

Емпіричне дослідження передумов поведінкового наміру використовувати онлайн-сервіси доставки їжі

Ринок онлайн-доставки в Індії неспинно зростає стійкими темпами. Бізнес має унікальну динаміку і проблеми, пов'язані з різким зростанням замовлень у вихідні дні, виконанням графіків поставок під час пікового попиту, пропонуючи великі знижки для вирішення проблем, пов'язаних з коливаннями лояльності клієнтів, скороченням грошових витрат і управлінням невідповідністю якості їжі. Навпаки, швидкий розвиток життя міленіалів в плані робочої сили, ймовірно, забезпечать багатообіцяюче майбутнє для агрегаторів замовлень їжі. Вищевказаний контекст спонукає дослідників продовжити це дослідження. Було проведено емпіричне дослідження для вивчення обсягу споживання і передумов онлайн-замовлення їжі в окремих містах в Карнатаці, Індія. Дані було зібрано від 385 респондентів в ході телефонного і поштового опитування з використанням структурованих анкет. Відповіді було проаналізовано з використанням дослідницького факторного аналізу і множинної регресії. Результати дослідження вказують на позитивний зв'язок між такими складовими як купівельні мотиви, привабливість агрегатора і задоволеність клієнтів. Відмінності в задоволеності клієнтів багато в чому пояснюються зручністю розміщення замовлення, якістю їжі, доступністю відгуків про їжу і ресторани, пропозиціями і знижками, більш швидкою доставкою додому, а також широким вибором ресторанів, перерахованих на сайті агрегатора. Крім того, привабливість агрегатора показала вищий вплив на задоволеність клієнтів порівняно з купівельними мотивами.

Ключові слова: онлайн-замовлення їжі, задоволеність клієнтів, купівельні мотиви, привабливість агрегатора, агрегатор замовлень їжі, Індія

Класифікація JEL: L81, L83, L87, 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.