

Tác động của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của khách hàng: Nghiên cứu dịch vụ đi chợ online trong thời kỳ Covid-19 tại Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Văn Thụy^(*) • Nguyễn Văn Tiến • Phan Thị Thảo Vy

Ngày nhận bài: 07/04/2022 | Biên tập xong: 02/5/2022 | Duyệt đăng: 10/5/2022

TÓM TẮT: Đại dịch Covid-19 ảnh hưởng nặng nề đến hoạt động kinh doanh nhưng đây cũng là cơ hội cho các cửa hàng bách hóa, siêu thị ứng dụng công nghệ để vượt qua khó khăn. Các hoạt động giao hàng tạp hóa trực tuyến hay dịch vụ đi chợ online đang ngày càng được mở rộng. Nghiên cứu này nhằm đánh giá tác động của chất lượng dịch vụ "đi chợ online" đến sự hài lòng (SHL) của khách hàng trong thời kỳ Covid-19 tại Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM). Mô hình nghiên cứu được sử dụng bao gồm sáu thành phần bao gồm tin cậy, thời gian giao hàng, năng lực phục vụ, tiện ích, an toàn, trang bị, với các giả thuyết tương ứng. Từng yếu tố được đề xuất dựa trên cơ sở lý thuyết về các yếu tố của chất lượng dịch vụ và lý thuyết về SHL của khách hàng. Kết quả nghiên cứu cho thấy 5/6 yếu tố chất lượng dịch vụ đi chợ online ảnh hưởng đến SHL của khách hàng trong bối cảnh đại dịch Covid-19 diễn ra tại TP.HCM. Trong đó, yếu tố thời gian giao hàng tác động mạnh nhất đến SHL của khách hàng. Từ kết quả nghiên cứu trên, các hàm ý quản trị phù hợp để cải thiện chất lượng dịch vụ đi chợ online nhằm nâng cao SHL của khách hàng.

TỪ KHÓA: Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, đi chợ online, Thành phố Hồ Chí Minh.

Mã phân loại JEL: M31.

1. Giới thiệu

Trước tình hình diễn biến phức tạp hiện nay, đặc biệt là tại các thành phố lớn, người dân được yêu cầu hạn chế ra ngoài nhằm tránh sự lây lan dịch bệnh. Để phù hợp với điều kiện sống mới nhiều người đã tìm đến các dịch vụ đi chợ online nhằm đảm bảo giãn cách xã hội mà vẫn đảm bảo vấn đề lương thực cho gia đình. Giao hàng tạp hóa trực tuyến hay dịch

vụ đi chợ online đang ngày càng phát triển. Với loại hình dịch vụ này khách hàng có thể dễ mua sắm các nhu yếu phẩm hay thực phẩm

^(*) Nguyễn Văn Thụy - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; 56 Hoàng Diệu 2, Quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh; Email: thuyenv@buh.edu.vn.