

Річард Мфунді Нденгане, Роджер Б. Мейсон, Мішек Мутізе

Дослідження впливу атмосфери магазинів на задоволеність покупців в окремих торгових точках Південної Африки

У роздрібному середовищі покупців стимулює зовнішній вигляд і атмосфера магазину і те, як розкладено товар. Деякі елементи створюють атмосферу магазину, яка залучає покупців до певних торгових точок в якості кращого місця для покупок. Тому ритейлерам необхідно забезпечити приємний досвід покупок для покупців. Це дослідження було спрямоване на вивчення впливу елементів атмосфери на фактори, що впливають на задоволеність покупців. Кількісне перехресне описове дослідження було проведено в чотирьох торгових точках в Кейптауні, Південна Африка, з даними, зібраними за допомогою структурованих анкет, поширених серед клієнтів торгових точок. Було отримано систематичну випадкову вибірку з 388 відповідей. Зібрану інформацію було проаналізовано з використанням відповідної описової та логічної статистики. Хоча і були виявлені невеликі позитивні кореляції між незалежними змінними (чистота, освітлення, музика, оголошення на підлозі, ефективне обслуговування співробітників, зовнішній вигляд співробітників) і залежними змінними (позитивний імідж магазину, приємний настрій, час, проведений в магазині, намір повернутися в магазин). У статті підкреслено важливість атмосфери магазину для факторів, які стимулюють задоволеність покупців. Оскільки в південноафриканському контексті продуктивних магазинів було проведено мало досліджень в області атмосфери магазинів, це дослідження дало нові знання в цій області.

Ключові слова: роздрібна торгівля, Південна Африка, час у магазині, намір повернутися в магазин, імідж магазину, фактори навколишнього середовища, фактори дизайну, соціальні фактори, настрій клієнта

Класифікація JEL: L81, M31



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.