

Các yếu tố ảnh hưởng giá trị cảm nhận của khách hàng về Viettel Money tại tỉnh Trà Vinh

HUỲNH TẤN KHƯƠNG^{1,*}, NGUYỄN THỊ MẾN²,
PHẠM THỊ THUỖ DƯƠNG³ & TRẦN QUANG THUẬN⁴

Trường Đại học Trà Vinh

Nhận bài: 15/09/2022 - Duyệt đăng: 15/12/2022

(*) Liên hệ: htkhuong@tvu.edu.vn - ĐT: 0979.285.857

Tóm tắt:

Nghiên cứu này nhằm đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến giá trị cảm nhận của khách hàng về Viettel money: Nghiên cứu tại tỉnh Trà Vinh. Nghiên cứu được thực hiện thông qua phương pháp định lượng với số liệu khảo sát từ 274 khách hàng đang sử dụng dịch vụ Viettel money trên địa bàn. Kết quả cho thấy Tính đơn giản, Danh tiếng nhà cung cấp dịch vụ Viettel money, Niềm tin của khách hàng, Chất lượng dịch vụ, Giá cả hành vi và Cảm nhận về rủi ro là các yếu tố có ảnh hưởng đến giá trị cảm nhận của khách hàng về Viettel money. Trong đó, yếu tố “Tính đơn giản” là yếu tố tác động mạnh nhất đến giá trị cảm nhận của khách hàng. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề ra các hàm ý quản trị nhằm gia tăng giá trị cảm nhận của khách hàng về dịch vụ Viettel money trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.

Từ khóa: Giá trị cảm nhận, khách hàng, dịch vụ Viettel money, tỉnh Trà Vinh.

Abstract:

This study aims to measure the influence of factors on customers' perceived value of Viettel money: a study in Tra Vinh province. The study was carried out through a quantitative method with survey data from 274 customers using Viettel money services in the area. The results show that Simplicity, Reputation of Viettel money service providers, Customer trust, Service quality, Price behavior and Perception of risk are factors that affect perceived value receive from customers about Viettel money. In particular, the factor Simplicity is the factor that has the strongest impact on the perceived value of customers. Based on the research results, the authors propose management implications to increase the perceived value of customers about Viettel money service in Tra Vinh province.

Keywords: Perceived value, customers, Viettel money service, Tra Vinh Province.