

1. TIẾNG VIỆT

TRANG THÔNG TIN ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SỸ

Tên đề tài: Cải tiến chất lượng dịch vụ mua sắm tại khu vực chờ quốc nội – sân bay quốc tế Đà Nẵng.

Ngành: Quản Trị Kinh Doanh

Mã số: 8340101

Họ và tên học viên: Phan Thị Hồng Thảo

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS.Nguyễn Trường Sơn

Cơ sở đào tạo: Trường Đại học Kinh Tế - Đại học Đà Nẵng

Tóm tắt:

Đề án “Cải tiến chất lượng dịch vụ mua sắm tại khu vực chờ quốc nội – Sân bay Quốc tế Đà Nẵng” được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phi hàng không tại sân bay – một không gian dịch vụ đặc thù đang ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hệ sinh thái thương mại đô thị. Trên nền tảng lý thuyết chất lượng dịch vụ và mô hình SERVPERF, nghiên cứu tập trung vào năm yếu tố cấu thành: Hữu hình, Tin cậy, Năng lực phục vụ, Đồng cảm và Đáp ứng; đồng thời thiết kế bộ công cụ khảo sát gồm 25 biến quan sát và tiến hành đo lường cảm nhận thực tế của hành khách.

Kết quả khảo sát 210 hành khách tại khu vực nhà ga quốc nội – sân bay Đà Nẵng cho thấy chất lượng dịch vụ mua sắm hiện tại chỉ đạt mức trung bình khá, với điểm trung bình của các nhóm yếu tố dao động từ 3.20 đến 3.45 trên thang đo Likert 5 điểm. Trong đó, yếu tố “Hữu hình” ghi nhận điểm số cao nhất, phản ánh mức độ đầu tư tương đối vào không gian vật lý và trưng bày. Ngược lại, các yếu tố “Tin cậy” và “Đồng cảm” có điểm thấp nhất, cho thấy hạn chế về khả năng tư vấn, giao tiếp của nhân sự và mức độ minh bạch của thông tin sản phẩm. Phân tích chuyên sâu chỉ ra rằng các bất cập bắt nguồn từ cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ, quy trình phục vụ chưa được chuẩn hóa, thiếu tích hợp công nghệ thông tin và thiếu liên kết giữa đơn vị vận hành gian hàng với đơn vị quản lý mặt bằng.

Từ những phát hiện thực tiễn, đề án đề xuất hệ thống giải pháp cải tiến toàn diện bao gồm: chuẩn hóa quy trình phục vụ và tương tác khách hàng; đào tạo kỹ năng giao tiếp và nghiệp vụ bán hàng cho nhân sự tuyến đầu; triển khai mã hóa xác thực sản phẩm nhằm nâng cao độ tin cậy và truy xuất nguồn gốc; tái cấu trúc không gian và nhận diện thương hiệu khu vực mua sắm; đồng thời tăng cường cơ chế phối hợp giữa các doanh nghiệp khai thác gian hàng và Ban Quản lý nhà ga quốc nội thuộc Cảng Hàng không Quốc tế Đà Nẵng – đơn vị chủ quản mặt bằng thương mại tại sân bay.

Về mặt khoa học, đề án góp phần củng cố và điều chỉnh mô hình SERVPERF cho phù hợp với môi trường đặc thù như sân bay – nơi hành vi tiêu dùng mang tính ngắn hạn, tức thời và bị chi phối bởi yếu tố thời gian – không gian. Đồng thời, đề án cung cấp bằng chứng thực nghiệm có giá trị trong việc phát triển các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ phi hàng không tại Việt Nam.

Về mặt thực tiễn, đề án cung cấp khung giải pháp có thể áp dụng trực tiếp tại sân bay Đà Nẵng và mở rộng cho các sân bay tương tự trong hệ thống quản lý của ACV, giúp nâng cao trải nghiệm hành khách, gia tăng hiệu quả khai thác không gian thương mại và góp phần xây dựng mô hình “sân bay trải nghiệm” hướng đến chuẩn ASEAN.

Hướng nghiên cứu tiếp theo có thể tập trung mở rộng mô hình đánh giá để bao gồm các yếu tố liên quan đến sự hài lòng tổng thể và ý định tái sử dụng dịch vụ, đồng thời so sánh liên ngành giữa các sân bay lớn trong nước để hình thành bộ tiêu chuẩn hóa quốc gia về chất lượng dịch vụ phi hàng không. Việc tích hợp công nghệ số và phân tích hành vi tiêu dùng đa kênh cũng là một hướng tiếp cận phù hợp với xu thế chuyển đổi số trong lĩnh vực hàng không – thương mại hiện đại.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ. Sân bay. Dịch vụ phi hàng không. Trải nghiệm khách hàng. Mô hình servperf. Dịch vụ bán lẻ.

Người hướng dẫn khoa học


Nguyễn Trúc Sơn

Đà Nẵng, ngày 07 tháng 07 năm 2025

Họ và tên học viên


Phan Thị Hồng Thảo

Khoa quản lý chuyên ngành


Lê Thị Minh Hằng

2. TIẾNG ANH

INFORMATION PAGE OF MASTER THESIS

Name of thesis: Improving the Quality of Shopping Services at the Domestic Departure Lounge – Da Nang International Airport

Major: *Business Administration*

Full name of Master student: Phan Thi Hong Thao

Supervisors: Prof.Dr.Nguyen Truong Son

Training institution: University of Economics – The University of Danang

Abstract:

The project "*Improving the Quality of Shopping Services at the Domestic Departure Area – Da Nang International Airport*" aims to assess the current status and propose solutions to enhance the quality of non-aeronautical services at the airport—a specific commercial that is playing an increasingly important role in the urban service ecosystem. Based on service quality theories and the SERVPERF model, the study focuses on five key components: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance (Service Capacity), and Empathy. A set of survey tools including 25 observation variables was designed and measured the actual perception of passengers.

The results of a survey of 210 passengers at the domestic terminal of Da Nang International Airport revealed that the current quality of shopping services is only quite average, with mean scores for service dimensions ranging from 3.20 to 3.45 on a 5-point Likert scale. Among these, the "Tangibles" dimension received the highest rating, reflecting the relative level of investment in physical space and product displays. In contrast, "Reliability" and "Empathy" factors received the lowest scores, reflecting limitations in the staff communication skills, product information transparency, and advisory capacity. In-depth analysis shows that the inadequacies stem from inconsistent infrastructure, unstandardized service processes, lack of information technology integration and lack of linkage between booth operators and site management units.

In response to these findings, the thesis proposes comprehensive improvement plan, including: standardizing service processes and customer interaction protocols; enhancing frontline staff's communication and sales skills through targeted training programs; deploying

product authentication and traceability systems to improve trust and information transparency; restructuring the physical layout and branding of the shopping area; and strengthening coordination mechanisms between store operators and the Domestic Terminal Management Board of Da Nang International Airport—the core entity responsible for managing commercial leasing and retail operations within the airport.

From a scientific perspective, the thesis contributes to refining the SERVPERF model for application in the airport context— where consumption behavior is short-term, immediate and dominated by time-space factors. The study also offers valuable empirical evidence for the development of service quality criteria specific to non-aeronautical services in Vietnam.

From a practical perspective, the proposed solutions can be directly applied to Da Nang International Airport and extended to other airports within the ACV (Airports Corporation of Vietnam) network. This would not only enhance passenger experience and improve retail performance, but also contribute to building an "experience airport" model towards ASEAN service standards.

The next research directions may focus on expanding the assessment framework to include customer satisfaction and repurchase intention as dependent variables. Comparative studies across major Vietnamese airports—such as Noi Bai, Tan Son Nhat, and Cam Ranh— could help establish a unified national standard for non-aeronautical service quality. Additionally, integrating digital technologies and analyzing omnichannel consumer behavior would offer an appropriate approach in line with current trends in digital transformation across the aviation and commercial sectors.

Key words: Service Quality. Airport Retail. SERVPERF Model. Passenger Experience. Non-aeronautical Services