
Industria de credit a IMM-urilor din Malaesia: activități privind taxonomia CSR

Edward Wong Sek KHIN,
Moghavvemi SEDIGHEH,
Lee Su TENG, Rusnah MUHAMAD,
Faculty of Business and Accountancy,
University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia,
E-mail: edwardwong@um.edu.my

Rezumat

Această lucrare analizează taxonomia Responsabilității Sociale Corporative (en. Corporate Social Responsibility – CSR) cu privire la satisfacția clienților și încrederea acestora și activitățile de loialitate față de industria de credit și împrumut a IMM-urilor locale din Malaesia. Informațiile au fost adunate de la 365 clienți pe baza metodei de selecție convenabile și a datelor analizate folosind modelarea structurală a ecuației. Rezultatele arată că toate elementele (satisfacția clienților, construirea încrederii și a loialității) au încărcări cu factor mare (0,7), iar fiabilitatea compozită a întregii construcții este acceptabilă (aproximativ 0,8) CAR. De asemenea, această lucrare reafirmă faptul că serviciile de calitate care satisfac clientul sporesc imaginea băncii, încrederea clientului și loialitatea acestuia. Constatările acestui studiu urmăresc să investigheze deciziile managerilor firmelor de credit cu privire la alocarea și planificarea resurselor pentru serviciile lor viitoare pentru a crește satisfacția și loialitatea clienților lor. Clienții satisfăcuți sunt cei care vor continua să folosească serviciile și nu se vor îndrepta către alte bănci sau, cei care vor fi loiali și vor recomanda și altora companiile de credit. Prin urmare, managerii trebuie să ia în considerare îmbunătățirea constantă a serviciilor pentru a îndeplini așteptările clienților.

Cuvinte-cheie: CSR, satisfacția clienților, imagine, loialitate, modelare structurală a ecuației, încredere.

Clasificare JEL: M41

Vă rugăm să citați acest articol astfel:

Khin, E. W. S., Sedigheh, M., Teng, L.S., Muhamad, R (2018), Malaysia's SMEs credit industry: CSR taxonomy activities, *Audit Financiar*, vol. XVI, no. 2(150)/2018, pp. 278-284, DOI: 10.20869/AUDITF/2018/150/013

Link permanent pentru acest document:

<http://dx.doi.org/10.20869/AUDITF/2018/150/013>

Data primirii articolului: 15.11.2017

Data revizuirii: 27.12.2017

Data acceptării: 26.01.2018