

TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ NĂNG LỰC CẢM XÚC NHÂN VIÊN VÀ HOẠT ĐỘNG PHỤC HỒI DỊCH VỤ ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA KHÁCH HÀNG MUA SẴM TRỰC TUYẾN TẠI TP. HỒ CHÍ MINH

Hoàng Cửu Long^{1*}, Ngô Xuân Yến Ngọc¹

¹ Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

* Tác giả liên hệ: Email: hoangcuulong@ueh.edu.vn

Ngày nhận bài: 23/09/2022

Ngày chấp nhận: 03/02/2023

Ngày đăng: 25/04/2023

DOI: 10.52932/jfm.vi2.332

Phục lục 1. Thang đo nghiên cứu

Bảng 1. Thang đo yếu tố Năng lực cảm xúc nhân viên

Năng lực cảm xúc nhân viên	ký hiệu	thang đo gốc	thang đo điều chỉnh	nguồn
<i>Cảm nhận cảm xúc của khách hàng</i>	CN1	Nhân viên có khả năng nhận ra rằng tôi đang khó chịu	Nhân viên có thể nhận ra rằng tôi đang khó chịu về sự cố thông qua trao đổi bằng nhắn tin/gọi điện thoại	Fernandes, T., Morgado, M., và Rodrigues, M. A. (2018)
	CN2	Nhân viên có khả năng nhận thức được cảm giác của tôi như thế nào	Nhân viên có thể nhận thức được cảm giác của tôi về sự cố thông qua trao đổi bằng nhắn tin/gọi điện thoại	
	CN3	Nhân viên có khả năng xác định trạng thái cảm xúc của tôi	Nhân viên có khả năng nắm bắt cảm xúc của tôi	
	CN4	Nhân viên diễn giải cảm xúc của tôi một cách hoàn hảo	Nhân viên cảm nhận được cảm xúc của tôi.	
<i>Hiểu được cảm xúc khách hàng</i>	TH1	Nhân viên hiểu rõ lý do tại sao tôi khó chịu	Không điều chỉnh	Fernandes, T., Morgado, M., và Rodrigues, M. A. (2018)
	TH2	Nhân viên hoàn toàn hiểu được lý do cảm xúc của tôi	Nhân viên hiểu rõ vì sao tôi có cảm xúc như vậy	
	TH3	Nhân viên hoàn toàn hiểu tại sao tôi lại thấy phiền	Không điều chỉnh	
<i>Điều chỉnh cảm xúc của khách hàng</i>	DC1	Nhân viên có ảnh hưởng rất tích cực đến tôi	Không điều chỉnh	Fernandes, T., Morgado, M., và Rodrigues, M. A. (2018)
	DC2	Nhân viên đã làm mọi thứ để tôi cảm thấy tốt hơn	Không điều chỉnh	
	DC3	Nhân viên cư xử lịch thiệp làm cho tôi cảm thấy tốt hơn	Nhân viên giao tiếp lịch sự (qua chat/gọi điện) làm cho tôi cảm thấy tốt hơn.	
	DC4	Bằng cách cư xử của mình, nhân viên đã giúp tôi bình tĩnh lại	Bằng cách ứng xử của mình, nhân viên đã giúp tôi bình tĩnh lại	

Bảng 2. Thang đo yếu tố Biện minh

Thành phần	ký hiệu	thang đo gốc	thang đo điều chỉnh	Nguồn
Biện minh	BM1	NCC dịch vụ nhận trách nhiệm về sự cố	Người bán nhận trách nhiệm về sự cố.	Tarofder, A. K., Nikhashemi, S. R., Azam, S. F., Selvantharan, P., và Haque, A. (2016)
	BM2	NCC dịch vụ thừa nhận rằng họ có trách nhiệm khắc phục sự cố của tôi mặc dù đó không phải là lỗi của họ	Dù không gây ra lỗi nhưng người bán thông báo rằng họ vẫn khắc phục sự cố.	
	BM3	NCC dịch vụ giải thích rằng sự cố là do lý do bên ngoài và hứa sẽ khắc phục nó.	Người bán giải thích sự cố do nguyên nhân khách quan và hứa sẽ khắc phục nó.	
	BM4	Sau khi tôi khiếu nại, NCC dịch vụ đã chấp nhận toàn bộ trách nhiệm cho vấn đề.	Người bán nhận toàn bộ trách nhiệm khi tôi khiếu nại về sự cố.	
	BM5	NCC dịch vụ đã nhận lỗi và giải thích rằng đó là không cố ý	Người bán nhận lỗi và giải thích là không cố ý.	

Bảng 3. Thang đo yếu tố Xin lỗi

Thành phần	ký hiệu	thang đo gốc	thang đo điều chỉnh	Nguồn
Xin lỗi	XL1	NCC dịch vụ đã xin lỗi sau khi tôi phàn nàn về vấn đề.	Người bán đã xin lỗi sau khi tôi phàn nàn về sự cố.	Tarofder, A. K., Nikhashemi, S. R., Azam, S. F., Selvantharan, P., và Haque, A. (2016)
	XL2	NCC dịch vụ đã giải thích lý do của sự cố và xin lỗi vì bất kỳ sự bất tiện nào do họ gây ra	Người bán giải trình nguyên nhân sự cố và xin lỗi vì bất kỳ sự bất tiện mà họ gây ra cho tôi.	
	XL3	NCC dịch vụ đã cố gắng bày tỏ sự tiếc nuối của họ về sự thất bại.	Người bán bày tỏ sự hối tiếc vì sự cố đã xảy ra.	
	XL4	Công ty bày tỏ rằng họ thành thật xin lỗi về sự cố	Người bán bày tỏ sự chân thành khi xin lỗi khách hàng vì sự cố.	

Bảng 4. Thang đo yếu tố Sự hài lòng trong phục hồi dịch vụ

Thành phần	ký hiệu	thang đo gốc	thang đo điều chỉnh	Nguồn
Sự hài lòng phục hồi dịch vụ	HL1	Tôi hài lòng với lời giải thích của NCC dịch vụ về sự cố	Tôi hài lòng với lời giải thích của Người bán về sự cố	Tarofder, A. K., Nikhashemi, S. R., Azam, S. F., Selvantharan, P., và Haque, A. (2016)
	HL2	Tôi tin rằng phản hồi của NCC dịch vụ đối với khiếu nại của tôi là thỏa đáng	Tôi tin rằng người bán đã giải quyết khiếu nại của tôi một cách thỏa đáng	
	HL3	Đánh giá chung của tôi về lời giải thích của NCC dịch vụ là rất tốt	Nhìn chung, tôi đánh giá rất tốt về lời giải thích của người bán	
	HL4	Sau khi nhận được lời giải thích về thất bại, tôi cảm thấy hài lòng hơn	Tôi cảm thấy hài lòng hơn sau khi được giải thích về sự cố.	

Bảng 5. Thang đo yếu tố Ý định mua lại

Thành phần	ký hiệu	thang đo gốc	thang đo điều chỉnh	Nguồn
Ý định Mua lại	YD1	Tôi sẽ tiếp tục sử dụng cùng một NCC dịch vụ trong vài năm tới	Tôi sẽ tiếp tục mua hàng của người bán này trong thời gian tới.	Tarofder, A. K., Nikhashemi, S. R., Azam, S. F., Selvantharan, P., và Haque, A. (2016)
	YD2	Sắp tới tôi vẫn sử dụng lại NCC dịch vụ này	Sắp tới tôi vẫn sử dụng lại sản phẩm hoặc dịch vụ của người bán này	
	YD3	Nếu được lựa chọn, tôi sẽ chọn cùng một NCC dịch vụ	Nếu được lựa chọn, tôi vẫn sẽ chọn người bán này	
	YD4	Trong tương lai, tôi dự định sử dụng các dịch vụ từ cùng một NCC dịch vụ	Trong tương lai, tôi dự định sử dụng thêm sản phẩm hoặc dịch vụ khác của người bán này	

Bảng 6. Thang đo yếu tố Truyền miệng

Thành phần	ký hiệu	thang đo gốc	thang đo điều chỉnh	Nguồn
Truyền miệng	TM1	Tôi sẵn sàng giới thiệu công ty và sản phẩm / dịch vụ của họ cho những người khác	Tôi sẵn sàng giới thiệu sản phẩm / dịch vụ của người bán này với những người khác.	Choi, B., và Choi, B. J. (2014).
	TM2	Tôi thường nói những điều tích cực về công ty cho những người khác	Tôi truyền miệng những điều tích cực về người bán cho những người khác.	
	TM3	Tôi sẽ nói với bạn bè và người thân của tôi sử dụng sản phẩm / dịch vụ của công ty này.	Tôi sẽ giới thiệu bạn bè và người thân sử dụng sản phẩm / dịch vụ của người bán này.	

Phục lục 2. Thống kê dữ liệu về lỗi dịch vụ

Loại lỗi dịch vụ	Tần số	Tần suất (%)
Thanh toán	65	20,4%
Lỗi sản phẩm	78	24,5%
Sản phẩm/dịch vụ không đúng như quảng cáo	85	26,6%
Thời gian giao hàng	75	23,5%
Khác	16	5%
Tổng	319	100%

Phục lục 3. Thống kê nhân khẩu học của nghiên cứu

Giới tính	Tần số	Tần suất (%)
Nam	107	33,5%
Nữ	212	66,5%
Nhóm tuổi	Tần số	Tần suất (%)
Dưới 22 tuổi	95	29,8%
Từ 22 tuổi đến dưới 30 tuổi	194	60,8%

Từ 30 đến dưới 40 tuổi	30	9,4%
Trình độ học vấn	Tần số	Tần suất (%)
THPT- TCCN	12	3,8%
Cao đẳng/Nghề	12	3,8%
Đại học	211	66,1%
Sau đại học	84	26,3%
Nghề nghiệp	Tần số	Tần suất (%)
Học sinh – Sinh viên	59	18,5%
Lao động phổ thông	10	3,1%
Cán bộ công chức, viên chức	39	12,2%
Nhân viên văn phòng	163	51,1%
Các cấp quản lý trong doanh nghiệp/công ty	29	9,1%
Khác	19	6,0%
Thu nhập trên một tháng	Tần số	Tần suất (%)
Dưới 8 triệu	78	24,5%
Từ 9 đến 15 triệu	117	36,7%
Từ 15 đến 25 triệu	73	22,9%
Trên 25 triệu	51	16%
Tổng	319	100%

Phục lục 4. Kết quả Tổng các tác động gián tiếp

	Hệ số hồi quy chuẩn hóa (O)	Bootstrap (M)	Độ lệch chuẩn (STDEV)	Thống kê t (O/STDEV)	Sig
BM -> HL					
BM -> TM	0,266	0,262	0,051	5.188	0,000
BM -> YD	0,303	0,299	0,057	5.355	0,000
CN -> HL					
CN -> TM	0,094	0,094	0,032	2.905	0,004
CN -> YD	0,107	0,107	0,036	2.939	0,003
HL -> TM					
HL -> YD					
TD -> HL					
TD -> TM	0,123	0,123	0,037	3.319	0,001
TD -> YD	0,140	0,140	0,042	3.362	0,001
TH -> HL					
TH -> TM	0,080	0,080	0,029	2.706	0,007
TH -> YD	0,091	0,091	0,033	2.715	0,007
XL -> HL					

XL -> TM	0,170	0,173	0,044	3.845	0,000
XL -> YD	0,194	0,197	0,050	3.869	0,000

Phục lục 5. Kết quả Tàng tác động gián tiếp

Mối quan hệ	Hệ số hồi quy chuẩn hóa (O)	Bootstrap (M)	Độ lệch chuẩn (STDEV)	Thống kê t (O/STDEV)	Sig
BM -> HL -> TM	0,266	0,262	0,051	5.188	0,000
TH -> HL -> TM	0,080	0,080	0,029	2.706	0,007
CN -> HL -> TM	0,094	0,094	0,032	2.905	0,004
XL -> HL -> YD	0,194	0,197	0,050	3.869	0,000
TD -> HL -> TM	0,123	0,123	0,037	3.319	0,001
XL -> HL -> TM	0,170	0,173	0,044	3.845	0,000
BM -> HL -> YD	0,303	0,299	0,057	5.355	0,000
TD -> HL -> YD	0,140	0,140	0,042	3.362	0,001
TH -> HL -> YD	0,091	0,091	0,033	2.715	0,007
CN -> HL -> YD	0,107	0,107	0,036	2.939	0,003

Phục lục 6. Kết quả hệ số R²

	R ²	R ² _{adj}
HL	0,774	0,770
TM	0,512	0,510
YD	0,666	0,664

Phục lục 7. Kết quả hệ số f²

	BM	CN	HL	TD	TH	TM	XL	YD
BM			0,198					
CN			0,038					
HL						1.048		1.990
TD			0,051					
TH			0,029					
TM								
XL			0,104					
YD								