

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIAO THỨC ĂN TRỰC TUYẾN QUA ỨNG DỤNG SHOPEEFOOD TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Phạm Lê Hồng Nhung¹, Lưu Hồng Anh¹, Đinh Công Thành^{1*}

¹Trường Kinh Tế, Đại học Cần Thơ

*Tác giả liên hệ: Email: dcthanh@ctu.edu.vn

Ngày nhận: 07/08/2024 Ngày nhận lại: 11/12/2024

Xuất bản: 25/04/2025

DOI: 10.52932/jfm.v16i2.589

Phụ lục 1. Bảng diễn giải các biến trong mô hình nghiên cứu

Biến quan sát	Nội dung	Nguồn tham khảo
Biến phụ thuộc		
Sự hài lòng của khách hàng (CSAT)		
CSAT1	Hài lòng về sự đáng tin cậy của dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	Trần và cộng sự (2020)
CSAT2	Hài lòng về việc đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	
CSAT3	Hài lòng về đảm bảo an toàn thông tin khi sử dụng dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	
CSAT4	Hài lòng về sự thể hiện đồng cảm, quan tâm đến vấn đề của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	
CSAT5	Hài lòng về đội ngũ nhân viên giao hàng của ShopeeFood	
CSAT6	Hài lòng về sự dễ sử dụng của ứng dụng dịch vụ giao thức ăn trực tuyến của ShopeeFood	
Biến độc lập		
Sự tiện lợi (SC)		
SC1	Đăng ký/ Đăng nhập tài khoản nhanh chóng	Phạm Đức Anh và cộng sự (2021)
SC2	Thuận tiện khi đổi món ăn trong giỏ hàng	
SC3	Thuận tiện khi cập nhật đơn hàng của mình	
SC4	Dễ dàng thanh toán qua dịch vụ	
Thông tin được kiểm soát (PC)		
PC1	Tôi biết quy trình món ăn được giao đến cho mình	Phạm Đức Anh và cộng sự (2021)
PC2	Tôi biết khoảng bao lâu thì tôi nhận được món ăn khi đặt hàng	
PC3	Tôi hiểu những thông tin mà dịch vụ cung cấp trên ứng dụng đặt đồ ăn	
PC4	Tôi biết số tiền cụ thể mà mình phải trả cho dịch vụ giao thức ăn trực tuyến ShopeeFood	
Chăm sóc khách hàng (CSV)		
CSV1	Tôi dễ dàng tiếp cận được bộ phận chăm sóc khách hàng của dịch vụ	Phạm Đức Anh và cộng sự (2021)
CSV2	Bộ phận chăm sóc khách hàng thể hiện sự quan tâm đến việc giải quyết các vấn đề mà khách hàng phản nản	
CSV3	Khách hàng luôn được lắng nghe và phản hồi từ bộ phận chăm sóc khách hàng khi cần	
CSV4	Bộ phận chăm sóc khách hàng chăm sóc trải nghiệm trước và sau khi sử dụng dịch vụ của khách hàng	

Biến quan sát	Nội dung	Nguồn tham khảo
Chất lượng thức ăn (FQ)		
FQ1	Thức ăn được giao đến vẫn nằm trong mức nhiệt độ mong muốn	Phạm Đức Anh và cộng sự (2021)
FQ2	Thức ăn ngon và trình bày hấp dẫn về mặt thị giác	
FQ3	Nguyên liệu người bán sử dụng tươi và mới	
FQ4	Người bán cung cấp thức ăn phù hợp với tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm	
Biến kiểm soát		
Giới tính	Nam	Lê Trung Ngọc phát và cộng sự (2023)
	Nữ	
Độ tuổi	Dưới 18 tuổi	
	18-35 tuổi	
	36-45 tuổi	
	Trên 45 tuổi	
Nghề nghiệp	Học sinh/ Sinh viên	
	Công nhân viên	
	Kinh doanh	
	Nhân viên thời vụ/làm việc bán thời gian	
Thu nhập hàng tháng	Dưới 5 triệu	
	5-10 triệu	
	10-15 triệu	
	Trên 15 triệu	
Tần suất sử dụng hàng tháng	Dưới 5 lần	
	5-10 lần	
	Trên 10 lần	

Phụ lục 2. Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Chỉ tiêu	Nội dung	Số lượng (đáp viên)	Tỉ trọng %
Nơi ở	Quận Ninh Kiều	144	63,7
	Quận Bình Thủy	40	17,7
	Quận Cái Răng	42	18,6
	Tổng	226	100,0
Giới tính	Nam	93	41,2
	Nữ	133	58,8
	Tổng	226	100,0
Độ tuổi	Dưới 22 tuổi	88	38,9
	22-35 tuổi	92	40,8
	36-45 tuổi	34	15,0
	Trên 45 tuổi	12	5,3
	Tổng	226	100,0
Nghề nghiệp	Học sinh/Sinh viên	107	47,3
	Công nhân viên	57	25,2
	Kinh doanh	32	14,2
	Nhân viên thời vụ/làm việc bán thời gian	30	13,3
	Tổng	226	100,0
Thu nhập hàng tháng (phụ cấp từ gia đình, tiền lương...)	Dưới 5 triệu đồng	119	52,7
	5-10 triệu đồng	63	27,8
	10-15 triệu đồng	32	14,2
	Trên 15 triệu đồng	12	5,3
	Tổng	226	100,0
Tần suất sử dụng dịch vụ ShopeeFood hàng tháng	Dưới 5 lần	131	58,0
	5-10 lần	72	31,9
	Trên 10 lần	23	10,2
	Tổng	226	100,0

Phụ lục 3. Kết quả bảng phân tích ma trận tương quan Pearson

Correlations					
		IU	CSV	FQ	CSAT
IU	Pearson Correlation	1,000	0,176**	0,363**	0,681**
	Sig. (2-tailed)		0,008	0,000	0,000
	N	226	226	226	226
CSV	Pearson Correlation	0,176**	1,000	-0,038	0,193**
	Sig. (2-tailed)	0,008		0,572	0,004
	N	226	226	226	226
FQ	Pearson Correlation	0,363**	-0,038	1,000	0,335**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,572		0,000
	N	226	226	226	226
CSAT	Pearson Correlation	0,681**	0,193**	0,335**	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,004	0,000	
	N	226	226	226	226

*Ghi chú: Ký hiệu ** thể hiện khác biệt có ý nghĩa thống kê tại mức 0,01*

Phụ lục 4. Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha

Ký hiệu	Tiêu chí	Tương quan biến-tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Biến độc lập			
Sự tiện lợi Cronbach's Alpha = 0,835			
SC1	Đăng ký/ Đăng nhập tài khoản nhanh chóng	0,584	0,826
SC2	Thuận tiện khi đổi món ăn trong giỏ hàng	0,740	0,757
SC3	Thuận tiện khi cập nhật đơn hàng của mình	0,669	0,790
SC4	Dễ dàng thanh toán qua dịch vụ	0,672	0,788
Thông tin được kiểm soát Cronbach's Alpha = 0,863			
PC1	Tôi biết quy trình món ăn được giao đến cho mình	0,699	0,831
PC2	Tôi biết khoảng bao lâu thì tôi nhận được món ăn khi đặt hàng	0,794	0,791
PC3	Tôi hiểu những thông tin mà dịch vụ cung cấp trên ứng dụng đặt đồ ăn	0,691	0,835
PC4	Tôi biết số tiền cụ thể mà mình phải trả cho dịch vụ giao thức ăn trực tuyến ShopeeFood	0,666	0,844
Chăm sóc khách hàng Cronbach's Alpha = 0,828			
CSV1	Tôi dễ dàng tiếp cận được bộ phận chăm sóc khách hàng của dịch vụ	0,564	0,821
CSV2	Bộ phận chăm sóc khách hàng thể hiện sự quan tâm đến việc giải quyết các vấn đề của khách hàng phần này	0,694	0,765
CSV3	Khách hàng luôn được lắng nghe và phản hồi từ bộ phận chăm sóc khách hàng khi cần	0,694	0,764
CSV4	Bộ phận chăm sóc khách hàng chăm sóc trải nghiệm trước và sau khi sử dụng dịch vụ của khách hàng	0,667	0,776
Chất lượng thức ăn Cronbach's Alpha = 0,832			
FQ1	Thức ăn được giao đến vẫn còn nằm trong mức nhiệt độ mong muốn	0,592	0,820
FQ2	Thức ăn ngon và trình bày hấp dẫn về mặt thị giác	0,687	0,777
FQ3	Nguyên liệu người bán sử dụng tươi và mới	0,679	0,780
FQ4	Người bán cung cấp thức ăn phù hợp với tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm	0,691	0,774
Biến phụ thuộc			
Sự hài lòng của khách hàng Cronbach's Alpha lần 1 = 0,795			
CSAT1	Hài lòng về sự đáng tin cậy của dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	0,635	0,743
CSAT2	Hài lòng về việc đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	0,731	0,720
CSAT3	Hài lòng về đảm bảo an toàn thông tin khi sử dụng dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	0,430	0,791
CSAT4	Hài lòng về sự thể hiện đồng cảm, quan tâm đến vấn đề của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	0,276	0,828

Ký hiệu	Tiêu chí	Tương quan biến-tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
CSAT5	Hài lòng về đội ngũ nhân viên giao hàng của ShopeeFood	0,555	0,763
CSAT6	Hài lòng về sự dễ sử dụng của ứng dụng dịch vụ giao thức ăn trực tuyến của ShopeeFood	0,721	0,725
Sự hài lòng của khách hàng Cronbach's Alpha lần 2 = 0,828			
CSAT1	Hài lòng về sự đáng tin cậy của dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	0,660	0,783
CSAT2	Hài lòng về việc đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	0,728	0,763
CSAT3	Hài lòng về đảm bảo an toàn thông tin khi sử dụng dịch vụ được cung cấp bởi ShopeeFood	0,444	0,843
CSAT5	Hài lòng về đội ngũ nhân viên giao hàng của ShopeeFood	0,570	0,809
CSAT6	Hài lòng về sự dễ sử dụng của ứng dụng dịch vụ giao thức ăn trực tuyến của ShopeeFood	0,738	0,762

Phụ lục 5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Kí hiệu	Tiêu chí	Cronbach's Alpha	IU	FQ	CSV
			Hệ số tải nhân tố		
PC2	Tôi biết khoảng bao lâu thì tôi nhận được món ăn khi đặt hàng	0,911	0,826		
SC2	Thuận tiện khi đổi món ăn trong giỏ hàng		0,817		
PC3	Tôi hiểu những thông tin mà dịch vụ cung cấp trên ứng dụng đặt đồ ăn		0,801		
SC4	Dễ dàng thanh toán qua dịch vụ		0,785		
PC4	Tôi biết số tiền cụ thể mà mình phải trả cho dịch vụ giao thức ăn trực tuyến ShopeeFood		0,772		
PC1	Tôi biết quy trình món ăn được giao đến cho mình		0,771		
SC3	Thuận tiện khi cập nhật đơn hàng của mình		0,715		
SC1	Đăng ký/Đăng nhập tài khoản nhanh chóng		0,675		
FQ2	Thức ăn ngon và trình bày hấp dẫn về mặt thị giác	0,832		0,832	
FQ4	Người bán cung cấp thức ăn phù hợp với tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm			0,805	
FQ3	Nguyên liệu người bán sử dụng tươi và mới			0,788	
FQ1	Thức ăn được giao đến vẫn còn nằm trong mức nhiệt độ mong muốn			0,763	
CSV3	Khách hàng luôn được lắng nghe và phản hồi từ bộ phận chăm sóc khách hàng khi cần				0,841
CSV2	Bộ phận chăm sóc khách hàng thể hiện sự quan tâm đến việc giải quyết các vấn đề của khách hàng phản nàn				0,821
CSV4	Bộ phận chăm sóc khách hàng chăm sóc trải nghiệm trước và sau khi sử dụng dịch vụ của khách hàng				0,815
CSV1	Tôi dễ dàng tiếp cận được bộ phận chăm sóc khách hàng của dịch vụ				0,748
KMO = 0,868; Tổng phương sai trích = 64,740%; Sig. = 0,000					