

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG: NGHIÊN CỨU DỊCH VỤ FIBERVNN VNPT LONG AN

Vũ Sơn Tùng^{1*}, Trần Thanh Phong²

¹ Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng

² Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại

* Tác giả liên hệ: Email: tungvs@hiu.vn

Ngày nhận bài: 19/02/2023

Ngày chấp nhận: 06/09/2023

Ngày đăng: 25/04/2024

DOI: 10.52932/jfm.vi3.358

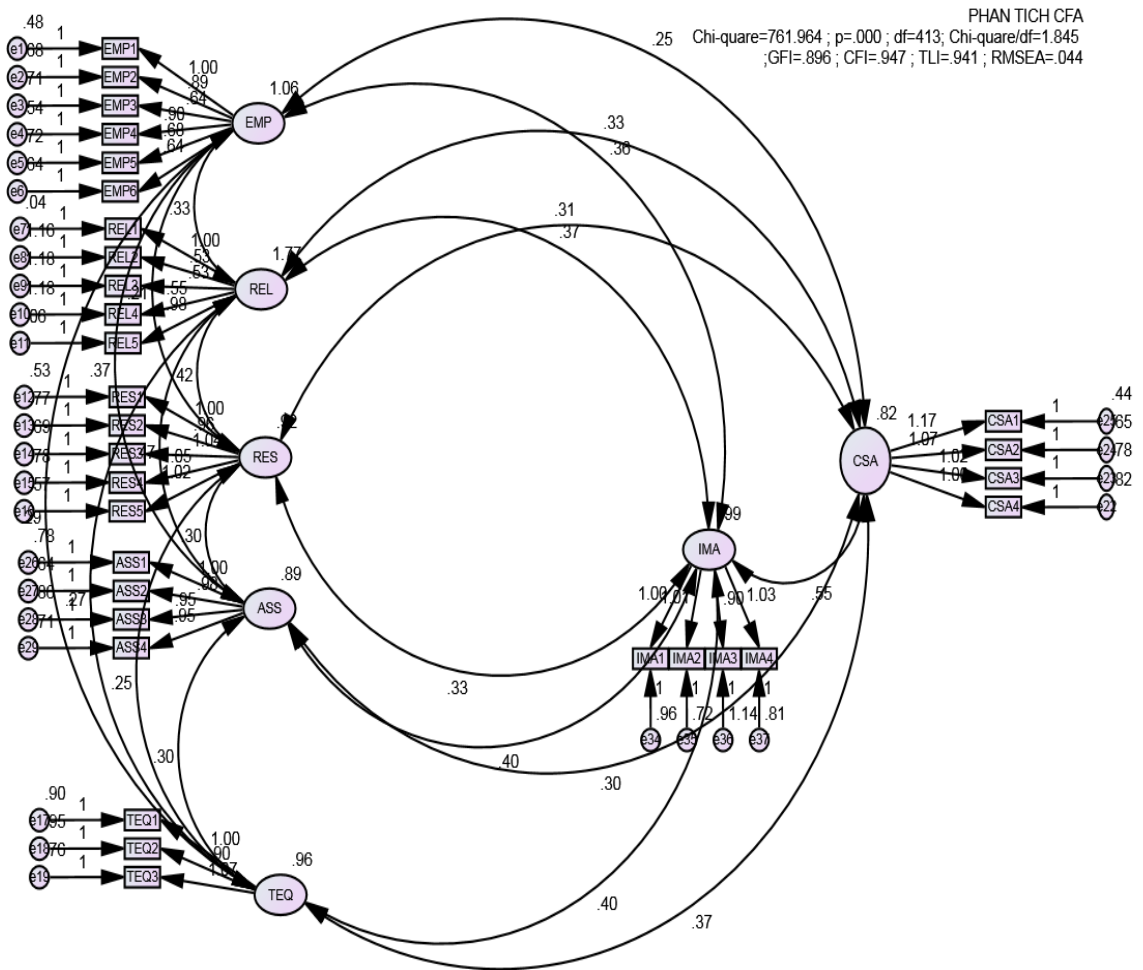
PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Thang đo

Nhân tố	Mã hóa	Nội dung câu hỏi	Nguồn tham khảo	
FUQ	REL	REL1	Khi công ty VNPT hứa thực hiện một điều gì đó vào thời gian cụ thể, công ty sẽ thực hiện.	Parasuraman và cộng sự (1994)
		REL2	Khi bạn có vấn đề, công ty VNPT thể hiện sự quan tâm chân thành trong giải quyết vấn đề.	
		REL3	Công ty VNPT thực hiện đúng ngay lần đầu tiên	
		REL4	Công ty VNPT thực hiện dịch vụ đúng vào thời điểm mà công ty hứa thực hiện.	
		REL5	Công ty VNPT luôn cho khách hàng tin tưởng về thời hạn dịch vụ sẽ hoàn thành.	
RES	RES	RES1	Công ty VNPT phục vụ A/C nhanh chóng và đúng hạn.	
		RES2	Nhân viên trong công ty VNPT luôn sẵn sàng giúp đỡ A/C	
		RES3	Nhân viên công ty VNPT không bao giờ tỏ ra khó khăn để không đáp ứng yêu cầu của A/C	
		RES4	Công ty VNPT luôn thông tin chính xác về thời gian dịch vụ được thực hiện	
		RES5	Công ty VNPT luôn trong tư thế sẵn sàng đáp ứng yêu cầu của khách hàng	
ASS	ASS	ASS1	Hành vi của nhân viên công ty VNPT ngày càng tạo ra sự tin tưởng đối với A/C.	
		ASS2	A/C cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với công ty VNPT.	
		ASS3	Nhân viên trong công ty VNPT bao giờ cũng tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với A/C.	
		ASS4	Nhân viên trong công ty VNPT có kiến thức để trả lời các câu hỏi của A/C.	
EMP	EMP	EMP1	Công ty VNPT thể hiện sự quan tâm đến cá nhân A/C.	
		EMP2	Công ty VNPT có những nhân viên thể hiện sự quan tâm đến cá nhân A/C	

	EMP3	Công ty VNPT thể hiện sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm nhiều nhất đến cá nhân A/C.	
	EMP4	Nhân viên trong công ty VNPT hiểu được những nhu cầu đặc biệt của A/C.	
	EMP5	Nhân viên VNPT giao dịch với khách hàng với thái độ ân cần	
	EMP6	Nhân viên VNPT luôn giao dịch với khách hàng trong thời gian thuận lợi	
TAN	TAN1	Công ty VNPT có các trang thiết bị hiện đại.	
	TAN2	Cơ sở vật chất của công ty VNPT trông rất hấp dẫn.	
	TAN3	Nhân viên công ty VNPT có trang phục gọn gàng, cẩn thận.	
	TAN4	Các phương tiện vật chất trong hoạt động dịch vụ rất hấp dẫn tại công ty VNPT.	
TEQ	TEQ1	A/C luôn thực hiện công việc thành công khi sử dụng dịch vụ.	Kang và James (2004)
	TEQ2	Hầu như không gặp sự cố gì trong quá trình sử dụng dịch vụ.	
	TEQ3	Dịch vụ A/C dùng không bao giờ gián đoạn.	
IMA	IMA1	VNPT tin cậy đối với khách hàng	Kang và James (2004)
	IMA2	VNPT đóng góp nhiều cho cộng đồng	
	IMA3	VNPT cung cấp dịch vụ tuyệt vời với khách hàng	
	IMA4	VNPT là một cộng ty đáng tin	
CSA	CSA1	A/C hài lòng về cách phục vụ của dịch vụ.	Oliver và Swan (1989)
	CSA2	A/C sẽ giới thiệu cho người khác khi cần.	
	CSA3	A/C sẽ tiếp tục dùng dịch vụ này.	
	CSA4	Nhìn chung A/C hài lòng về dịch vụ này.	

Phụ lục 2. Mô hình CFA tới hạn



Phụ lục 3. Phân tích SEM

