



Márkaközösségek pszichológiai érzetének hatása a lojalitásra zenei fesztiválok esetén

Kazár Klára, PhD

Témavezető: Dr. Kovács Péter

Szegedi Tudományegyetem
Gazdaságtudományi Kar
Közgazdaságtani Doktori Iskola



A téma aktualitása, kutatás célja

- Lojalitás és márkaközösség szerepe
- Zenei fesztiválok szerepe

- Hogyan befolyásolja a márkaközösség pszichológiai érzete a lojalitást zenei fesztiválok esetén?
 - Kapcsolódó fogalom: elégedettség
 - Elméleti áttekintés + modellalkotás



A márkaközösségekről

- A márkaközösség egy speciális, nem földrajzi alapú közösség, amely egy adott márka közötti társas kapcsolatokra épül” (Muniz – O’Guinn 2001)
- Definíciók
 - Anti márkaközösségek (Hollenbeck – Zinkhan 2006)
 - Márka-szekták (Atkin 2004)
 - Fogalmak értelmezése egy skálán (Hetesi – Prónay 2014)
 - Társas és pszichológiai márkaközösségek (Carlson et al 2008, Drengner et al 2012)
- Előnyök (Muniz – O’ Guinn 2001, Carlson et al 2008, Devasagayam – Acosta 2010, Füller et al 2008)
 - Lojalitás, szójreklám (WOM)
 - Termékhasználat, termékfejlesztés segítése



A márkaközösségek fogalma zenei fesztiválok esetén

- Összekötő kapocs: egy adott fesztivál preferálása (Drengner et al. 2012)
 - Márkaközösség:
 - más fesztiválozókcal való összetartozás érzése egy adott márkájú fesztiválon (Drengner et al. 2012)
 - Társas interakció hiánya
- Márkaközösségek pszichológiai érzete (PSBC)

Kapcsolódó fogalmak:

Hangulat → PSBC → Lojalitás (Drengner et al. 2012)

Aktualitás, cél



Márkaközösségek



Elégedettség



Lojalitás



Összegzés



4

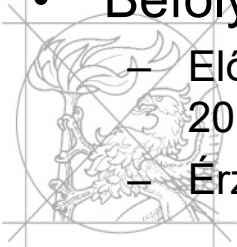
Elégedettség

- Elvárt és észlelt teljesítmény szerepe (Cardozo 1965, Oliver 1980, Westbrook – Reilly 1983)
- Csoportosítás
 - Válasz típusa, fókusza, időzítése (Giese – Cote 2000)
- Mérési kérdések
 - Minőség vagy elégedettség? (Hetesi 2003, Hofmeister-Tóth et al. 2003)
 - SERVQUAL vs. SERVPERF (Parasuraman et al. 1988, Cronin – Taylor 1994)
 - Egy- vagy kéttényezős megközelítés (Hofmeister-Tóth et al. 2003)



Elégedettség zenei fesztiválok esetén

- Fogalom
 - Érzelmi és kognitív elemek (Grappi – Montanari 2011, Drengner et al. 2012)
 - Általános megítélés (Lee et al. 2008, Yoon et al. 2010, Grappi – Montanari 2011, Drengner et al. 2012)
 - Fogyasztás alatt (Lee et al. 2008, Yoon et al. 2010, Grappi – Montanari 2011, Drengner et al. 2012)
- Mérés
 - Minőség szerepe (Minor et al. 2004)
 - SERVPERF (Cronin – Taylor 1994, Minor et al. 2004)
 - Egytényezős megközelítés (Hofmeister-Tóth et al. 2003)
- Befolyásoló tényezők
 - Előadók, egyéb környezeti elemek (Drengner et al. 2012, Grappi – Montanari 2011, Yoon et al. 2010)
 - Érzelmek/hangulat (Grappi – Montanari 2011, Lee et al. 2008)



Lojalitás

- Irányzatok
 - Magatartási (McConnell 1968, Tucker 1964, Tellis 1988)
 - Attitüdinális (Jacoby – Kyner 1973, Dick – Basu 1994)
 - Komplex (Oliver 1999, Pritchard et al. 1999, Bloemer – Kasper 1995, Prónay 2011, Hetesi 2007)
 - Kognitív – affektív – törekvő – cselekvő – végső (Oliver 1999)
 - Márkaközösségek szerepe (Oliver 1999)
- Komponensek kapcsolata?

Cselekvés → érzelmi elemek
(Oliver 1999)

Érzelmi elemek → cselekvés
(Pritchard et al. 1999,
Drengner et al. 2012)



Lojalitás a zenei fesztiválok esetén

- Újralátogatási szándék (Pritchard et al. 1999, Drengner et al. 2012, Yoon et al. 2010)
- Kapcsolódó változók:
 - Elkötelezettség (Bloemer – Kasper 1995)
 - Márkaközösség pszichológiai érzete (Drengner et al. 2012)
 - Elégedettség (Grappi – Montanari 2011, Yoon et al. 2010)

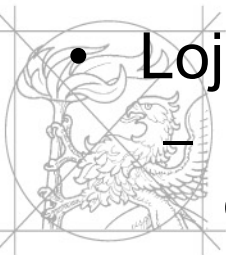


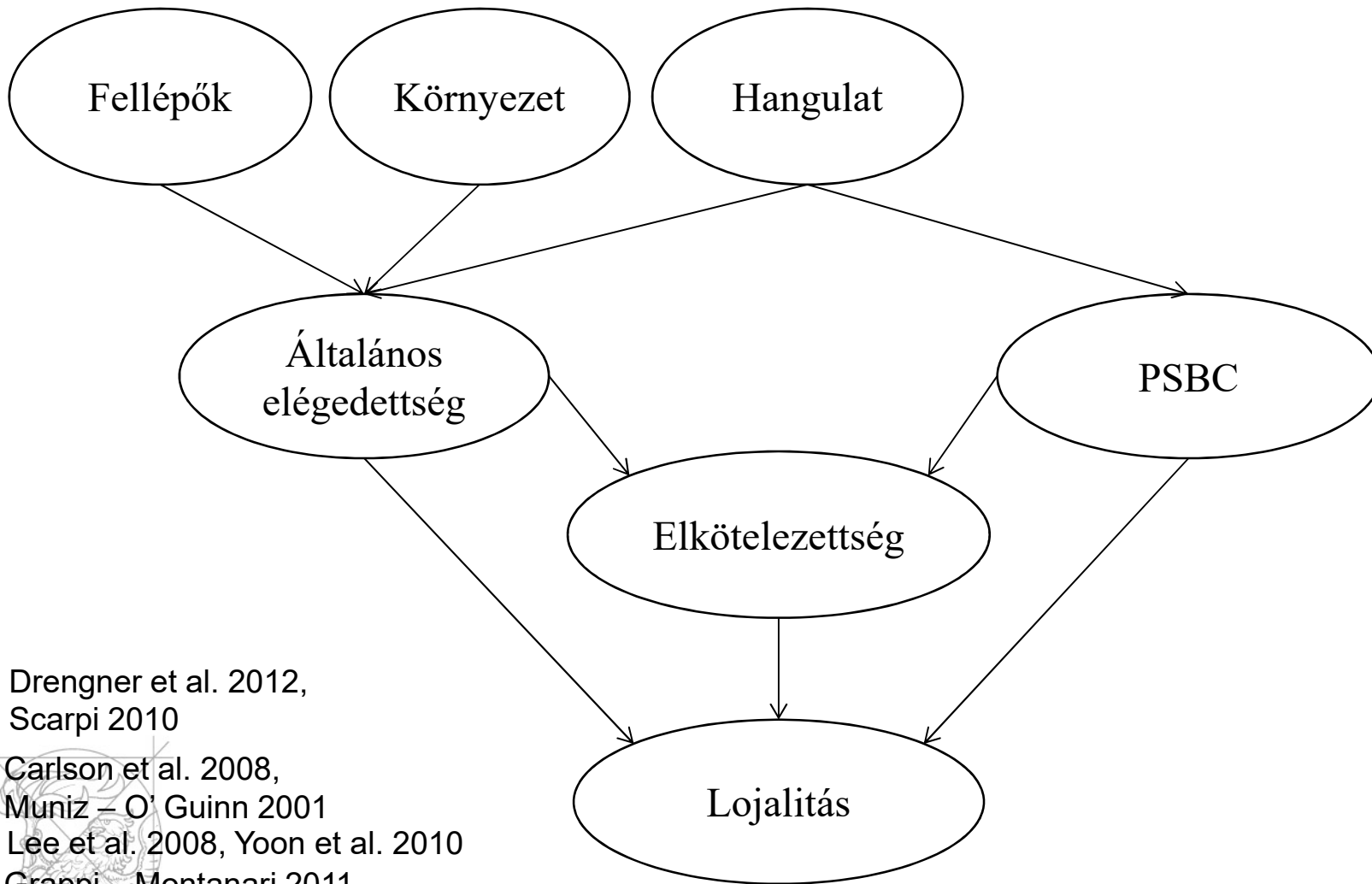
újralátogatási szándék

Összegzés

- Márkaközösség értelmezése
- Elégedettség értelmezése → Helyzetfüggő
- Lojalitás értelmezése

- Márkaközösség
 - Pszichológiai érzet
- Elégedettség: általános megítélés
 - Fellépők, környezeti elemek, érzelmek
- Lojalitás: újrátogatási szándék
 - Elégedettség, elkötelezettség, márkaközösség pszichológiai érzete





Drengner et al. 2012,
 Scarpi 2010

Carlson et al. 2008,
 Muniz – O’ Guinn 2001
 Lee et al. 2008, Yoon et al. 2010
 Grappi – Montanari 2011
 Bloemer – Kasper 1995

Pritchard et al. 1999



Köszönöm a figyelmet!

E-mail: kazar.klara@eco.u-szeged.hu