

Мохаммад Махмуд Салем Альзубі

Лояльність клієнтів до мобільних гаманців у післяковідний період: посередницька роль інтересу клієнтів у Йорданії

COVID-19 посприяв поширенню мобільних гаманців, що призвело до загострення конкуренції між постачальниками сервісів цифрових платежів, а лояльність клієнтів стала вирішальним фактором для продовження користування ними. У статті розглядаються фактори лояльності клієнтів до мобільних гаманців в Йорданії шляхом застосування моделі прийняття технологій для визначення довіри, якості інформації, передбачуваної безпеки, інтересу клієнтів і пом'якшувального впливу інтересу. Онлайн-опитування користувачів мобільних гаманців в Аммані, Йорданія, з січня по квітень 2025 року було використано для збору даних, які склалися з 365 дійсних відповідей. Запропонована модель була протестована з використанням моделювання структурними рівняннями та методу часткових найменших квадратів. Висновки показали значний позитивний вплив лояльності клієнтів на сприйняту користь ($\beta = 0,24$, $p = 0,001$), сприйняту простоту використання ($\beta = 0,21$, $p = 0,001$), якість інформації ($\beta = 0,27$, $p = 0,001$), сприйняту безпеку ($\beta = 0,22$, $p = 0,001$) та інтерес клієнтів ($\beta = 0,20$, $p = 0,00$). Інтерес клієнтів має помірний пом'якшувальний вплив на взаємозв'язки між сприйманою користю і лояльністю ($\beta = 0,130$, $p = 0,006$) і між довірою і лояльністю ($\beta = 0,150$, $p = 0,001$), але інші фактори не мають значного пом'якшувального впливу. Модель описує 64% лояльності клієнтів. Результати показують важливість функціональної цінності, довіри та інтересу клієнтів у підтримці використання мобільних гаманців у країнах з економікою, що розвивається, і емпірично підтримують ідею впровадження моделі прийняття технологій у сферу цифрових фінансових послуг.

Ключові слова: мобільні гаманці, лояльність клієнтів, довіра, безпека, інтерес, впровадження технологій

Класифікація JEL: D12, M31, G21



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.