

Аді Сантосо, Аді Прасетіо, Ерні Мартіні, Вігорі Глоріман Маналу, Еман Сулайман

Оцінка впливу довіри до продавців і платформ на інтерес споживачів у трансляціях в режимі реального часу на прикладі Індонезії

Швидка трансформація продажів за допомогою прямої трансляції в Індонезії підкреслює необхідність розуміння психологічних факторів, які спонукають до залучення споживачів і лояльності. Таким чином, метою дослідження є аналіз подвійної посередницької ролі довіри до продавця та платформи у зменшенні впливу сприйнятої клієнтом цінності (утилітарної, гедонічної та символічної) на залучення клієнтів. Було проведено кількісне дослідження з цілеспрямованою технікою вибірки в Індонезії. Опитування було проведено на початку 2025 року, націлене на 300 активних користувачів TikTok Shop, які зробили принаймні одну покупку за останні три місяці. Ця вибірка актуальна, оскільки в ній домінують представники покоління Z (59%) і жінки (75,3%), які є домінуючими сегментами ринку в екосистемі соціальної торгівлі. Дані були проаналізовані за допомогою моделювання структурними рівняннями та методу часткових найменших квадратів як розширення структури стимул-організм-реакція. Результати аналізу підтвердили всі значущі гіпотези ($p < 0,01$). Ця структурна модель пояснила 42,4% дисперсії в залученні клієнтів. Було виявлено, що всі три аспекти значення мали позитивний прямий вплив, з утилітарним значенням ($\beta = 0,250$), гедонічним значенням ($\beta = 0,179$) та символічним значенням ($\beta = 0,202$). Важливо те, що довіра до продавців ($\beta = 0,239$) і платформ ($\beta = 0,186$) слугували значними, доповнюючими частковими посередниками, зміцнюючи відносини між цінністю та залученням. Крім того, найсильніший зв'язок шляху в загальній моделі був між утилітарною цінністю і довірою до продавця ($\beta = 0,388$), що вказує на те, що основа міжособистісної довіри до продавців значною мірою покладається на функціональні сигнали і прозору інформацію.

Ключові слова: цінність, довіра, залучення, продавець, платформа, трансляція в режимі реального часу, Індонезія

Класифікація JEL: M31, L81, D12, O33



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.