставлення має значний посередницький вплив на зв'язок між ставленням, суб'єктивними нормами, сприйнятим поведінковим контролем, фейковими відгуками та вибором готелю класу люкс. Результати дослідження будуть корисними для науковців та працівників готелів класу люкс і допоможуть краще розуміти споживчу поведінку гостей готелів класу люкс у Малайзії.

Ключові слова: ставлення, фейкові відгуки, готелі класу люкс, сприйнятий поведінковий контроль, вибір, суб'єктивні норми

Класифікація JEL: M31, M16, M37, Z30



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.