

Đánh giá cảm nhận của hành khách về chất lượng dịch vụ mặt đất hàng không tại sân bay quốc tế Cam Ranh

Lê Chí Công

Nguyễn Khánh Văn

Trường Đại học Nha Trang

Email liên hệ: conglechi@ntu.edu.vn

Tóm tắt: Nghiên cứu này sử dụng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi chi tiết với 248/250 hành khách tại sân bay quốc tế Cam Ranh. Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp hạn ngạch dựa trên đặc điểm giới tính và độ tuổi. Bằng phương pháp nghiên cứu định tính nhằm xây dựng thang đo và định lượng với các kỹ thuật phân tích độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, năm nhân tố có ảnh hưởng đến sự cảm nhận của hành khách đối với chất lượng dịch vụ mặt đất hàng không tại sân bay quốc tế Cam Ranh lần lượt là: (1) Sự tin cậy; (2) Sự đáp ứng; (3) Sự đồng cảm; (4) Năng lực phục vụ; và (5) Phương tiện hữu hình. Kết quả nghiên cứu cho phép nhà quản lý ngành hàng không và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ mặt đất tại sân bay có các chính sách cụ thể nhằm cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ mặt đất, góp phần gia tăng sự hài lòng của khách hàng trong thời gian tới.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ; khách hàng; mặt đất; hàng không

Evaluation of customers' perception on ground handling service quality at Cam Ranh international airport

Abstract: This paper uses a detailed questionnaire to ask face-to-face 248/250 passengers at Cam Ranh international airport. Samples are selected by quota sampling based on gender and age characteristics. The research applies qualitative method to identify scales and quantitative one using various techniques such as scale reliability analysis, exploratory factor analysis, and regression analysis. The research results show that five factors affecting customer's perception on the quality of ground handling services at Cam Ranh international airport include: (1) Reliability; (2) Responsiveness; (3) Empathy; (4) Agents' capacity; and Tangible equipment. Those results help aviation managers and ground service providers at the airport make good and sound policies to improve the quality of ground services, contributing to increase customer satisfaction in the future.

Keywords: Service quality, customers, ground services, airport

Ngày nhận bài: 27/03/2022

Ngày duyệt đăng: 10/04/2022

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của công nghiệp 4.0 và sự toàn cầu hóa của nền kinh tế thế giới, cạnh tranh trong lĩnh vực hàng không ngày một gia tăng. Để có thể thành công trong cuộc cạnh tranh khốc liệt này các doanh nghiệp hàng không cần cố gắng cung cấp nhiều