

# Chất lượng dịch vụ và lòng trung thành của khách hàng trong hoạt động logistics tại Thành phố Hồ Chí Minh

Hà Văn Dũng<sup>(\*)</sup> • Đặng Trương Thanh Nhàn

Ngày nhận bài: 10/5/2021 | Biên tập xong: 02/8/2021 | Duyệt đăng: 10/8/2021

**TÓM TẮT:** Bài nghiên cứu phân tích và đánh giá tác động của chất lượng dịch vụ (CLDV) đến lòng trung thành của khách hàng trong hoạt động logistics trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM). Bằng việc sử dụng bộ dữ liệu sơ cấp với 291 quan sát là khách hàng của các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics; đồng thời kết hợp các phép phân tích cơ bản trong nghiên cứu định lượng như thống kê, đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố EFA & CFA, mô hình SEM từ các phần mềm SPSS và AMOS. Kết quả nghiên cứu cho thấy: (i) Thời gian giao hàng, Sự sẵn sàng, Tình trạng hàng hóa có tác động tích cực đến Sự hài lòng của khách hàng trong hoạt động logistics; (ii) Thời gian giao hàng, Sự sẵn sàng, Tình trạng hàng hóa có tác động tích cực đến Lòng trung thành của khách hàng trong hoạt động logistics; và (iii) Nhân tố Sự hài lòng có tác động tích cực đến Lòng trung thành của khách hàng trong hoạt động logistics.

**TỪ KHÓA:** Logistics, Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Lòng trung thành.

**Mã phân loại JEL:** C31, D12, M14.

## 1. Giới thiệu

Hoạt động logistics ngày càng được quan tâm hơn ở mỗi quốc gia, mỗi tổ chức và thậm chí là mỗi cá nhân có nhu cầu vận chuyển hàng hóa, bởi vì logistics là hoạt động hậu cần rất cần thiết trong các giao dịch mua bán hàng hóa kể cả truyền thống hay trực tuyến (Murfield & ctg, 2017). Không những vậy, hoạt động logistics còn được xem là huyết mạch của nền kinh tế, quá trình lưu thông hàng hóa ngày một ít tốn kém và nhanh nhất thông qua hoạt động logistics bằng nhiều cách thức vận chuyển

thông qua nhiều công cụ vận chuyển khác nhau (Peinkofer & ctg, 2015; Murfield & ctg, 2017).

Thế nhưng một vấn đề đặt ra là, chất lượng của dịch vụ logistics như thế nào, liệu hàng hóa có được vận chuyển đúng theo thời gian mà khách hàng mong muốn hay tình trạng

<sup>(\*)</sup> Hà Văn Dũng - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; 56 Hoàng Diệu 2, Quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh; **Email:** dungvhv@buh.edu.vn.