

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với ví điện tử: Thực nghiệm với Momo, Zalopay và Airpay tại Thành phố Hồ Chí Minh

Võ Thị Ngọc Hà⁽¹⁾ • Trần Thị Thu Huyền⁽²⁾

Ngày nhận bài: 14/5/2021 | Biên tập xong: 02/6/2021 | Duyệt đăng: 10/6/2021

TÓM TẮT: Ở Việt Nam, thị trường fintech được chia thành nhiều mảng hoạt động khác nhau. Trong đó, giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt vẫn là mảng phát triển nổi bật hơn hẳn trong những năm vừa qua, đặc biệt là phương thức thanh toán thông qua ví điện tử (VĐT). Số lượng tổ chức cung cấp dịch vụ, số lượng khách hàng cũng như giá trị giao dịch thông qua phương thức thanh toán này đã và đang tăng lên đáng kể. Tuy nhiên, để tiếp tục duy trì tốc độ phát triển bền vững của thị trường này cũng như duy trì được lợi thế cạnh tranh của các doanh nghiệp thì mỗi tổ chức ví điện tử cần phải thường xuyên kiểm tra, khắc phục và cập nhật nhiều vấn đề để gia tăng sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ. Từ tình hình thực tế trên, bài viết tập trung nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng VĐT. Bằng cách khảo sát 400 khách hàng đã và đang sử dụng ví điện tử Momo, Zalopay và Airpay tại Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM), bài viết xây dựng mô hình nghiên cứu và khám phá mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố; từ đó đề xuất một số giải pháp giúp các tổ chức cung cấp VĐT có thể nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của khách hàng.

TỪ KHÓA: Ví điện tử, sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, nhân tố khám phá.

Mã phân loại JEL: M1, M3, O3.

1. Giới thiệu

VĐT đầu tiên trên thế giới ra đời tại Nhật Bản vào năm 2004, bởi một nhà cung cấp dịch vụ lớn nhất nước này với hơn 300.000 kênh bán lẻ trên khắp nước Nhật. Từ Nhật Bản, các nhà cung cấp dịch vụ ở nhiều quốc gia khác nhau cũng đang cố gắng gia nhập thị trường VĐT như: ngân hàng La Caixa của Tây Ban Nha, công ty điện thoại nổi tiếng Orange của tập đoàn France Telecom hay các nhà bán lẻ

Cafe Nero, Pret A Manger, Boots và Ikea ở Anh. Phương thức thanh toán bằng VĐT đã và đang là xu hướng được đồng đảo các nước trên thế giới hướng đến, trong đó có Việt Nam.

⁽¹⁾ **Võ Thị Ngọc Hà** - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; 56 Hoàng Diệu 2, Quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh; **Email:** havtn@buh.edu.vn.