

L'impact de la qualité de service perçue sur l'engagement des clients des boutiques de quartier à Lomé

Koamivi GBONGLI

IUT-Gestion, Université de Lomé ; E-mail : pros_ayi2001@yahoo.fr

Résumé :

L'objectif de notre travail est de montrer la relation existante entre la qualité de service perçue et l'engagement des clients dans le contexte togolais en se fondant sur les échelles existantes dans la littérature. A travers un questionnaire administré directement à 200 clients pour l'analyse exploratoire et 800 clients pour l'analyse confirmatoire adressé aux clients des boutiques de quartier au Togo a permis de collecter les données. Lesquelles données sont traitées à l'aide du logiciel SPSS sous Amos version 20. Nous avons obtenu le résultat selon lequel les dimensions de la qualité de service perçue à savoir la praticité et la relation impactent positivement l'engagement des clients des boutiques de quartier.

Mots clés: Qualité de service perçue, engagement, boutiques de quartier, Lomé

Abstract:

Quality of service and commitment have attracted the attention of many researchers and managers for many years. To date, research on these concepts is still considered unresolved and far from conclusive. The context of each country related to the distribution sector requires that it be taken into account in order to measure the variables in order to establish the relationship of them. It is then important to measure a service quality and commitment in the Togolese context based on existing scales in the literature. Through a questionnaire administered directly to 200 clients for exploratory analysis and 800 clients for the confirmatory analysis addressed to the customers of general food stores in Togo to collect the data. These data are analysed by SPSS Amos in Version 20. We obtained the result that the dimensions of perceived service quality namely convenience and relationship of seller impact the customer commitment of neighborhood stores.

Key Words: Perceived quality of service, commitment, neighborhood stores, Lome
