

Феті Фатіма, Імам Суросо, Бамбанг Іраван, Іка Барока Суріанінгсі

Аналіз важливості рівень обслуговування роздрібних магазинів для збереження лояльності клієнтів на прикладі маленьких роздрібних магазинів у Індонезії

Швидкий розвиток роздрібної торгівлі призвів до збільшення жорсткої конкуренції, тому маленькі роздрібні магазини потребують інновацій для виживання та боротьби. Інновації у роздрібній торгівлі відображені у рівні обслуговування клієнтів при прийнятті рішень про покупку. Таким чином, метою дослідження є аналіз ролі рівня обслуговування роздрібних магазинів як проміжної змінної для збереження торгової пропозиції, іміджу магазину та лояльності клієнтів маленьких роздрібних магазинів. В рамках дослідження у регентстві Джембер у провінції Східна Ява у Індонезії з вибіркою з 306 клієнтів маленьких роздрібних магазинів було використано підтверджувальні та роз'яснювальні методи. Дані було отримано за допомогою опитування. Для визначення прямого та непрямого впливу було використано метод часткових найменших квадратів і моделювання структурними рівняннями. Результати дослідження показали, що торгова пропозиція мала значний (прямий і непрямий) позитивний вплив на лояльність клієнтів в аспекті рівня обслуговування роздрібних магазинів з загальним ефектом на рівні 50,4%. Імідж магазину не мав значного впливу на лояльність клієнтів, але мав значний прямий позитивний вплив на лояльність клієнтів в аспекті рівня обслуговування роздрібних магазинів з загальним ефектом на рівні 22. В цьому контексті рівень обслуговування роздрібних магазинів відіграв важливу роль у підвищенні лояльності клієнтів до маленьких роздрібних магазинів. Стаття робить внесок у підвищення рівня обслуговування роздрібних магазинів для збереження лояльності, орієнтованого на прозорість у якості товарів, ставленні персоналу, атмосфери магазину, викладки товарів та побудованих гарних відносин з клієнтами.

Ключові слова: маркетинг, клієнти, поведінка, рішення про покупку, лояльність, торгова пропозиція, імідж магазину, роздрібна торгівля

Класифікація JEL: M31, D12, M37, L81



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.