

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁM, CHỮA BỆNH VÀ Ý ĐỊNH TIẾP TỤC SỬ DỤNG: NGHIÊN CỨU TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA TAM PHƯỚC, ĐỒNG NAI

TĂNG TRÍ HÙNG^{1,*} - VƯƠNG THỊ THÚY²

¹Nhóm nghiên cứu định lượng trong kinh tế,
Khoa Khoa học cơ bản, Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai
Quantitative Economics Research Group,
Faculty of Basic Sciences, Dong Nai Technology University

²Khoa Kinh tế, Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai
Faculty of Economics, Dong Nai Technology University

*Email: tangtrihung@dntu.edu.vn/ Email: 1024890008@dntu.edu.vn

Ngày nhận bài: 12/6/2026

Ngày sửa bài: 26/6/2026

Ngày duyệt đăng bài: 14/7/2026

Tóm tắt:

Nghiên cứu phân tích ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh đến ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ và vai trò trung gian của sự hài lòng tại Hệ thống Phòng khám Đa khoa Tam Phước, thành phố Đồng Nai. Dữ liệu khảo sát chính thức được thu thập từ 272 khách hàng đã trực tiếp sử dụng dịch vụ và được phân tích bằng PLS-SEM trên SmartPLS 4. Kết quả cho thấy, chất lượng dịch vụ tác động tích cực đến sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ; sự hài lòng tác động tích cực đến ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ. Tác động gián tiếp xác nhận vai trò trung gian một phần của sự hài lòng. Kết quả gợi ý hệ thống phòng khám cần ưu tiên cải thiện sự đồng cảm, khả năng đáp ứng và quản trị trải nghiệm của người bệnh.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ y tế, sự hài lòng, ý định tiếp tục sử dụng, PLS-SEM, Phòng khám đa khoa Tam Phước

The effect of medical examination and treatment service quality on continued service use intention: The mediating role of patient satisfaction at Tam Phuoc General Clinic System, Dong Nai City

Abstract:

This study examines the effect of medical examination and treatment service quality on continued service use intention and the mediating role of patient satisfaction at Tam Phuoc General Clinic System in Dong Nai City. Data from 272 patients were analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4. Service quality was modeled as a formative second-order construct comprising tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that service quality positively affects satisfaction and continued use intention, while satisfaction also positively influences continued use intention. The significant indirect effect confirms that satisfaction partially mediates the relationship between service quality and continued use intention. Empathy and responsiveness make the strongest contributions to overall service quality. The findings suggest prioritizing patient-centered communication, responsiveness, waiting-time management, and patient-experience governance to strengthen satisfaction and retention.

Keywords: healthcare service quality, satisfaction, continued use intention, PLS-SEM, Tam Phuoc General Clinic

1. Đặt vấn đề

Sự phát triển của khu vực y tế ngoài công lập làm gia tăng lựa chọn của người bệnh và tạo áp lực cạnh tranh đối với các bệnh viện, phòng khám và cơ sở chăm sóc sức khỏe. Trong bối cảnh đó, năng lực chuyên môn vẫn là nền tảng nhưng chưa đủ để tạo lợi thế cạnh tranh bền vững. Người bệnh ngày càng quan tâm đến sự thuận tiện, thời gian chờ, giao tiếp, mức độ minh bạch, cảm giác an toàn và sự quan tâm trong quá trình sử dụng dịch vụ. Vì vậy, chất lượng dịch vụ trở thành yếu tố quan trọng gắn với trải nghiệm, sự hài lòng và quyết định tiếp tục sử dụng dịch vụ.

Nghiên cứu về chất lượng dịch vụ phát triển từ SERVQUAL của Parasuraman et al. (1988) đến SERVPERF của Cronin & Taylor (1992). Trong lĩnh vực y tế, các nghiên cứu gần đây cho thấy, thời gian chờ, năng lực chuyên môn, giao tiếp, độ tin cậy và sự đồng cảm có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người bệnh (Ferreira et al., 2023; Rauf et al., 2024; Yunus et al., 2024). Đồng thời, sự hài lòng có vai trò quan trọng trong thúc đẩy ý định quay lại và duy trì sử dụng dịch vụ (Utomo, 2024; Wiogo & Pattyranie, 2025; Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025).

Tại Việt Nam, các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ y tế chủ yếu tập trung tại bệnh viện công lập và bệnh viện tuyến tỉnh; bằng chứng tại các phòng khám đa khoa ngoài công lập còn hạn chế. Đặc biệt, mối quan hệ trực tiếp và gián tiếp giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng chưa được kiểm định đầy đủ trong cùng một mô hình.

Do đó, nghiên cứu này xem xét 5 cấu trúc trên tại Hệ thống Phòng khám Đa khoa Tam Phước nhằm đánh giá cấu trúc chất lượng dịch vụ theo 5 thành phần SERVQUAL, kiểm định tác động của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng, đánh giá tác động của sự hài lòng đến ý định tiếp tục sử dụng và kiểm định vai trò trung gian của sự hài lòng. Từ đó đề xuất các ưu tiên cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao khả năng duy trì người bệnh tại phòng khám.

2. Cơ sở lý thuyết, giả thuyết nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

2.1. Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh

SERVQUAL tiếp cận chất lượng dịch vụ thông qua 5 thành phần: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực bảo đảm và sự đồng cảm (Parasuraman et al., 1988). SERVPERF kế thừa các thành phần này nhưng nhấn mạnh đánh giá dựa trên kết quả thực hiện mà khách hàng đã trải nghiệm (Cronin & Taylor, 1992). Cách tiếp cận theo cảm nhận thực tế phù hợp với nghiên cứu tại phòng khám vì người trả lời đã trực tiếp sử dụng dịch vụ và có khả năng đánh giá các điểm tiếp xúc cụ thể. Trong nghiên cứu này, chất lượng dịch vụ được xem là một cấu trúc bậc hai dạng cấu thành: 5 thành phần không thay thế lẫn nhau mà cùng đóng góp vào chất lượng tổng thể.

2.2. Sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng

Sự hài lòng là đánh giá tổng hợp sau trải nghiệm, thể hiện mức độ dịch vụ đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người sử dụng. Trong môi trường y tế, trạng thái này được hình thành từ cả kết quả chuyên môn cảm nhận và trải nghiệm chức năng, như thái độ phục vụ, sự rõ ràng của thông tin, thời gian chờ và cảm giác được tôn trọng. Ý định tiếp tục sử dụng là khuynh hướng lựa chọn lại cùng cơ sở y tế khi phát sinh nhu cầu tương tự. Đây là chỉ báo hành vi dự kiến có ý nghĩa đối với khả năng duy trì người bệnh và hiệu quả khai thác nguồn lực của cơ sở khám chữa bệnh.

2.3. Mối quan hệ giữa các biến và giả thuyết

Chất lượng dịch vụ phản ánh mức độ mà cơ sở y tế đáp ứng các kỳ vọng của người bệnh trong quá

trình cung cấp dịch vụ. Trong bối cảnh khám bệnh, chữa bệnh, chất lượng không chỉ được thể hiện qua kết quả chuyên môn mà còn bao hàm độ tin cậy, khả năng đáp ứng, mức độ bảo đảm, sự đồng cảm và các yếu tố hữu hình của dịch vụ. Khi các khía cạnh này được thực hiện nhất quán, người bệnh có xu hướng hình thành đánh giá tích cực hơn về trải nghiệm và mức độ đáp ứng của cơ sở y tế. Các nghiên cứu gần đây trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe cũng ghi nhận mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người bệnh (Ferreira et al., 2023; Rauf et al., 2024; Yunus et al., 2024). Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất:

Giả thuyết H1: Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tác động tích cực đến sự hài lòng.

Bên cạnh tác động thông qua sự hài lòng, chất lượng dịch vụ có thể tạo ảnh hưởng trực tiếp đến ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ. Một cơ sở y tế cung cấp dịch vụ đáng tin cậy, phản hồi kịp thời, tạo cảm giác an toàn và đáp ứng tốt nhu cầu của người bệnh có khả năng làm giảm rủi ro cảm nhận và củng cố niềm tin vào lựa chọn hiện tại. Do đó, người bệnh có xu hướng duy trì quan hệ và lựa chọn lại cơ sở y tế trong những lần khám chữa bệnh tiếp theo. Kết quả nghiên cứu của Utomo (2024) và Noviyani & Viwattanakulvanid (2025) cung cấp thêm cơ sở thực nghiệm cho mối quan hệ này. Vì vậy:

Giả thuyết H2: Chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tác động tích cực đến ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ.

Sự hài lòng thể hiện đánh giá tổng thể của người bệnh sau khi trải nghiệm và so sánh giữa kỳ vọng với cảm nhận thực tế về dịch vụ. Khi trải nghiệm đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng, mức độ hài lòng cao hơn có thể củng cố ý định duy trì lựa chọn cơ sở y tế. Các nghiên cứu gần đây cho thấy, sự hài lòng có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy ý định quay lại và duy trì sử dụng dịch vụ y tế (Utomo, 2024; Wiogo & Pattyranie, 2025; Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025). Do đó:

Giả thuyết H3: Sự hài lòng tác động tích cực đến ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ. Đồng thời, chất lượng dịch vụ có thể ảnh hưởng đến ý định sử dụng lại thông qua việc tạo ra sự hài lòng.

Từ các mối quan hệ trên, có thể lập luận, chất lượng dịch vụ không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến ý định tiếp tục sử dụng mà còn tạo tác động gián tiếp thông qua sự hài lòng. Chất lượng dịch vụ tốt góp phần hình thành đánh giá tích cực, từ đó nâng cao sự hài lòng và thúc đẩy ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ. Vì vậy, nghiên cứu đề xuất:

Giả thuyết H4: Sự hài lòng giữ vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp theo trình tự, trong đó định lượng giữ vai trò chủ đạo. Giai đoạn định tính phỏng vấn 5 chuyên gia để rà soát mô hình và hiệu chỉnh 28 biến quan sát; khảo sát thử 30 khách hàng được thực hiện trước khảo sát chính thức và không loại biến. Sau làm sạch, 272 phiếu hợp lệ được đưa vào phân tích. Dữ liệu thu thập bằng thang Likert 5 mức và xử lý trên SmartPLS 4. Mô hình đo lường được đánh giá qua hệ số tải ngoại, Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp (CR), AVE, Fornell-Larcker và HTMT. Chất lượng dịch vụ được mô hình hóa là cấu trúc bậc hai dạng cấu thành, đánh giá bằng trọng số ngoại và VIF. Mô hình cấu trúc được kiểm định thông qua R^2 , f^2 , khả năng dự báo và Bootstrapping với 5.000 mẫu lặp. Vai trò trung gian của sự hài lòng được xác định dựa trên ý nghĩa thống kê của tác động trực tiếp và gián tiếp.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đặc điểm mẫu và thống kê mô tả

Nghiên cứu sử dụng 272 quan sát hợp lệ. Nữ giới chiếm 70,59%; nhóm từ 55 tuổi trở lên chiếm 30,15%; 48,53% người trả lời có trình độ trung học phổ thông trở xuống. Về mức độ trải nghiệm, 46,32% đã sử dụng dịch vụ trên 5 lần, trong khi người sử dụng lần đầu chiếm 11,40%. Hai cơ sở Tam Phước và Long Khánh chiếm tỷ trọng lớn trong mẫu. Tỷ lệ đáng kể người đã sử dụng dịch vụ nhiều lần cho thấy mẫu có mức độ trải nghiệm tương đối cao, qua đó tạo cơ sở phù hợp để đánh giá chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng.

3.2. Mô hình đo lường

Kết quả đánh giá mô hình đo lường cho thấy 28 biến quan sát có hệ số tải ngoài từ 0,874 đến 0,913, đều vượt ngưỡng khuyến nghị 0,70. Cronbach's Alpha dao động từ 0,909 đến 0,927; độ tin cậy tổng hợp (CR) từ 0,936 đến 0,948; và AVE từ 0,786 đến 0,820. Các chỉ số này đều đạt yêu cầu, khẳng định các thang đo có độ tin cậy nội tại cao và giá trị hội tụ tốt.

Bảng 1. Độ tin cậy và giá trị hội tụ của các thang đo

Thang đo	Tải ngoài	Cronbach's Alpha	CR	AVE
Phương tiện hữu hình	0,877-0,907	0,915	0,940	0,797
Độ tin cậy	0,882-0,902	0,916	0,941	0,799
Khả năng đáp ứng	0,890-0,911	0,923	0,946	0,813
Năng lực bảo đảm	0,874-0,894	0,909	0,936	0,786
Sự đồng cảm	0,896-0,912	0,927	0,948	0,820
Sự hài lòng	0,893-0,906	0,923	0,945	0,812
Ý định tiếp tục sử dụng	0,895-0,913	0,925	0,947	0,816

Nguồn: Kết quả phân tích từ dữ liệu khảo sát

Kết quả kiểm định Fornell-Larcker và HTMT tiếp tục xác nhận giá trị phân biệt giữa các cấu trúc. Như vậy, mô hình đo lường đáp ứng các yêu cầu về độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt, tạo cơ sở để tiếp tục đánh giá mô hình cấu trúc.

Đối với chất lượng dịch vụ - được mô hình hóa như một cấu trúc bậc hai dạng cấu thành - cả 5 thành phần đều có trọng số ngoài dương và có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$). VIF dao động từ 1,061 đến 1,163, cho thấy không có dấu hiệu đa cộng tuyến đáng kể.

Bảng 2. Trọng số cấu thành chất lượng dịch vụ

Thành phần	Trọng số ngoài	t	p	VIF
Sự đồng cảm	0,400	12,916	<0,001	1,163
Khả năng đáp ứng	0,378	11,513	<0,001	1,143

Phương tiện hữu hình	0,335	8,690	<0,001	1,105
Độ tin cậy	0,303	7,173	<0,001	1,084
Năng lực bảo đảm	0,253	5,179	<0,001	1,061

Nguồn: Kết quả Bootstrapping trên SmartPLS 4

Xét về mức độ đóng góp vào cấu trúc chất lượng dịch vụ, sự đồng cảm có trọng số cao nhất (0,400), tiếp đến là khả năng đáp ứng (0,378) và phương tiện hữu hình (0,335). Trong khi đó, năng lực bảo đảm có trọng số thấp nhất (0,253), mặc dù có mức đánh giá trung bình cao. Kết quả hàm ý sự quan tâm, lắng nghe và khả năng hỗ trợ người bệnh có vai trò nổi bật hơn trong việc hình thành đánh giá chất lượng dịch vụ tổng thể.

3.3. Mô hình cấu trúc và kiểm định giả thuyết

Kết quả cho thấy, chất lượng dịch vụ giải thích 47,6% biến thiên của sự hài lòng ($R^2 = 0,476$). Đồng thời, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng giải thích 55,3% biến thiên của ý định tiếp tục sử dụng ($R^2 = 0,553$). Về quy mô tác động, f^2 của chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng đạt 0,908; đối với ý định tiếp tục sử dụng đạt 0,274; trong khi tác động của sự hài lòng đến ý định tiếp tục sử dụng đạt 0,122. Điều này cho thấy, chất lượng dịch vụ là yếu tố có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hình thành sự hài lòng và có ảnh hưởng đáng kể đến ý định tiếp tục sử dụng.

Bảng 3. Kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Quan hệ	β	T	p	Kết luận
H1	CLDV $\rightarrow$ HL	0,689	22,939	<0,001	Chấp nhận
H2	CLDV $\rightarrow$ YD	0,487	9,150	<0,001	Chấp nhận
H3	HL $\rightarrow$ YD	0,323	5,894	<0,001	Chấp nhận
H4	CLDV $\rightarrow$ HL $\rightarrow$ YD	0,222	12,406	<0,001	Trung gian một phần

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả

Kết quả Bootstrapping cho thấy cả 4 giả thuyết đều được ủng hộ. Chất lượng dịch vụ có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng ($\beta = 0,689$), đồng thời tác động trực tiếp và tích cực đến ý định tiếp tục sử dụng ($\beta = 0,487$). Sự hài lòng cũng tác động tích cực đến ý định tiếp tục sử dụng ($\beta = 0,323$). Tác động gián tiếp của chất lượng dịch vụ đến ý định tiếp tục sử dụng thông qua sự hài lòng đạt $\beta = 0,222$ và có ý nghĩa thống kê. Do cả tác động trực tiếp và gián tiếp đều tồn tại, sự hài lòng được xác định là biến trung gian một phần trong mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ.

3.4. Thảo luận và hàm ý quản trị

3.4.1. Thảo luận kết quả

Kết quả nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ có tác động tích cực và mạnh đến sự hài lòng ($\beta = 0,689$), phù hợp với các bằng chứng gần đây của Ferreira et al. (2023) và Rauf et al. (2024). Trong dịch vụ y tế, người bệnh khó đánh giá đầy đủ chất lượng chuyên môn ngay tại thời điểm sử dụng; do đó, các tín hiệu có thể quan sát như tính chính xác, sự rõ ràng của thông tin, khả năng đáp ứng và cách thức giao tiếp

trở thành cơ sở quan trọng để hình thành đánh giá tổng thể. Khi quá trình phục vụ đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng, mức độ hài lòng có xu hướng gia tăng.

Chất lượng dịch vụ đồng thời tác động trực tiếp đến ý định tiếp tục sử dụng ($\beta = 0,487$), tương đồng với kết quả của Utomo (2024) và Noviyani & Viwattanakulvanid (2025). Phát hiện này cho thấy, quyết định lựa chọn lại không chỉ xuất phát từ sự hài lòng tổng thể mà còn chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi đánh giá của người bệnh về độ tin cậy, sự thuận tiện, khả năng đáp ứng và mức độ an toàn của dịch vụ. Vì vậy, cải thiện chất lượng có thể góp phần duy trì người bệnh ngay cả khi sự hài lòng chưa đạt mức tối ưu.

Sự hài lòng có tác động tích cực đến ý định tiếp tục sử dụng ($\beta = 0,323$) và giữ vai trò trung gian một phần trong mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và ý định tiếp tục sử dụng ($\beta = 0,222$). Kết quả cho thấy, tồn tại đồng thời 2 cơ chế: chất lượng dịch vụ ảnh hưởng trực tiếp đến ý định lựa chọn lại và ảnh hưởng gián tiếp thông qua sự hài lòng. Điều này nhấn mạnh, quản trị chất lượng không chỉ tập trung vào tiêu chuẩn vận hành mà cần quan tâm đến cách người bệnh cảm nhận và đánh giá trải nghiệm thực tế.

Đáng chú ý, sự đồng cảm (trọng số = 0,400) và khả năng đáp ứng (0,378) là 2 thành phần đóng góp lớn nhất vào cấu trúc chất lượng dịch vụ. Kết quả nhấn mạnh vai trò của tương tác con người trong môi trường phòng khám đa khoa. Năng lực chuyên môn là điều kiện nền tảng, nhưng khác biệt trong cảm nhận chất lượng có thể được tạo ra rõ hơn thông qua khả năng lắng nghe, giải thích, hỗ trợ và phản hồi đúng thời điểm.

3.4.2. Hàm ý quản trị

Thứ nhất, chuẩn hóa giao tiếp và tăng cường sự đồng cảm tại các điểm tiếp xúc với người bệnh, từ tiếp đón, hướng dẫn, thăm khám đến trả kết quả. Đào tạo nhân viên cần chú trọng lắng nghe, giải thích dễ hiểu, tôn trọng và xử lý phù hợp các tình huống phát sinh.

Thứ hai, nâng cao khả năng đáp ứng và kiểm soát thời gian chờ thông qua đo lường thời gian ở từng công đoạn, xác định điểm nghẽn, tối ưu phân luồng và mở rộng đặt lịch trực tuyến. Các KPI nên tập trung vào thời gian chờ trung vị, tỷ lệ vượt chuẩn, thời gian xử lý phản hồi và mức hài lòng về quy trình.

Thứ ba, củng cố độ tin cậy và tính chính xác của dịch vụ bằng cách tăng cường kiểm soát hồ sơ, kết quả xét nghiệm, lịch hẹn và thông tin trả kết quả. Đồng thời, theo dõi tỷ lệ sai sót, trả kết quả đúng hạn và hồ sơ phải điều chỉnh. Đầu tư cơ sở vật chất nên ưu tiên khu vực chờ, bảng chỉ dẫn, thiết bị thiết yếu và hạ tầng số có tác động trực tiếp đến trải nghiệm.

Thứ tư, quản trị sự hài lòng như một chỉ số trung gian chiến lược. Khảo sát sau khám nên ngắn gọn và thực hiện trong 24-48 giờ; phản hồi tiêu cực cần được tiếp nhận, phân loại và xử lý khép kín. Các chỉ số CSAT, NPS, tỷ lệ quay lại và tỷ lệ khiếu nại được giải quyết đúng hạn có thể được sử dụng để theo dõi hiệu quả cải tiến.

4. Kết luận và hạn chế nghiên cứu

4.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã khẳng định chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt, có tác động tích cực đến sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ tại Hệ thống Phòng khám Đa khoa Tam Phước. Mô hình đo lường đạt yêu cầu về độ tin cậy và giá trị, trong khi mô hình cấu trúc cho thấy, chất lượng dịch vụ giải thích đáng kể sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng. Đáng chú ý, sự hài lòng đóng vai trò trung gian một phần, cho thấy chất lượng dịch vụ vừa tác động trực tiếp, vừa thông qua trải nghiệm của người bệnh. Trong các thành phần, sự đồng cảm và khả năng đáp ứng có đóng góp nổi bật nhất vào chất lượng dịch vụ tổng thể.

4.2. Hạn chế và hướng nghiên cứu tương lai

Nghiên cứu vẫn tồn tại một số hạn chế cần lưu ý khi diễn giải và khái quát kết quả. Thứ nhất, phương pháp lấy mẫu thuận tiện có kiểm soát và sự phân bố quan sát chưa đồng đều giữa các cơ sở có thể làm hạn chế tính đại diện của mẫu. Thứ hai, thiết kế nghiên cứu cắt ngang chỉ phản ánh nhận thức của người bệnh tại một thời điểm, chưa cho phép đánh giá sự thay đổi của chất lượng cảm nhận và ý định tiếp tục sử dụng theo thời gian. Thứ ba, các biến được đo lường thông qua dữ liệu tự báo cáo từ cùng một nguồn, do đó có khả năng tồn tại sai lệch phương pháp chung.

Các nghiên cứu tiếp theo nên áp dụng phương pháp lấy mẫu phân tầng theo cơ sở và nhóm khách hàng nhằm nâng cao tính đại diện. Đồng thời, nên kết hợp dữ liệu khảo sát với dữ liệu hành vi thực tế như lịch sử tái khám, thời gian chờ, tỷ lệ quay lại và khiếu nại. Mô hình nghiên cứu có thể được mở rộng bằng các biến như giá trị cảm nhận, niềm tin, minh bạch chi phí, hình ảnh thương hiệu và khả năng tiếp cận dịch vụ số. Ngoài ra, nghiên cứu theo chiều dọc hoặc khảo sát lặp lại sẽ giúp đánh giá tính ổn định của các mối quan hệ và xác định rõ hơn tác động của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ trong các giai đoạn khác nhau ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Ardhana, N. A., Mariam, S., & Ramli, A. H. (2024). The role of corporate image, quality service and customer satisfaction to intention behavior and customer loyalty. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(5), 1715-1730.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*, 11(5), Article 639.
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value, satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, 15, Article 29414.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), Article e37506.
- Utomo, A. L. (2024). The connection between perceived value and healthcare service quality on revisit intention at Siloam Hospitals with patient satisfaction as a mediating factor. *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(7), 2686-2696.
- Wiogo, L., & Pattyranie, P. H. (2025). The effect of service quality, perceived value, on revisit intention mediated by customer satisfaction in Primary Health Care. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(3), 1892-1908.
- Yunus, N. M., Abdullah, M. Z., Ramdan, N. F., & Alnuaimi, H. A. S. B. S. (2024). The impact of healthcare service quality on patient satisfaction at University Health Center. *Information Management and Business Review*, 16(3S), 440-451.