

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA CƯ DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ QUẢN LÝ VẬN HÀNH TẠI CHUNG CƯ SÀI GÒN TOWN QUẬN TÂN PHÚ, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Factors affecting residential satisfaction with operation services at Saigon Town Apartment in Tan Phu District, Ho Chi Minh City

Đặng Xuân Vũ¹

¹Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
vuxuan.dang1978@gmail.com

Tóm tắt — Đề tài được thực hiện với mục tiêu phân tích mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của cư dân về dịch vụ quản lý vận hành tại chung cư Sài Gòn Town, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh. Đề tài đưa ra mô hình nghiên cứu bảy nhân tố được tổng hợp từ các tổng quan nghiên cứu có liên quan, bao gồm: Đảm bảo an toàn, an ninh; Đảm bảo vệ sinh môi trường; Bảo trì và sửa chữa; Nhân viên quản lý; Tiện ích bên trong tòa nhà; Cảnh quan xung quanh tòa nhà; Phí dịch vụ. Sau khi thảo luận với các chuyên gia để xem xét tính phù hợp của bảy thành phần độc lập đối với biến sự hài lòng của cư dân, tất cả đều được sự thống nhất cao.

Abstract — The study was carried out with the goal of analyzing the influence of factors on the satisfaction of residents about operation management services at Saigon Town apartment building, Tan Phu District, Ho Chi Minh City. The topic presents a seven-factor research model synthesized from relevant research reviews, including: Ensuring safety and security; Ensure environmental hygiene; Maintenance and repairs; Management staff; Utilities inside the building; Landscape around the building; Service charge. After discussing with experts to consider the appropriateness of seven independent components for resident satisfaction variable, all of them are in high agreement.

Từ khóa — Sự hài lòng, dịch vụ, Sài Gòn Town, satisfaction, services.

1. Đặt vấn đề

Theo thống kê đến tháng 12/2021 của World Population Review, dân số của Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM) là 8.837.544 người với mật độ dân cư là 4.097 người/km², so với mật độ dân cư của cả nước là 316 người/km² (gấp khoảng 12,96 lần).

Chính vì điều này, nhu cầu về nhà chung cư cao tầng trở nên cấp bách và thực tế loại hình chung cư tại TPHCM đã có bước phát triển vượt bậc. Đi cùng với đó là ngày càng nhiều đơn vị cung cấp dịch vụ quản lý vận hành tòa nhà, với chất lượng ngày càng tốt hơn để đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của khách hàng trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, mức sống ngày càng được nâng cao. Nếu đơn vị nào không tạo được sự hài lòng cho khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ, gây ra sự bất mãn, phiền hà lâu dài sẽ đánh mất niềm tin nơi khách hàng và hậu quả là đánh mất hợp đồng trong hiện tại và cả tương lai. Như vậy, việc tìm hiểu nhu cầu của khách hàng để cải tiến chất lượng dịch vụ, làm hài lòng khách hàng luôn là vấn đề cấp bách, cần thực hiện ngay.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trước có liên quan

Cronin và Taylor (1992) cho rằng dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất. Dịch vụ quản lý vận hành tại chung cư là các dịch vụ bảo vệ, an ninh, vệ sinh môi trường, quản lý rủi ro và hướng dẫn việc sử dụng chung cư cho các chủ sở hữu, người sử dụng nhà chung cư. Phạm vi nghiên cứu đưa ra bảy nhân tố có liên quan để đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ, bao gồm: Đảm bảo an toàn, an ninh; Đảm bảo vệ sinh môi trường; Bảo trì và sửa chữa; Nhân viên quản lý; Tiện ích bên trong tòa nhà; Cảnh quan xung quanh tòa nhà; Phí dịch vụ.

Kotler và Keller (2006) cho rằng sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Hài lòng là khi mức độ cảm nhận của khách hàng bằng mong đợi; Rất hài lòng là khi mức độ cảm nhận của khách hàng lớn hơn mong đợi. Nhận thức về chất lượng dịch vụ là kết quả của khoảng cách giữa dịch vụ mong đợi và dịch vụ cảm nhận với sự hài lòng cũng là sự so sánh hai giá trị này (Parasuraman và cộng sự, 1985).

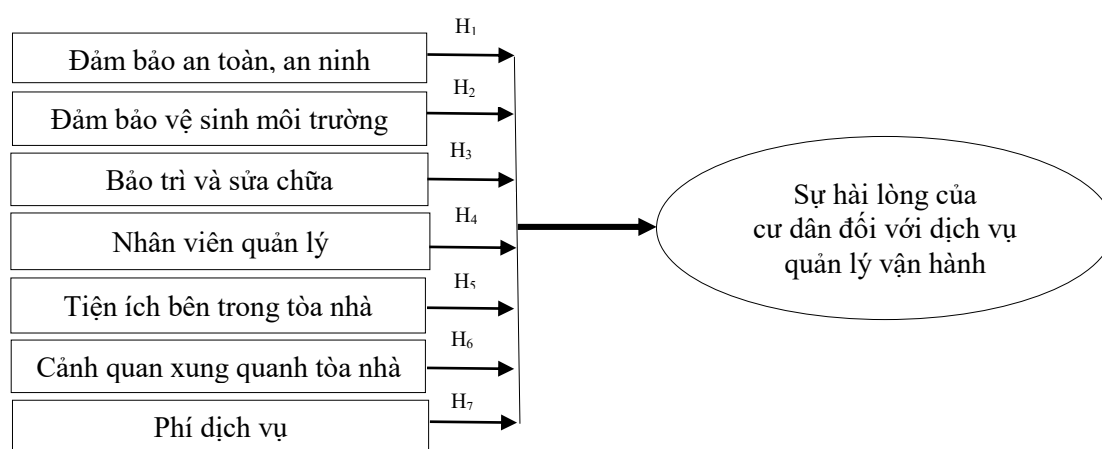
Nhiều nghiên cứu trong các lĩnh vực khác nhau đã chứng minh được mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ tốt là nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của khách hàng. Theo nghiên cứu của Noorsidi và cộng sự (2008) khảo sát 85 cư dân sinh sống tại Chung cư Lily & Jasmine để đo lường chất lượng dịch vụ bằng cách xem xét kỳ vọng và nhận thức của cư dân liên quan đến năm khía cạnh của chất lượng dịch vụ bao gồm: Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Hữu hình; Đảm bảo; Đồng cảm. Kết quả của nghiên cứu chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ tại các chung cư khá thấp và trong đó yếu tố Sự tin cậy có tầm ảnh hưởng quan trọng nhất trong 5 nhân tố của chất lượng dịch vụ theo cảm nhận của khách hàng.

Kuo và cộng sự (2011) đã khám phá cấu trúc chất lượng dịch vụ và các chỉ số liên quan có mối quan hệ thế nào đến sự hài lòng của cư dân và chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực quản lý nhà chung cư. Đề tài vận dụng mô hình đo lường phổ biến SERVQUAL của Parasuraman với 5 nhân tố và sử dụng phương pháp phân tích cấu trúc tuyến tính SEM. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, yếu tố Năng lực và Độ tin cậy về hiệu suất dịch vụ là hai thành phần có sự tác động mạnh mẽ nhất đối với sự hài lòng về chất lượng dịch vụ quản lý nhà chung cư.

Theo Trương Tuấn Anh và cộng sự (2014) khi nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tới sự hài lòng của người dân sống trong chung cư tại Hà Nội cho thấy có 4 yếu tố bao gồm: Đảm bảo an toàn và xử lý các sự cố phát sinh; Đảm bảo vệ sinh và an toàn; Đảm bảo tiện ích bên trong tòa nhà sự hài lòng của người dân sống trong chung cư.

Theo Hà Nam Khánh Giao và Cao Văn Truyền (2020) khi nghiên cứu sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ tại The Era Town, Thành phố Hồ Chí Minh đã đưa ra 6 nhân tố chất lượng dịch vụ bao gồm: Bảo trì và sửa chữa; Nhân viên quản lý; Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà; Đảm bảo an toàn, an ninh; Vệ sinh và chiếu sáng hành lang; Cảnh quan và môi trường. Thông qua khảo sát 308 chủ hộ và sử dụng công cụ kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố EFA và phân tích hồi quy đa biến đã rút ra được kết quả gồm có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân tại Era Town theo thứ tự giảm dần là: Bảo trì và sửa chữa; Nhân viên quản lý; Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà; Đảm bảo an toàn, an ninh.

2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu



Hình 1: Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Đề xuất của tác giả

Các giả thuyết nghiên cứu bao gồm:

Giả thuyết H₁: Đảm bảo an toàn, an ninh có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân tại chung cư Sài Gòn Town, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

Giả thuyết H₂: Đảm bảo vệ sinh môi trường có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân tại chung cư Sài Gòn Town, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

Giả thuyết H₃: Bảo trì và sửa chữa có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân tại chung cư Sài Gòn Town, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

Giả thuyết H₄: Nhân viên quản lý có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân tại chung cư Sài Gòn Town, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

Giả thuyết H₅: Tiện ích bên trong tòa nhà có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân tại chung cư Sài Gòn Town, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

Giả thuyết H₆: Cảnh quan xung quanh tòa nhà có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân tại chung cư Sài Gòn Town, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

Giả thuyết H₇: Phí dịch vụ có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của cư dân tại chung cư Sài Gòn Town, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua thảo luận nhóm chuyên đề với 9 thành viên bao gồm: 3 thành viên là quản lý tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Quản lý nhà An Bình cùng với 3 thành viên Ban quản trị và 3 thành viên là cư dân sinh sống lâu nhất tại chung cư Sài Gòn Town.

Mục đích của bước nghiên cứu này để xác định các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành tòa nhà nhằm hiệu chỉnh, bổ sung hoặc loại bỏ thang đo cho phù hợp với đặc thù tại chung cư Sài Gòn Town, qua đó xây dựng các thang đo đưa vào mô hình nghiên cứu và thiết lập bảng câu hỏi sơ bộ khảo sát các cư dân sinh sống tại đây.

Sau khi hiệu chỉnh mô hình và các thang đo, tác giả thực hiện khảo sát thử 30 chủ hộ đại diện để kiểm định chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả của nghiên cứu này là xây dựng một bảng câu hỏi khảo sát chính thức dùng cho nghiên cứu chính thức.

4. Kết quả nghiên cứu và hàm ý quản trị

4.1. Kết quả nghiên cứu

Bảng 1. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha lần thứ nhất

Yếu tố	Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Đảm bảo an toàn, an ninh	ATAN1	0,639	0,734
	ATAN2	0,630	0,737
	ATAN3	0,569	0,759
	ATAN4	0,502	0,777
	ATAN5	0,543	0,766
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,794		
Đảm bảo vệ sinh môi trường	VSMT1	0,453	0,686
	VSMT2	0,481	0,675
	VSMT3	0,444	0,689
	VSMT4	0,544	0,649
	VSMT5	0,487	0,673
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,722		
Bảo trì và sửa chữa	BTSC1	0,586	0,752
	BTSC2	0,528	0,770
	BTSC3	0,586	0,752
	BTSC4	0,579	0,754
	BTSC5	0,594	0,750
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,795		
	NVQL1	0,471	0,667

Yếu tố	Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Nhân viên quản lý	NVQL2	0,566	0,627
	NVQL3	0,483	0,662
	NVQL4	0,478	0,664
	NVQL5	0,372	0,709
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,714		
Tiện ích bên trong tòa nhà	TITN1	0,496	0,503
	TITN2	0,516	0,498
	TITN3	0,019	0,729
	TITN4	0,381	0,570
	TITN5	0,541	0,490
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,625		
Cảnh quan xung quanh	CQXQ1	0,451	0,671
	CQXQ2	0,442	0,674
	CQXQ3	0,496	0,653
	CQXQ4	0,465	0,665
	CQXQ5	0,489	0,655
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,711		
Phí dịch vụ	PDV1	0,410	0,642
	PDV2	0,474	0,603
	PDV3	0,481	0,598
	PDV4	0,477	0,602
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,678		
Sự hài lòng	SHL1	0,512	0,767
	SHL2	0,500	0,772
	SHL3	0,546	0,749
	SHL4	0,830	0,612
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,781		

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha lần thứ nhất cho thấy mức độ chặt chẽ của các thang đo khá tốt (bảng 1).

Trong 38 biến quan sát được phân tích có 01 biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 là TITN3 (Hệ thống cách âm giảm nhiễu tiếng ồn). Loại bỏ biến này do không tương quan với các biến quan sát khác trong cùng nhân tố Tiện ích bên trong tòa nhà. Qua đó có thể thấy đánh giá của các cư dân tại chung cư về hệ thống này chưa được tốt, Ban Quản lý (BQL) cần nghiêm túc xem xét và cải thiện trong thời gian tới.

Bảng 2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha lần hai

Yếu tố	Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Tiện ích tòa nhà	TITN1	0,517	0,673
	TITN2	0,586	0,628
	TITN4	0,400	0,731
	TITN5	0,585	0,631
	Hệ số Cronbach's Alpha: 0,729		

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả

Qua bảng 2, ta thấy kết quả kiểm định lần hai nhân tố Tiện ích bên trong tòa nhà cho thấy hệ số Cronbach's Alpha ở mức khá tốt; bên cạnh đó, các biến quan sát cũng có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 chứng tỏ các thang đo có mức độ tương quan tốt.

Qua bảng 3 kiểm định mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập ở bảng 3 cho thấy có 6 thành phần có mối tương quan chặt chẽ với biến phụ thuộc.

Bảng 3. Phân tích sự tương quan giữa các nhân tố độc lập và biến phụ thuộc

Nhân tố		Sự hài lòng	Đảm bảo an toàn, an ninh	Đảm bảo vệ sinh môi trường	Bảo trì và sửa chữa	Nhân viên quản lý	Tiện ích bên trong tòa nhà	Cảnh quan xung quanh	Phí dịch vụ
Sự hài lòng	Hệ số tương quan Pearson	1	0,544**	0,522**	0,281**	0,384**	0,365**	0,084	0,327**
	Mức ý nghĩa		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,121	0,000
	N	340	340	340	340	340	340	340	340
Đảm bảo an toàn, an ninh	Hệ số tương quan Pearson	0,544**	1	0,285**	0,092	0,268**	0,143**	0,144**	0,154**
	Mức ý nghĩa	0,000		0,000	0,091	0,000	0,008	0,008	0,005
	N	340	340	340	340	340	340	340	340
Đảm bảo vệ sinh môi trường	Hệ số tương quan Pearson	0,522**	0,285**	1	0,163**	0,223**	0,210**	0,016	0,108*
	Mức ý nghĩa	0,000	0,000		0,003	0,000	0,000	0,765	0,047
	N	340	340	340	340	340	340	340	340
Bảo trì và sửa chữa	Hệ số tương quan Pearson	0,281**	0,092	0,163**	1	0,249**	0,091	0,025	0,098
	Mức ý nghĩa	0,000	0,091	0,003		0,000	0,092	0,641	0,071
	N	340	340	340	340	340	340	340	340
Nhân viên quản lý	Hệ số tương quan Pearson	0,384**	0,268**	0,223**	0,249**	1	0,102	(0,068)	0,027
	Mức ý nghĩa	0,000	0,000	0,000	0,000		0,061	0,211	0,620
	N	340	340	340	340	340	340	340	340
Tiện ích bên trong tòa nhà	Hệ số tương quan Pearson	0,365**	0,143**	0,210**	0,091	0,102	1	0,064	0,220**
	Mức ý nghĩa	0,000	0,008	0,000	0,092	0,061		0,238	0,000
	N	340	340	340	340	340	340	340	340
Cảnh quan xung quanh	Hệ số tương quan Pearson	0,084	0,144**	0,016	0,025	(0,068)	0,064	1	(0,035)
	Mức ý nghĩa	0,121	0,008	0,765	0,641	0,211	0,238		0,515
	N	340	340	340	340	340	340	340	340
Phí dịch vụ	Hệ số tương quan Pearson	0,327**	0,154**	0,108*	0,098	0,027	0,220**	(0,035)	1
	Mức ý nghĩa	0,000	0,005	0,047	0,071	0,620	0,000	0,515	
	N	340	340	340	340	340	340	340	340

**. Hai biến có tương quan nhau tại mức ý nghĩa 0,01

*. Hai biến có tương quan nhau tại mức ý nghĩa 0,05

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả

Bên cạnh đó, nhân tố Cảnh quan xung quanh có hệ số tương quan rất nhỏ so với Sự hài lòng, cụ thể là 0,084 với mức ý nghĩa là 0,121. Nhân tố Cảnh quan xung quanh có mức độ tương quan rất thấp, gần như không có mối quan hệ tuyến tính với biến Sự hài lòng. Do đó, nhân tố này sẽ được loại ra khỏi mô hình trong bước phân tích hồi quy tuyến tính.

Từ bảng 4, tác giả viết phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa có dạng như sau:

$$\text{Sự hài lòng} = 0,164 + 0,214 * \text{Đảm bảo an toàn, an ninh} + 0,273 * \text{Đảm bảo vệ sinh môi trường} + 0,089 * \text{Bảo trì và sửa chữa} + 0,128 * \text{Nhân viên quản lý} + 0,129 * \text{Tiện ích bên trong tòa nhà} + 0,149 * \text{Phí dịch vụ}$$

Trong nghiên cứu của tác giả, chấp nhận 06 giả thuyết H_1 , H_2 , H_3 , H_4 , H_5 , H_7 và bác bỏ giả thuyết H_6 do nhân tố Cảnh quan xung quanh qua kiểm định tương quan không có mối liên hệ tuyến tính với biến Sự hài lòng.

Bảng 4. Tổng hợp hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Mức ý nghĩa	Thông kê sự cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF
(Hằng số)	0,164	0,186		0,880	0,380		
Đảm bảo an toàn, an ninh	0,214	0,024	0,346	8,951	0,000	0,857	1,167
Đảm bảo vệ sinh môi trường	0,273	0,034	0,307	7,976	0,000	0,860	1,163
Bảo trì và sửa chữa	0,089	0,027	0,122	3,282	0,001	0,918	1,089
Nhân viên quản lý	0,128	0,029	0,169	4,378	0,000	0,860	1,163
Tiện ích bên trong tòa nhà	0,129	0,027	0,183	4,872	0,000	0,910	1,099
Phí dịch vụ	0,149	0,030	0,184	4,961	0,000	0,929	1,077

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả

Các nhân tố còn lại có sự tác động nhất định đến Sự hài lòng của cư dân về dịch vụ quản lý vận hành tại chung cư Sài Gòn Town.

4.2. Hàm ý quản trị

4.2.1. Hàm ý nhân tố “Đảm bảo an toàn, an ninh”:

Qua kết quả phân tích, nhân tố đảm bảo an toàn, an ninh có mức độ tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của cư dân đối với dịch vụ quản lý vận hành tại chung cư Sài Gòn Town.

Có thể thấy, đây là nhân tố quan trọng nhất, tuy nhiên kết quả đánh giá của các hộ dân lại chưa đạt được mức tốt (mức 4 điểm theo thang đo Likert).

Như vậy, BQL cần quan tâm thực hiện đồng bộ các nội dung trong thang đo để các hộ dân hài lòng với dịch vụ được cung cấp.

4.2.2. Hàm ý nhân tố “Đảm bảo vệ sinh, môi trường”:

BQL cần cải tiến, nâng cấp hệ thống và quy trình thu gom rác thải thường xuyên, đảm bảo rác thải được xử lý nhanh chóng, không gây ô nhiễm môi trường trong và xung quanh chung cư để tạo không gian sống sạch sẽ, trong lành bảo vệ sức khỏe các hộ dân.

Ngoài ra, nâng cao ý thức các hộ dân tại chung cư trong việc bảo vệ môi trường, giữ gìn không gian sạch đẹp, giữ gìn mỹ quan chung bằng các biện pháp tuyên truyền, làm rõ ý nghĩa của việc giữ vệ sinh để đảm bảo an toàn sức khỏe bản thân, gia đình và cộng đồng, nâng cao chất lượng cuộc sống.

4.2.3. Hàm ý nhân tố “Bảo trì và sửa chữa”:

BQL cần đảm bảo được công năng và hiệu suất sử dụng các trang thiết bị này luôn hoạt động tốt. Để được điều này thì BQL luôn cập nhật quy trình bảo trì bảo dưỡng, thường xuyên theo dõi quá trình hoạt động của các trang thiết bị để kịp thời phát hiện các vấn đề nếu có.

4.2.4. Hàm ý nhân tố “Nhân viên quản lý”:

BQL cần chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên từ khâu tuyển dụng, đào tạo cho đến việc nâng cao tinh thần, động lực làm việc cho họ để thực hiện nhiệm vụ một cách tốt nhất. Cần quan tâm để chất lượng nguồn nhân lực ngày càng tốt hơn.

4.2.5. Hàm ý nhân tố “Tiện ích bên trong tòa nhà”:

BQL cần tăng cường công tác quản lý các hệ thống tiện ích phục vụ cho cư dân một cách tiện lợi nhất mang đến trải nghiệm hài lòng nhất cho khách hàng của mình.

4.2.6. Hàm ý nhân tố “Phí dịch vụ”:

BQL cần xây dựng chính sách phí dịch vụ theo quy định của pháp luật, nhưng vẫn đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại chung cư.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Hà Nam Khánh Giao và Cao Văn Truyền (2020). Sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ tại The Era Town. *Tạp chí Công Thương*, số 5, tr.249-256.
- [2] Trương Tuấn Anh, Trần Hoài Nam và Phạm Hương Giang (2014). Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ quản lý chung cư tới sự hài lòng của người dân sống trong chung cư: Nghiên cứu thực nghiệm trên địa Hà Nội. *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, số 205 (11), tr.97-107.
- [3] Thành phố Hồ Chí Minh (2021). Ước tính dân số tại các đô thị phát triển trên thế giới. Truy cập tại địa chỉ: <https://worldpopulationreview.com/world-cities/ho-chi-minh-city-population>
- [4] Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- [5] Kotler, P., Keller, K.L. (2006). *Marketing Management*. USA: Pearson Prentice Hall.
- [6] Kuo, Y. C., Chou, J.S. & Sun, K. S. (2011). Elucidating how service quality constructs influence resident satisfaction with condominium management. *Expert Systems with Applications*, Vol. 38, No. 5, pp. 5755-5763.
- [7] Noorsidi Aizuddin, M.N., Noor Faizah, A.M, & Shahabudin, A. (2008). *Servqual And High-Rise Building: An Achievement*, Department of Property Management. Faculty of Geoinformation Science and Engineering, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Skudai, Johor.
- [8] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of 6 Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Ngày nhận: 23/7/2022

Ngày phản biện: 17/4/2023

Ngày duyệt đăng: 18/5/2023