

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VÀ LÒNG TRUNG THÀNH
CỦA SINH VIÊN: TRƯỜNG HỢP KÝ TÚC XÁ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ
MÃ SỐ: C24.26**

Chủ nhiệm đề tài: ThS. Nguyễn Văn Định

Thành viên:

- 1. ThS. Dương Bích Tuyền**
- 2. ThS. Tống Kim Sơn**
- 3. ThS. Cao Thị Sen**

Cần Thơ, năm 2025

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VÀ LÒNG TRUNG THÀNH
CỦA SINH VIÊN: TRƯỜNG HỢP KÝ TÚC XÁ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ

MÃ SỐ: C24.26

Chủ nhiệm đề tài: ThS. Nguyễn Văn Định

Thành viên:

- 1. ThS. Dương Bích Tuyền**
- 2. ThS. Tống Kim Sơn**
- 3. ThS. Cao Thị Sen**

Cần Thơ, năm 2025

DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA

Stt	Họ và tên	Đơn vị công tác	Nhiệm vụ	Chữ ký
1	TS Nguyễn Văn Tạc	Khoa Kinh tế	Cố vấn khoa học	
2	ThS. Nguyễn Văn Định	Khoa kinh tế	Chủ nhiệm	
3	ThS. Dương Bích Tuyền	Khoa kinh tế	Thành viên, Thư ký	
4	ThS. Tống Kim Sơn	Khoa kinh tế	Thành viên	
5	ThS. Cao Thị Sen	Trường ĐH Tây Đô	Thành viên	
ĐƠN VỊ PHỐI HỢP				
Stt	Tên đơn vị trong và ngoài nước	Nội dung phối hợp nghiên cứu	Họ và tên người đại diện đơn vị	
1	Ký túc xá Trường DH Nam Cần Thơ	Cung cấp dữ liệu về địa chỉ liên lạc với sinh viên		

LỜI CẢM ƠN

Nhóm nghiên cứu cũng xin được gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô các phòng/ban/trung tâm của Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tâm hỗ trợ cung cấp dữ liệu về sinh viên đại học chính quy tại Khoa và Nhà trường.

Sau cùng xin kính chúc Quý Thầy, Cô thật nhiều sức khỏe và luôn thành công trong sự nghiệp giảng dạy.

Cần Thơ, ngày 15 tháng 02 năm 2025

Nhóm tác giả

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu xác định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng, lòng trung thành của sinh viên đối với ký túc xá Trường Đại học Nam Cần Thơ. Đề tài sử dụng kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết, lược khảo tài liệu và tham khảo ý kiến chuyên gia, đề xuất mô hình nghiên cứu gồm chất lượng dịch vụ (độ tin cậy, khả năng đáp ứng, phương tiện hữu hình, sự đảm bảo, sự đồng cảm), giá cả cảm nhận, sự hài lòng có ảnh hưởng đến lòng trung thành của sinh viên. Sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất thuận tiện, được khảo sát thông qua google form để thu thập dữ liệu sinh viên đang ở ký túc xá Trường Đại học Nam Cần Thơ. Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát với 220 sinh viên thực hiện qua các bước đánh giá độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha, đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Kết quả phân tích xác định được cả ba nhân tố độc lập ảnh hưởng đến lòng trung thành của sinh viên với mức tác động giảm dần gồm chất lượng dịch vụ, giá cả cảm nhận ảnh hưởng đến sự hài lòng. Đồng thời, sự hài lòng, chất lượng dịch vụ có tác động đến lòng trung thành của sinh viên. Bên cạnh đó, kết quả kiểm định sự khác biệt về các biến kiểm soát cho thấy, không có sự khác biệt về giới tính, năm học, thời gian ở ký túc xá đến lòng trung thành của sinh viên. Trên cơ sở của nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao lòng trung thành của sinh viên.

Từ khóa: Lòng trung thành, Đại học Nam Cần Thơ, sinh viên.

ABSTRACT

The research objective is to determine the relationship between service quality and student satisfaction and loyalty to the Dormitory of Nam Can Tho University. The research uses a combination of qualitative and quantitative research methods. The research model is built based on theory, document review, and expert consultation, proposing a research model including Service quality (Reliability, Responsiveness, Tangibles, Assurance, Empathy), Perceived price, and satisfaction affecting student loyalty. Using a non-probability convenience sampling method, the survey was conducted through Google Forms to collect data on students staying at the Dormitory of Nam Can Tho University. The results of the survey data analysis with 220 students were carried out through the steps of assessing the scale's reliability using Cronbach's Alpha, evaluating the Measurement Model and the Structural Equation Model (SEM). The results of the analysis determined that all three independent factors with decreasing impact levels affect student loyalty. Service quality and perceived price affect satisfaction. At the same Time, satisfaction and service quality impact student loyalty. In addition, the results of testing the differences in control variables showed no difference in Gender, Year of study, and Time in a dormitory on student loyalty. Based on the research, solutions are proposed to improve student loyalty.

Keywords: Loyalty, Nam Can Tho University, students.

LỜI CAM ĐOAN

Nhóm nghiên cứu cam đoan rằng đề tài ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng và lòng trung thành của sinh viên: Trường hợp Ký túc xá Trường Đại học Nam Cần Thơ, chưa bao giờ được nộp để nhận bất kỳ bằng cấp nào tại các trường đại học hoặc cơ sở đào tạo khác.

Cần Thơ, ngày 15 tháng 02 năm 2025

Nhóm tác giả

MỤC LỤC

DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
TÓM TẮT.....	iii
ABSTRACT	iv
LỜI CAM ĐOAN	v
MỤC LỤC	i
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	iv
DANH MỤC BẢNG	v
DANH MỤC HÌNH	vi
PHẦN 1: MỞ ĐẦU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung	2
1.2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	2
1.2.3 Câu hỏi nghiên cứu.....	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	3
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu	3
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
1.5 Ý NGHĨA CỦA NGHIÊN CỨU	4
1.6 BỐ CỤC ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	4
Tóm tắt phần 1	5
PHẦN 2: PHƯƠNG PHÁP VÀ PHƯƠNG TIỆN	6
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT	6
2.1.1 Chất lượng dịch vụ	6
2.1.2 Ký túc xá.....	9
2.1.3 Sự hài lòng của khách hàng (sinh viên)	11
2.1.4 Lòng trung thành của sinh viên	14
2.1.5 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành.....	15
2.2 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU.....	17
2.2.1 Tài liệu nghiên cứu ngoài nước	17
2.2.2 Tài liệu nghiên cứu trong nước	19
2.3 GIẢ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT	21
2.3.1 Giả thuyết nghiên cứu	21
2.3.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	23
2.4 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	24
2.5 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	25
2.5.1 Nghiên cứu định tính	25
2.5.2 Nghiên cứu định lượng.....	26
2.5.3 Thiết kế bảng câu hỏi	26
2.6 XÂY DỰNG THANG ĐO.....	27
2.6.1 Thang đo Chất lượng dịch vụ tổng thể.....	27
2.6.2 Thang đo Giá cả cảm nhận	28
2.6.3 Thang đo Sự hài lòng	29
2.6.4 Thang đo Lòng trung thành của sinh viên.....	30
2.7 PHƯƠNG PHÁP THU THẬP DỮ LIỆU	30

2.7.1 Thu thập dữ liệu thứ cấp.....	30
2.7.2 Thu thập dữ liệu sơ cấp	30
2.8 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH DỮ LIỆU.....	31
2.8.1 Thống kê tần số	31
2.8.2 Thống kê trung bình	31
2.8.3 Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha	32
2.8.4 Đánh giá độ tin cậy tổng hợp bằng hệ số Composite Reliability (CR)	32
2.8.5 Đo lường tính giá trị của cấu trúc.....	32
2.8.6 Đánh giá độ phù hợp của mô hình cấu trúc.....	33
Tóm tắt phần 2.....	35
PHẦN 3: KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN.....	36
3.1 TỔNG QUAN VỀ ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU	36
3.1.1 Tổng quan về Trường Đại học Nam Cần Thơ.....	36
3.1.2 Tổng quan về Ký túc xá.....	37
3.2 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	38
3.2.1 Về giới tính.....	39
3.2.2 Về năm học.....	39
3.2.3 Về thời gian ở ký túc xá	39
3.2.4 Về khoa theo học của sinh viên.....	40
3.2.5 Về quê quán của sinh viên.....	41
3.3 ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO BẰNG HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA	41
3.3.1 Thang đo Chất lượng dịch vụ tổng thể.....	42
3.3.2 Thang đo Giá cả cảm nhận	43
3.3.3 Thang đo Sự hài lòng	43
3.3.4 Thang đo Lòng trung thành của sinh viên.....	44
3.3.5 Tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	44
3.4 ĐÁNH GIÁ MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG	45
3.4.1 Đánh giá chất lượng biến quan sát thang đo	45
3.4.2 Độ tin cậy thang đo (Reliability).....	46
3.4.3 Độ giá trị hội tụ thang đo.....	47
3.4.4 Độ giá trị phân biệt.....	47
3.4.5 Đánh giá đa cộng tuyến.....	49
3.5 ĐÁNH GIÁ ĐỘ PHÙ HỢP CỦA MÔ HÌNH CẤU TRÚC.....	49
3.5.1 Đánh giá sự phù hợp của mô hình cấu trúc	49
3.5.2 Hệ số R-square và R square adjusted	49
3.5.3 Đánh giá hệ số tác động f^2 (f bình phương)	50
3.5.4 Kết quả hệ số đường dẫn mô hình cấu trúc	50
3.6 KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT CỦA CÁC BIẾN KIỂM SOÁT	52
3.7 THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	53
3.7.1 Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu	54
3.7.2 Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	54
3.7.3 So sánh với nghiên cứu trước có liên quan	60
Tóm tắt phần 3.....	60
PHẦN 4: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	62
4.1 KẾT LUẬN	62
4.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO LÒNG TRUNG THÀNH CỦA SINH VIÊN.....	62
4.2.1 Nâng cao chất lượng dịch vụ.....	62

4.2.2 Nâng cao sự hài lòng	63
4.2.3 Giá cả cảm nhận	64
4.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	64
4.3.1 Hạn chế của đề tài.....	64
4.3.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo	65
TÀI LIỆU THAM KHẢO	66
PHỤ LỤC 1 BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC	70
PHỤ LỤC 2 BẢNG CHẠY DỮ LIỆU KHẢO SÁT	74

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	AVE	Phương sai trung bình được trích
2	BGDĐT	Bộ Giáo dục đào tạo
4	CL	Chất lượng cảm nhận
5	CLĐT	Chất lượng đào tạo
6	CLDV	Chất lượng dịch vụ
7	CR	Độ tin cậy tổng hợp
8	CSVC	Cơ sở vật chất
9	DNC	Trường Đại học Nam Cần Thơ
10	EFA	Phân tích nhân tố khám phá
11	KTX	Ký túc xá
12	GV	Giảng viên
13	NĐ	Nghị định
14	NQ	Nghị quyết
15	PLS-SEM	Mô hình cấu trúc tuyến tính bình phương từng phần nhỏ nhất
16	QĐ	Quyết định
17	SEM	Mô hình cấu trúc tuyến tính
18	SV	Sinh viên
19	TP	Thành phố
20	TT	Lòng trung thành của sinh viên
21	VIF	Đa cộng tuyến

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2. 1: Thang đo chất lượng dịch vụ tổng thể	27
Bảng 2. 2: Thang đo giá cả cảm nhận	29
Bảng 2. 3: Thang đo sự hài lòng.....	29
Bảng 2. 4: Thang đo lòng trung thành của sinh viên.....	30
Bảng 3. 1: Kết quả phân tích về giới tính.....	39
Bảng 3.2: Kết quả phân tích về Năm học.....	39
Bảng 3.3: Kết quả phân tích về thời gian ở ký túc xá	40
Bảng 3.4: Kết quả phân tích về khoa theo học của sinh viên.....	40
Bảng 3.5: Kết quả phân tích về quê quán của sinh viên.....	41
Bảng 3.6: Độ tin cậy của thang đo chất lượng dịch vụ tổng thể	42
Bảng 3.7: Độ tin cậy của thang đo giá cả cảm nhận	43
Bảng 3.8: Độ tin cậy của thang đo sự hài lòng.....	44
Bảng 3.9: Độ tin cậy của thang đo lòng trung thành của sinh viên.....	44
Bảng 3.10: Bảng tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo	44
Bảng 3.11: Hệ số tải ngoài	45
Bảng 3.12: Độ tin cậy thang đo (Reliability)	47
Bảng 3.13: Đánh giá tính hội tụ thang đo.....	47
Bảng 3.14: Hệ số tải chéo các nhân tố.....	48
Bảng 3.15: Đánh giá độ phân biệt bằng Chỉ số (HTMT) của các nhân tố	48
Bảng 3.16: Bảng giá trị VIF của các cấu trúc.....	49
Bảng 3.17: Kết quả sự phù hợp của mô hình với số liệu nghiên cứu.....	49
Bảng 3.18: Giá trị hệ số R bình phương và R bình phương hiệu chỉnh	50
Bảng 3. 19: Giá trị hệ số tác động f^2	50
Bảng 3.20: Kết quả ước lượng “Bootstrap” của tác động trực tiếp.....	51
Bảng 3.21: Kết quả ước lượng “Bootstrap” của tác động gián tiếp	52
Bảng 3.22: Kết quả ước lượng “Bootstrap” của tổng tác động	52
Bảng 3.23: Kết quả kiểm định sự khác biệt của các biến kiểm soát	53
Bảng 3.24: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu	54
Bảng 3.25: Đánh giá thang đo độ tin cậy	55
Bảng 3.26: Đánh giá thang đo khả năng đáp ứng.....	56
Bảng 3.27: Đánh giá thang đo phương tiện hữu hình	57
Bảng 3.28: Đánh giá thang đo sự đảm bảo.....	57
Bảng 3.29: Đánh giá thang đo sự đồng cảm.....	58
Bảng 3.30: Đánh giá thang đo giá cả cảm nhận	59
Bảng 3. 31: Đánh giá thang đo sự hài lòng của sinh viên	60

DANH MỤC HÌNH

Hình 2. 1: Mô hình chất lượng dịch vụ	7
Hình 2. 2: Mô hình chất lượng dịch vụ Servqual	8
Hình 2. 3: Mô hình chất lượng dịch vụ Servperf.....	9
Hình 2. 4: Mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng	13
Hình 2. 5: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU	14
Hình 2. 6: Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng.....	16
Hình 2.7: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	24
Hình 2. 8: Quy trình nghiên cứu	25
Hình 3. 1: Cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Nam Cần Thơ.....	37
Hình 3. 2: Kết quả phân tích mô hình đo lường.....	46
Hình 3. 3: Kết quả hệ số đường dẫn mô hình cấu trúc PLS-SEM	51
Hình 3. 4: Kết quả kiểm định sự khác biệt của biến kiểm soát	53
Hình 3. 5: Mô hình nghiên cứu đạt được.....	54