

MÔ HÌNH HÓA ẢNH HƯỞNG CỦA ĐIỂM ĐAU DỊCH VỤ ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VÀ LÒNG TRUNG THÀNH: NGHIÊN CỨU TRONG PHÂN KHÚC HÀNG KHÔNG GIÁ RẺ VIỆT NAM

Ao Thu Hoài^{1*}, Nguyễn Anh Lợi², Phạm Thị Quỳnh Như³, Vũ Thị Phương Thảo³,
Ngô Như Thảo³, Nguyễn Thị Thu Nga³, Lê Thị Châu Anh³, Phạm Thị Hương Lan³,
Nguyễn Thị Thanh Trúc³, Lê Tú Uyên³, Nguyễn Thị Hương Giang⁴

¹Trường Đại học Giao thông vận tải TP. Hồ Chí Minh

²Trường Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh

³Học Viện Hàng không Việt Nam

⁴Hãng Hàng không Việt Nam

*Tác giả liên hệ: Email: hoaiat@ut.edu.vn

Ngày nhận bài: 19/09/2025

Ngày chấp nhận: 04/11/2025

Ngày đăng: 25/08/2026

DOI: 10.52932/jfmr.v17i5.1104

Phụ lục 1. Thông tin mẫu khảo sát

Tiêu chí	Phân loại	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)
Độ tuổi	18 - 35 tuổi	65%	228
	36 - 50 tuổi	25%	87
	Trên 50 tuổi	10%	35
Giới tính	Nam	48%	168
	Nữ	52%	182
Nghề nghiệp	Nhân viên văn phòng/Làm tự do	40%	140
	Sinh viên	30%	105
	Khác (nội trợ, lao động, nghỉ hưu)	30%	105
	Dưới 5 triệu	25%	87
Thu nhập (triệu đồng/tháng)	5 - 15 triệu	60%	210
	Trên 15 triệu	15%	53
	Du lịch	50%	175
Mục đích chuyến đi	Công việc	30%	105
	Cá nhân (thăm thân, học tập)	20%	70

Phụ lục 2. Thang đo nghiên cứu

Mã	Thang đo	Nguồn tham khảo
Điểm đau quy trình – PPP		
PPP1	Quy trình check-in tại sân bay mất nhiều thời gian và phức tạp.	(Kim và cộng sự, 2020)
PPP2	Việc kiểm tra an ninh tại sân bay tốn thời gian và gây khó khăn.	(Kim và cộng sự, 2020)
PPP3	Việc xử lý hành lý chậm, chờ lâu, nguy cơ thất lạc/hư hỏng.	(Chen & Chang, 2005)
PPP4	Thủ tục khiếu nại tại sân bay phức tạp, xử lý lâu.	*
PPP5	Quy trình hải quan và nhập cảnh chậm và không rõ ràng.	(Chen & Chang, 2005)
PPP6	Quy trình boarding thiếu tổ chức, khó xếp hàng theo nhóm.	*
Điểm đau tài chính – FPP		
FPP1	Chính sách hành lý nghiêm ngặt, phải đóng phí dù quá cân ít.	(Park và cộng sự, 2006)
FPP2	Chi phí hành lý quá cân hoặc hành lý xách tay rất cao.	(Park và cộng sự, 2006)
FPP3	Phải trả thêm tiền để mua suất ăn/dịch vụ khác trên máy bay.	*
FPP4	Chi phí đổi/hủy vé máy bay cao, không phù hợp tài chính.	(Park và cộng sự, 2006)
Điểm đau hiệu suất – PEP		
PEP1	Giá vé máy bay thay đổi liên tục, khó lập kế hoạch.	*
PEP2	Khiếu nại/hoàn tiền xử lý chậm.	(Gilbert & Wong, 2003)
PEP3	Dịch vụ không đồng đều, chuyến bay thường xuyên chậm trễ.	*
PEP4	Không được thông báo/bồi thường hợp lý khi chuyến bay trễ.	(Gilbert & Wong, 2003)
PEP5	Chất lượng phục vụ không ổn định, thái độ phi hành đoàn không nhất quán.	(Gilbert & Wong, 2003)
PEP6	Chất lượng đồ ăn kém, ít lựa chọn phù hợp khẩu vị.	(Gilbert & Wong, 2003)
PEP7	Không gian phòng chờ hạn chế, thiếu tiện nghi.	*
Điểm đau hỗ trợ – SPP		
SPP1	Thiếu minh bạch về giá, không có hỗ trợ so sánh.	*
SPP2	Không rõ dịch vụ đi kèm (điều kiện vé, hành lý).	*
SPP3	Không nhận được thông báo kịp thời về thay đổi lịch trình.	*
SPP4	Nhân viên dịch vụ không thân thiện, thiếu chuyên nghiệp.	(Tax và cộng sự, 1998)
SPP5	Tiếp viên không phản hồi kịp thời với yêu cầu.	*
SPP6	Xử lý phản hồi sau chuyến bay không hiệu quả.	(Tax và cộng sự, 1998)
Điểm đau công nghệ – TPP		
TPP1	Khó khăn khi đặt vé, giao diện lỗi, khó cá nhân hóa.	(Pereira và cộng sự, 2023)

Mã	Thang đo	Nguồn tham khảo
TPP2	Thiếu thông tin cập nhật về boarding, delay.	(Pereira và cộng sự, 2023)
TPP3	Không có theo dõi hành lý trực tuyến.	(Pereira và cộng sự, 2023)
TPP4	Khó liên hệ tổng đài, tốn phí khi cần hỗ trợ.	*
Điểm đau nội sinh – IPP		
IPP1	Lo ngại rủi ro an toàn và an ninh.	(Kim và cộng sự, 2020)
IPP2	Căng thẳng khi chờ đợi di chuyển.	(Kim và cộng sự, 2020)
IPP3	Mệt mỏi do thời gian di chuyển dài, thiếu tiện nghi.	*
IPP4	Khó chịu do hành khách khác (ồn ào, mùi).	*
IPP5	Khó tập trung trong môi trường không thoải mái.	*
IPP6	Cảm thấy bị cô lập, không được hỗ trợ kịp thời.	(Holz và cộng sự, 2024)
IPP7	Gặp vấn đề sức khỏe trong chuyến đi.	*
IPP8	Sợ độ cao hoặc khó chịu trong không gian hẹp.	(Holz và cộng sự, 2024)
IPP9	Muốn không gian yên tĩnh, thoải mái để thư giãn.	(Holz và cộng sự, 2024)
IPP10	Khó khăn do phải dùng nhà vệ sinh thường xuyên.	*
Sự hài lòng - SA		
SA1	Tôi rất vui khi trải nghiệm các dịch vụ từ hãng hàng không này.	(Akamavi và cộng sự, 2015)
SA2	Tôi hài lòng với trải nghiệm tổng thể của mình với hãng hàng không này.	(Park và cộng sự, 2006)
SA3	Chất lượng trải nghiệm mà tôi nhận được cao hơn mong đợi của tôi.	(Akamavi và cộng sự, 2015)
SA4	Lựa chọn sử dụng hãng hàng không này là một quyết định khôn ngoan của tôi.	(Park và cộng sự, 2006)
Lòng trung thành - LOY		
LOY1	Tôi sẽ xem xét hãng hàng không này đầu tiên ngay cả khi một hãng hàng không khác cung cấp cùng chất lượng dịch vụ.	(Saha & Theingi, 2009)
LOY2	Hãng hàng không này là lựa chọn đầu tiên cho chuyến đi của tôi trong tương lai.	(Nandi và cộng sự, 2024)
LOY3	Tôi sẽ giới thiệu hãng hàng không này cho người thân của tôi.	(Jomnonkwao và cộng sự, 2015)

Phụ lục 3. Cronbach's Alpha (CA) và hệ số tải ngoài của EFA

Thang đo Mã biến		Cronbach's Alpha	Tương quan biến-tổng	Hệ số tải ngoài	Mean
PPP	PPP1	0,867	0,688	0,820	3,87
	PPP2		0,761	0,856	4,02
	PPP3		0,784	0,887	3,91
	PPP4		0,613	0,740	3,93
	PPP5		0,608	0,735	3,97
FPP	FPP1	0,807	0,517	0,770	3,86
	FPP2		0,587	0,721	3,63
	FPP3		0,671	0,814	3,48
	FPP4		0,724	0,824	3,79
PEP	PEP1	0,888	0,692	0,781	3,85
	PEP2		0,724	0,775	3,85
	PEP3		0,705	0,825	3,94
	PEP4		0,671	0,784	3,98
	PEP5		0,685	0,746	3,85
	PEP6		0,702	0,813	3,89
	PEP7		0,607	0,683	3,87
SPP	SPP1	0,855	0,663	0,781	3,96
	SPP2		0,72	0,889	4,02
	SPP3		0,615	0,727	4,01
	SPP4		0,803	0,869	4,02
	SPP5		0,507	0,600	3,91
	SPP6		0,594	0,681	3,88
TPP	TPP1	0,868	0,723	0,810	4,5
	TPP2		0,698	0,829	4,35
	TPP3		0,651	0,834	4,25
	TPP4		0,806	0,889	4,38
IPP	IPP1	0,897	0,684	0,775	3,93
	IPP2		0,633	0,750	3,96
	IPP3		0,700	0,828	3,85

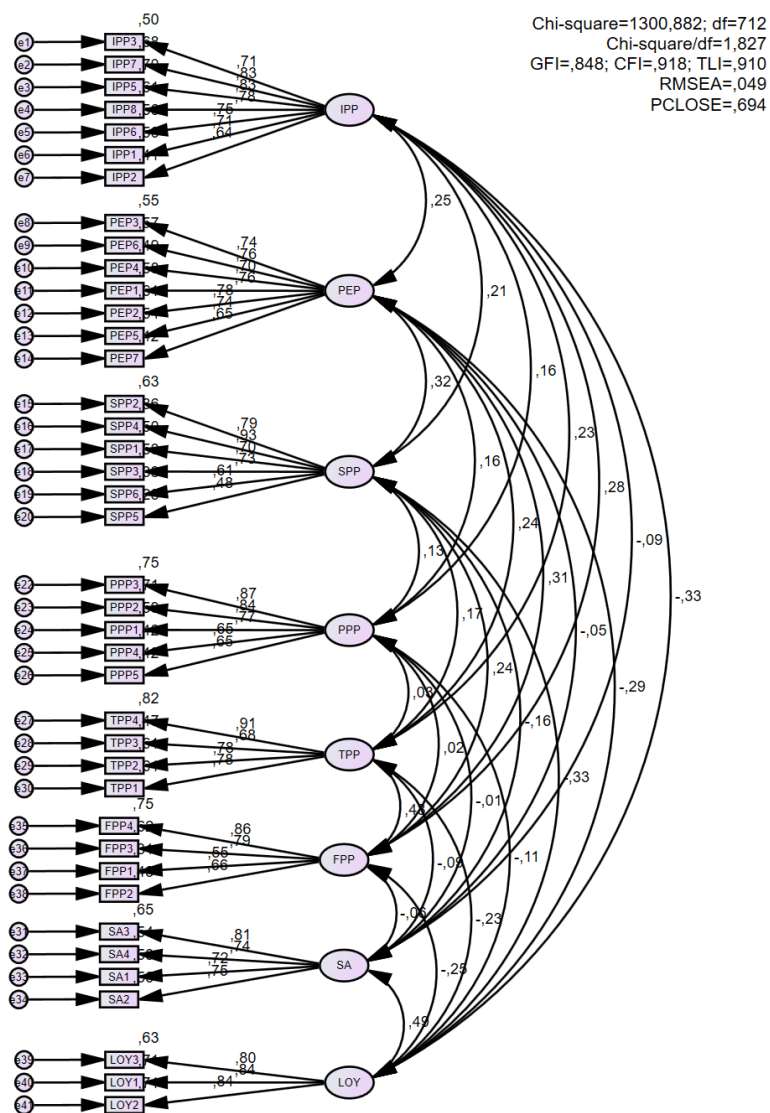
Thang đo	Mã biến	Cronbach's Alpha	Tương quan biến-tổng	Hệ số tải ngoài	Mean
SA	IPP5	0,839	0,765	0,792	4,06
	IPP6		0,701	0,777	3,99
	IPP7		0,753	0,808	4,00
	IPP8		0,704	0,784	3,98
	SA1		0,652	0,787	4,01
	SA2		0,659	0,754	4,00
	SA3		0,714	0,838	4,05
	SA4		0,663	0,821	4,01
LOY	LOY1	0,865	0,756	0,846	3,91
	LOY2		0,756	0,822	3,91
	LOY3		0,722	0,856	3,95

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.838. Sig. = 0.000

Phụ lục 4. Kết quả đánh giá độ tin cậy tổng hợp, phương sai trích và tính phân biệt

	CR	AVE	IPP	PEP	SPP	PPP	TPP	SA	FPP	LOY
IPP	0,9	0,565	0,752							
PEP	0,89	0,536	0,250	0,732						
SPP	0,862	0,519	0,210	0,320	0,72					
PPP	0,87	0,577	0,155	0,155	0,131	0,76				
TPP	0,87	0,628	0,235	0,236	0,173	0,027	0,793			
SA	0,84	0,569	-0,092	-0,047	-0,164	-0,014	-0,094	0,754		
FPP	0,812	0,526	0,283	0,307	0,245	0,017	0,427	-0,061	0,725	
LOY	0,866	0,684	-0,327	-0,291	-0,333	-0,106†	-0,229	0,492	-0,252	0,827

Phụ lục 5. Kết quả đánh giá mô hình đo lường CFA



Phụ lục 6. Kết quả đánh ước lượng mô hình cấu trúc SEM chuẩn hóa

