DOI: https://doi.org/10.62985/j.huit_ojs.vol25.no5.308

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO THUÊ VĂN PHÒNG TẠI CÔNG TY MAPLETREE VIỆT NAM

Nguyễn Xuân Quyết*, Trần Phương Bảo Trân

Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh

*Email: *quyetnx@huit.edu.vn*

Ngày nhận bài: 15/5/2024; Ngày nhận bài sửa: 22/5/2025; Ngày chấp nhận đăng: 09/6/2025

TÓM TẮT

Công ty Mapletree Việt Nam là doanh nghiệp cho thuê văn phòng hàng đầu tại Việt Nam, với diện tích văn phòng để cho thuê cuối năm 2022 là 142.007 m2 (đã cho thuê 79,9%, chưa cho thuê 20,1%). Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ chưa thoả mãn khách hàng, giá cho thuê, chi phí dịch vụ cao, nhưng chất lượng phục vụ hạn chế về tiện ích đi kèm, nhân viên thường xuyên bị phản ánh về công tác phục vụ, trả lời khiếu nại chậm… Nghiên cứu này áp dụng phương pháp định lượng để nghiên cứu, với dữ liệu được khảo sát từ các chuyên gia, gồm: ban lãnh đạo, các quản lý phòng ban, các cán bộ chuyên trách và khách hàng thuê văn phòng tại Công ty Mapletree Việt Nam. Kết quả phân tích từ 225 bảng câu hỏi khảo sát các chuyên gia cho thấy yếu tố Chi phí dịch vụ (có β1=0,284) và Đặc điểm sản phẩm (β2=0,201) có tác động mạnh nhất đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê; Tiếp sau đó là yếu tố Uy tín doanh nghiệp (β3=0,182), yếu tố Giải quyết khiếu nại (β4=0,165) và yếu tố Đội ngũ nhân viên (β5=0,140) đều có tác động đến dịch vụ cho thuê văn phòng tại Mapletree Việt Nam. Bài viết giới thiệu tổng quan hoạt động cho thuê văn phòng và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty Mapletree Việt Nam. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đã đề xuất các hàm ý quản trị nâng cao chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty Mapletree Việt Nam.

Từ khóa: Dịch vụ bất động sản, cho thuê văn phòng, chất lượng dịch vụ, Mapletree Việt Nam.

1. GIỚI THIỆU

Theo Ban Mai (2023), "Thị trường văn phòng cho thuê trên toàn cầu cũng như Việt Nam đang hứng chịu rất nhiều áp lực. Khách thuê văn phòng sau đại dịch vẫn chưa ổn định, mặc dù làn sóng trở lại làm việc tại văn phòng đã dần tăng lên"… Do áp lực về đầu tư nâng cấp và mở rộng, chi phí tăng cao, tăng cường kiểm tra phòng cháy chữa cháy, yêu cầu về chất lượng dịch vụ ngày càng tăng…[1]

Mapletree Việt Nam là công ty con của Tập đoàn Mapletree Singapore, chuyên khai thác bất động sản cho thuê, đầu tư các tòa nhà văn phòng cho thuê, có nhiều khó khăn trong việc đảm bảo chất lượng văn phòng cho thuê, do Mapletree Việt Nam hiện có hơn 150 khách hàng là các doanh nghiệp ngoài và trong nước thuê đặt văn phòng tại các toà nhà thuộc sở hữu của Mapletree Việt Nam, với diện tích văn phòng cho thuê chiếm gần 80% trên 40.207 m^2 diện tích khai thác. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ luôn là vấn đề mà khách hàng thường xuyên phản ánh, cụ thể như: Giá dịch vụ thuê chưa ổn định, chi phí điện nước, an ninh, môi trường, xử lý khiếu nại còn nhiều bất cập, nhân viên, an ninh, môi trường thay đổi thường xuyên cũng như trình độ không cao…[2].

Từ nghiên cứu cơ sở lý thuyết và thực tiễn về chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê, bài viết đề cập thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê, nhóm tác giả đề xuất các hàm ý quản trị nâng cao chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty Mapletree Việt Nam.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

- *Chất lượng dịch vụ:*

Theo Lehtinen & Lehtinen (1982) thì, "Chất lượng dịch vụ cần phải được đánh giá trên hai khía cạnh gồm: quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ" [3]. Theo Gronroos (1984), "Có ba tiêu

chí đánh giá dịch vụ chất lượng, gồm: Chất lượng kỹ thuật, chức năng và hình ảnh". Trong đó, "chất lượng kỹ thuật" là cảm nhận khách hàng về dịch vụ; còn "chất lượng chức năng" là khách hàng cảm nhận về cách dịch vụ được cung cấp; và "chất lượng hình ảnh" là yếu tố kết quả cảm nhận của khách hàng sau khi cảm nhận chất lượng kỹ thuật và chức năng của dịch vụ. Ngoài ra, còn có các yếu tố khác: cảm nhận về chính sách giá, truyền thông PR… [4]. Điều này có nghĩa là dịch vụ được xem là chất lượng khi khách hàng nhận được dịch vụ với mức kỳ vọng như trước khi bỏ tiền ra mua [5].

Gronroos (1984), Parasuraman et.al (1985) cho rằng "chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê là khoảng cách giữa sự kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận của họ sau khi có trải nghiệm về dịch vụ thuê văn phòng" [4, 6]. Tsung & et.al (2020) cũng cho rằng "chất lượng dịch vụ được đo lường theo thang đo SERVQUAL cũng gồm năm thành phần cơ bản là: Tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, đồng cảm và phương tiện hữu hình" [7].

- *Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê:*

Theo Silva (2016), Đào Ngọc Hùng (2019), Tsung & et.al (2020), "chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại tòa nhà Vietcombank dựa trên 05 yếu tố ảnh hưởng, gồm: 1) Tính hữu hình là vật chất kỹ thuật, 2) Độ tin cậy là chất lượng cảm nhận, 3) Sự đáp ứng là khả năng cung cấp dịch vụ, 4) Sự đảm bảo an toàn của văn phòng cho thuê, 5) Sự thấu hiểu hay việc đáp ứng khiếu nại của khách. Với kết quả đánh giá là tất cả các yếu tố đều ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê, trong đó: yếu tố vật chất kỹ thuật kỹ thuật của văn phòng cho thuê và chất lượng cảm nhận của khách hàng thuê là quan trọng nhất đối với chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê" [7,8,9].

Hà Nam Khánh Giao và Cao Văn Truyền (2020), cho rằng "Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại chung cư the Era Town, gồm: Quá trình khắc phụ sự cố; Nhân viên quản lý tòa nhà; Quản lý hạ tầng kỹ thuật tòa nhà và Đảm bảo an toàn, an ninh cho dân cư" [10].

Theo Nguyễn Thị Lan Anh (2019), "Các nhân tố tác động tới chất lượng dịch vụ lưu trú bao gồm: nhóm nhân tố chủ quan gồm: 1) Cơ sở vật chất kỹ thuật; 2) Chất lượng của đội ngũ lao động và nhóm nhân tố khách quan gồm: 1) Môi trường chính trị - xã hội; 2) Môi trường kinh tế và 3) tình hình cạnh tranh của các doanh nghiệp. Trong đó, cơ sở vật chất kỹ thuật là yếu tố vật chất quan trọng, là nhân tố có tính quyết định phần lớn đến mức độ thoả mãn của khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ" [11].

Bảng 1. Kết quả nghiên cứu tổng quan

Các yếu tố / Các nghiên cứu	Đặc điểm sản phẩm	Chi phí dịch vụ	Uy tín doanh nghiệp	Đội ngũ nhân viên	Giải quyết khiếu nại
Đoàn Hải (2018) [12]	X	X	X	X	X
Nguyễn Thị Lan Anh (2019) [11]	X	X	X	X	
Đào Ngọc Hùng (2019) [9]	X	X	X	X	X
Hà Nam Khánh Giao và Cao Văn Truyền (2020) [10]	X	X	X		X
Tần Văn Đức (2021) [13]	X	X			X
Allan (2016) [14]		X	X		X
Nagar (2016) [15]	X				X
Silva (2016) [8]	X	X	X		
Aldin Zia (2020) [16]			X	X	X
Tsung & et.al (2020) [7]	X		X		X
Zhou & et.al (2021) [17]		X	X	X	

Nguồn: Tác giả tổng hợp (2023)

2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty Mapletree Việt Nam

- *Sản phẩm cho thuê văn phòng:* Mapletree Việt Nam đang sở hữu và phát triển nhiều khu phức hợp cho thuê tại TP.HCM, gồm: Mapletree Business Centre, Saigon South Place, mPlaza Saigon (Kumho Asiana Plaza) tại quận 1, CentrePoint, Pacific Place… và bất động sản cho thuê tại Hà Nội, Bình Dương, Bắc Ninh... Tổng diện tích văn phòng cho thuê tính đến cuối năm 2022 là 142.007 m2, đã cho thuê là 113.512 m2 (chiếm 79,9%), chưa cho thuê 28.495 m2 (chiếm 20,1%). Sản phẩm văn phòng

cho thuê của Mapletree Việt Nam khá đa dạng, nhưng các sản phẩm chào bán chưa phù hợp với phân khúc khách hàng, sản phẩm hạng A đang có chiều hướng bán chậm do tình hình kinh tế khó khăn hậu Covid 19, các doanh nghiệp đang tiết giảm chi phí; sản phẩm hạng B cũng đang có chiều hướng trả mặt bằng do chất lượng phục vụ chưa đảm bảo…[2].

- *Chi phí dịch vụ:* Nhiều khách hàng phản ánh việc chi phí dịch vụ của Mapletree Việt Nam chưa trình bày rõ ràng, đầy đủ và minh bạch; các loại văn phòng cho thuê hạng A, B công bố chi phí dịch vụ, phí vệ sinh, phí an ninh bảo vệ chưa phù hợp với chất lượng dịch vụ; Đặc biệt, cần công khai phí điện nước, phí quản lý chung… [2].

- *Uy tín doanh nghiệp:* Mapletree là nhà kinh doanh khai thác bất động sản cho thuê, đầu tư và quản lý vốn hàng đầu có trụ sở tại Singapore. Với chiến lược phát triển đúng đắn, tập đoàn Mapletree đã duy trì đạt lợi nhuận cao, lợi nhuận tốt và liên tục mở rộng quy mô, với định hướng phát triển bền vững và hướng đến phát triển mạng lưới toàn cầu. Tuy nhiên, thương hiệu của Mapletree Việt Nam chưa được nhận diện tốt do thiếu đầu tư cho marketing [18].

- *Đội ngũ nhân viên*: Mapletree Việt Nam hiện có 2.200 nhân viên, bao gồm nhân viên toàn thời gian và bán thời gian, trong đó, nhân viên dịch vụ cho thuê là 795 (chiếm 36,1%), với hơn 70% nhân viên có trình độ đại học trở lên. Tuy nhiên, kinh nghiệm làm việc còn hạn chế, lao động bán thời gian chưa đáp ứng được công việc, đặc biệt là khâu dịch vụ điện nước, vệ sinh, thường xuyên bị phản ánh, ngay cả khâu trả lời khiếu nại cũng bị than phiền chậm...[18].

- *Giải quyết khiếu nại*: Theo báo cáo của Phòng dịch vụ Chăm sóc khách hàng Mapletree Việt Nam, năm 2022 giải quyết 966 khiếu nại của khách hàng, trong đó: Khiếu nại về sản phẩm dịch vụ chiếm 2,7% (tương ứng với 210 lượt); Về Chi phí dịch vụ 44,7% (432 lượt); Về uy tín doanh nghiệp 6,2% (60 lượt); Về đội ngũ nhân viên 11% (106 lượt); Về giải quyết khiếu nại 16,4% (158 lượt). Trong đó, khiếu nại được giải quyết trong ngày chiếm 454 lượt, chiếm 47%, giải quyết đến 03 ngày 402 lượt, chiếm 41,6% và trên 7 ngày 110 lượt, chiếm 11,4% (Bảng 2).

Bảng 2. Báo cáo theo dõi khiếu nại khách hàng của Mapletree Việt Nam năm 2022

STT	Các khiếu nại	Số lượt khiếu nại	Số ngày thực hiện			Tỷ lệ %
			trong ngày	03 ngày	07 ngày	
1	Về sản phẩm dịch vụ	210	130	70	10	21,7%
2	Về Chi phí dịch vụ	432	158	226	48	44,7%
3	Về uy tín doanh nghiệp	60	30	24	6	6,2%
4	về đội ngũ nhân viên	106	50	38	18	11,0%
5	Về giải quyết khiếu nại	158	86	44	28	16,4%
	Tổng cộng	966	454	402	110	100,0%
	Tỷ lệ khiếu nại		47,0%	41,6%	11,4%	100,0%

**Nguồn: Tác giả tổng hợp từ [2]*

Theo đó, phản ánh của khách hàng về giải quyết khiếu nại của Mapletree Việt Nam khá chậm; Trong tổng số 158 khiếu nại, có 86 khiếu nại được giải quyết trong ngày, 44 khiếu nại giải quyết trong 03 ngày và còn đến 28 khiếu nại giải quyết trong hơn 7 ngày. Chủ yếu các khiếu nại phản ánh về việc trả lời các thông tin về Chi phí dịch vụ chậm, các khiếu nại về thái độ của đội ngũ nhân viên bảo vệ, vệ sinh và phục vụ…

2.3. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

- *Giả thuyết nghiên cứu,* Theo (Bảng 1), tác giả nhận diện 05 nhóm yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê, với giả thuyết và thang đo nghiên cứu, như sau:

+ *H1:* Đặc điểm sản phẩm dịch vụ cho thuê văn phòng đều được các nghiên cứu cho rằng có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê theo tỷ lệ thuận - Sản phẩm dịch vụ cho thuê càng cao, càng đòi hỏi yêu cầu chất lượng cao (Bảng 1).

+ *H2:* Theo Hà Nam Khánh Giao và Cao Văn Truyền (2020), thì "Chi phí dịch vụ được xác định dựa trên cảm nhận của khách hàng về sản phẩm dịch vụ, là giá trị sử dụng của dịch vụ". Để đo lường sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ tại chung cư The Era Town, nhóm tác giả đã đưa ra yếu tố giá cả và chi phí là một trong các tiêu chí cơ bản để đánh giá sự hài lòng của cư dân, kết quả nghiên cứu mức cảm nhận chất lượng càng cao thì càng phải đầu tư tăng Chi phí dịch vụ, Phí vệ sinh, Phí an

ninh bảo vệ… [10]; Tần Văn Đức (2021) trong nghiên cứu về đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ… đánh giá yếu tố giá cả và chi phí là một trong các tiêu chí cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng và dịch vụ…[13]. Như vậy, Chi phí dịch vụ có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê. Chi phí đầu tư cho dịch vụ cho thuê càng cao, chất lượng dịch vụ càng cao (Bảng 1).

+ *H3:* Uy tín doanh nghiệp có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê (Bảng 1), mức ảnh hưởng theo tỷ lệ thuận - Uy tín doanh nghiệp càng cao, chứng tỏ chất lượng dịch vụ tốt.

+ *H4:* Chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê được quyết định bởi đội ngũ nhân viên (Bảng 1), mức ảnh hưởng theo tỷ lệ thuận - Đội ngũ nhân viên thực hiện dịch vụ cho thuê càng có trình độ, chất lượng dịch vụ sẽ tốt.

+ *H5:* Giải quyết khiếu nại có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê (Bảng 1), mức ảnh hưởng theo tỷ lệ thuận - Tức là tỷ lệ giải quyết khiếu nại càng cao, chất lượng dịch vụ sẽ được đánh giá tốt.

- *Mô hình nghiên cứu:* Tác giả nghiên cứu tổng quan, đưa ra giả thuyết nghiên cứu, phỏng vấn các đối tượng chuyên gia và đề xuất mô hình nghiên cứu, với 05 yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty Mapletree Việt Nam (Hình 1), bao gồm:

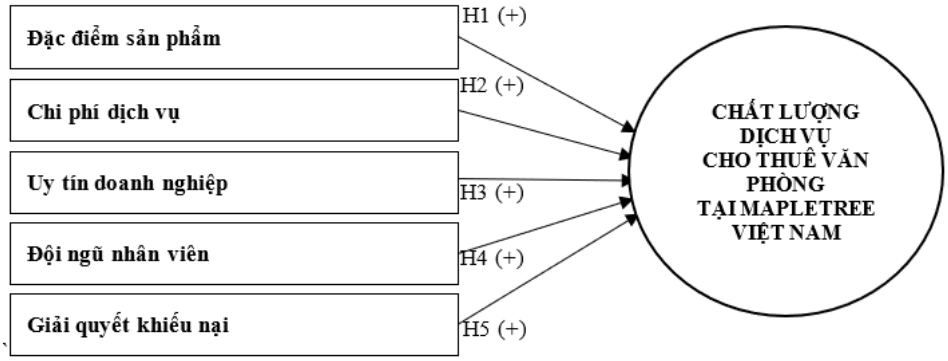
+ *Đặc điểm sản phẩm (H1)*, có 6 thang đo: Dịch vụ cho thuê văn phòng, Sản phẩm đảm bảo chất lượng, Dịch vụ vệ sinh, Dịch vụ an ninh, Dịch vụ gửi xe, Chính sách bảo trì bảo dưỡng.

+ *Chi phí dịch vụ (H2)*, có 05 thang đo: Chi phí dịch vụ, phí vệ sinh, phí an ninh bảo vệ, phí điện nước, phí quản lý chung.

+ *Uy tín doanh nghiệp (H3)*, với 05 thang đo: Hoạt động marketing quảng cáo, Đảm bảo về chất lượng dịch vụ, Đảm bảo thực hiện các chính sách, Phục vụ của đội ngũ nhân viên, Cam kết thực hiện dịch vụ với khách hàng

+ *Đội ngũ nhân viên (H4)*, có 4 thang đo: Trình độ nhân viên, Kinh nghiệm của nhân viên, Kỹ năng giao tiếp của nhân viên, Tác phong của nhân viên.

+ *Giải quyết khiếu nại (H5)*, có 4 thang đo: Thời gian giải quyết khiếu nại, Nội dung giải quyết khiếu nại, Kỹ năng giải quyết khiếu nại, Tinh thần giải quyết khiếu nại.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tác giả tổng hợp, đề xuất từ Bảng 1

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- *Thu thập thông tin, Số liệu thứ cấp*, được tổng hợp từ các báo cáo, nghiên cứu có liên quan từ Phòng kinh doanh cho thuê, Phòng dịch vụ chăm sóc khách hàng của Mapletree Việt Nam…; *Số liệu sơ cấp*, được thống kê từ kết quả khảo sát 225 đối tượng khảo sát là Ban lãnh đạo, quản lý phòng ban, cán bộ chuyên trách của Mapletree Việt Nam. Số liệu tổng hợp và mẫu khảo sát được chọn lọc đảm bảo tính chính xác và phù hợp với nghiên cứu.

- *Tiếp cận nghiên cứu*: nghiên cứu này sử dụng phương pháp tiếp cận hệ thống, thị trường, chính sách và doanh nghiệp.

- *Phương pháp nghiên cứu*:

+ *Nghiên cứu định tính*: sử dụng để thu thập dữ liệu liên quan, xây dựng bảng câu hỏi sơ bộ và phỏng vấn 10 chuyên gia liên quan là lãnh đạo, quản lý, cán bộ chuyên trách liên quan đến dịch vụ văn phòng cho thuê. Nhận diện các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê, nghiên cứu thực trạng, xác định nội dung nghiên cứu và chỉ tiêu nghiên cứu.

+ *Nghiên cứu định lượng*: Sử dụng mô hình của Roger (2006), với tối thiểu kích thước mẫu gấp 5 lần tổng số biến quan sát, (n=5*m, với m: số lượng biến quan sát). Phân tích hồi quy đa biến: cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức là n = 50+8*m (m: số biến độc lập) [19]. Với 24 biến quan sát, số lượng mẫu là 135. Thực tế, nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận và thực hiện khảo sát 225 chuyên gia am hiểu về chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê, bao gồm: 03 lãnh đạo, chiếm 1,3% mẫu; 11 quản lý các phòng ban liên quan, chiếm 4,9% mẫu; 31 chuyên viên quản lý chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê, chiếm 13,8% mẫu và 180 đại diện khách hàng thuê văn phòng Mapletree Việt Nam, chiếm 80,0% mẫu; Như vậy, kết quả khảo sát đảm bảo độ tin cậy của nghiên cứu, thảo luận và đề xuất hàm ý giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Mapletree Việt Nam.

Nghiên cứu phân tích độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích Anova, Levene test bằng phần mềm SPSS 23.0 [20], sau khi mã hóa và tính toán dữ liệu từ kết quả khảo sát và làm sạch dữ liệu bằng phần mềm Excel.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1. Kết quả nghiên cứu

4.1.1. Kiểm định Cronbach's Alpha

+ *Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha :* Đánh giá độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha nhằm loại trừ các biến có hệ số tương quan < 0,3 (bị loại), biến số có hệ số tương quan > 0,6 sẽ được nhận. Kết quả nghiên cứu cho thấy các hệ số tin cậy do đạt yêu cầu (>0,6) (Bảng 3) tất cả thang đo được giữ lại và sử dụng ở bước tiếp theo.

Bảng 3. Cronbach's Alpha đánh giá các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty Mapletree Việt Nam

Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến	Cronbach's Alpha toàn thang đo
Đặc điểm sản phẩm	0,846	0,883	0,917
Chi phí dịch vụ	0,863	0,891	
Uy tín doanh nghiệp	0,789	0,904	
Đội ngũ nhân viên	0,839	0,879	
Giải quyết khiếu nại	0,833	0,877	

Nguồn: Tác giả phân tích, 2024

4.1.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố EFA được tiến hành, với hệ số KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) cần có giá trị lớn hơn 0,5 (Marija, 1993) và các biến số có tương quan với nhau [21]. Phân tích EFA cho 5 biến độc lập được thực hiện với 2 giả thuyết:

H0 – là giả thuyết trong tổng thể, các biến quan sát không có sự tương quan nhau.
H1 - là giả thuyết trong tổng thể, các biến quan sát có sự tương quan nhau.
Kết quả phân tích thu được tóm tắt như sau:

+ *Kiểm định Barlett:* Sig = 0,000 < 5%: Chấp nhận giả thuyết H1 - là giả thuyết trong tổng thể, các biến quan sát có sự tương quan nhau (Bác bỏ giả thuyết H0). Với hệ số KMO = 0,936 > 0,5 và giá trị EigenValues của các nhân tố đều > 1: đạt yêu cầu; Giá trị tổng phương sai trích = 67,695% (> 50%), cho thấy các nhân tố khám phá đạt yêu cầu. Tức là, 05 nhân tố được rút trích này giải thích cho 61,993% biến thiên của dữ liệu. Hơn nữa, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát giữa các nhân tố đều > 0,3 cho thấy các nhân tố có giá trị phân biệt cao [20]. Kết luận dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nghiên cứu (Bảng 4).

Bảng 4. Hệ số KMO và kiểm định Barlett các thành phần

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0,936
Mô hình kiểm tra của Bartlett	Giá trị Chi-Square	2751,310
	Bậc tự do	225
	Sig (giá trị P – value).	0,000

Nguồn: Tác giả phân tích, 2024

+ *Kết quả phân tích EFA,* có 05 nhóm yếu tố, với 24 biến thang đo (Bảng 5), như sau:

- Nhóm 1 (Giải quyết khiếu nại) gồm 4 biến: GQ1, GQ2, GQ3, GQ4
- Nhóm 2 (Đặc điểm sản phẩm) gồm 3 biến: SP1, SP2, SP3, SP4, SP5, SP6
- Nhóm 3 (Chi phí dịch vụ) gồm 5 biến: CD1, CD2, CD3, CD4, CD5
- Nhóm 4 (Uy tín doanh nghiệp) gồm 5 biến: TC1, TC2, TC3, TC4, TC5
- Nhóm 5 (Đội ngũ nhân viên) gồm 4 biến: NV1, NV2, NV3, NV4

Bảng 5. Kết quả EFA của các thành phần thang đo

Biến quan sát	Yếu tố				
	1(GQ)	2(SP)	3(CD)	4(TC)	5(NV)
GQ2	0,830				
GQ1	0,828				
GQ3	0,757				
GQ4	0,709				
SP3		0,568			
SP1		0,967			
SP2		0,700			
SP6		0,666			
SP4		0,588			
SP5		0,571			
CD1			0,892		
CD2			0,796		
CD4			0,585		
CD5			0,498		
CD3			0,436		
TC3				0,733	
TC4				0,679	
TC1				0,645	
TC5				0,594	
TC2				0,479	
NV1					0,701
NV2					0,678
NV3					0,663
NV4					0,570
Eigenvalue	10,077	1,754	1,378	1,282	1,007
Phương sai trích	40,306	7,017	5,511	5,130	4,029

Nguồn: Tác giả phân tích, 2024

4.1.3. Phân tích hồi quy

Năm thành phần NV, TC, SP, GQ, CD có sigma < 0,05. Như vậy, ở mức ý nghĩa 5%, có năm thành phần này có quan hệ nhân quả với biến phụ thuộc "Chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty Mapletree Việt Nam". Hệ số VIF (Variance Inflation Factor), hệ số phóng đại phương sai có giá trị lớn hơn 1,0 và nhỏ hơn 2,3 - Tiêu chuẩn nhỏ hơn 10 (Hoàng Trọng Chu & Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Tức không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các thành phần độc lập và không ảnh hưởng đến kết quả giải thích của mô hình.

Kiểm tra phân phối phần dư cũng không vi phạm phương pháp hồi qui bội. Kết quả kiểm định: Có 5 thành phần tác động vào Phản ánh dịch vụ của khách hàng sử dụng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty TNHH Quản Lý Tư Vấn Mapletree Việt Nam. Kết quả cho thấy giả thuyết theo mô hình được ủng hộ (Bảng 6).

Bảng 6. Thông số thống kê của từng biến trong mô hình hồi quy

Nhân tố	Hệ số chưa chuẩn hóa		Beta chuẩn hoá	T	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Độ chấp nhận	VIF
(Constant)	0,123	0,217		0,566	0,002		
NV	0,163	0,066	0,140	2,487	0,004	0,568	1,760
TC	0,165	0,055	0,182	3,002	0,003	0,690	2,039
SP	0,197	0,062	0,201	3,181	0,002	0,654	2,205
GQ	0,154	0,051	0,165	2,984	0,003	0,588	1,701
CD	0,312	0,062	0,284	5,040	0,000	0,571	1,750

Nguồn: Tác giả phân tích, 2024

Nghiên cứu sử dụng kết quả phân tích (Bảng 6) các hệ số beta chuẩn hóa (tin cậy hơn hệ số beta chưa chuẩn hóa) để xây dựng phương trình hồi quy:

Y = 0,284*CD + 0,201*SP + 0,182*TC + 0,165*GQ + 0,140*NV

Từ phương trình hồi quy cho thấy, yếu tố Chi phí dịch vụ (có β1=0,284) tác động mạnh nhất và Đặc điểm sản phẩm (β2=0,201) có tác động mạnh thứ hai đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê; Tiếp sau đó là yếu tố Uy tín doanh nghiệp (β3=0,182), yếu tố Giải quyết khiếu nại (β4=0,165) và yếu tố Đội ngũ nhân viên (β5=0,140) đều có tác động đến dịch vụ cho thuê văn phòng tại Mapletree Việt Nam. Tức là, Y - Chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại Công ty Mapletree Việt Nam có mối quan hệ tỷ lệ thuận với các yếu tố.

4.1.4. Phương sai thay đổi và sự tương quan

Kết quả phân tích phương sai giải thích 05 yếu tố, tại điểm phương sai trích Eigenvalues = 1,258 (>1), đạt 67,695% (>50%) sự biến thiên của dữ liệu, là kết quả chấp nhận được (Bảng 7).

Bảng 7. Phương sai giải thích các yếu tố ảnh hưởng

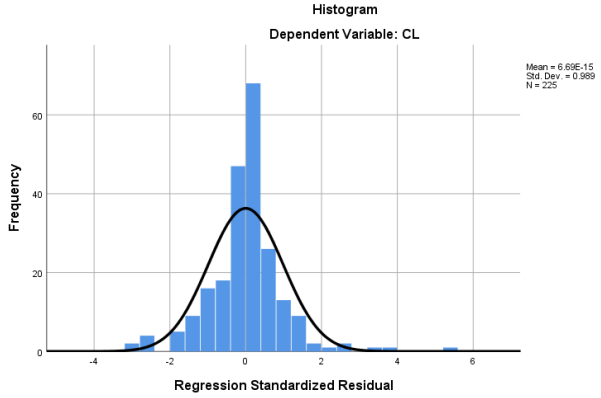
Nhân tố	Phương sai trích			Tổng Phương sai trích			Tổng Phương sai trích		
	Tổng	Phần trăm phương sai	Phần trăm tích lũy	Tổng	Phần trăm phương sai	Phần trăm tích lũy	Tổng	Phần trăm phương sai	Phần trăm tích lũy
1	10,077	40,306	40,306	9,616	38,464	38,464	7,676	15,293	15,293
2	9,427	39,281	39,281	9,427	39,281	39,281	3,838	14,519	29,812
3	3,516	14,648	53,929	3,516	14,648	53,929	3,653	13,406	43,218
4	2,046	8,524	62,453	2,046	8,524	62,453	3,458	12,546	55,764
5	1,258	5,242	67,695	1,258	5,242	67,695	3,251	11,931	67,695
6	0,856	3,426	65,419						
7	0,747	2,987	68,406						
8	0,700	2,799	71,205						
9	0,681	2,725	73,930						
10	0,616	2,464	76,394						
11	0,592	2,369	78,763						

12	0,544	2,175	80,938						
13	0,501	2,005	82,943						
14	0,490	1,959	84,902						
15	0,472	1,889	86,791						
16	0,452	1,806	88,597						
17	0,411	1,646	90,243						
18	0,376	1,506	91,749						
19	0,362	1,447	93,196						
20	0,328	1,310	94,506						
21	0,312	1,246	95,752						
22	0,307	1,228	96,980						
23	0,288	1,151	98,131						
24	0,225	0,901	100,000						
Phương pháp chiết xuất: Phân tích thành phần chính.									

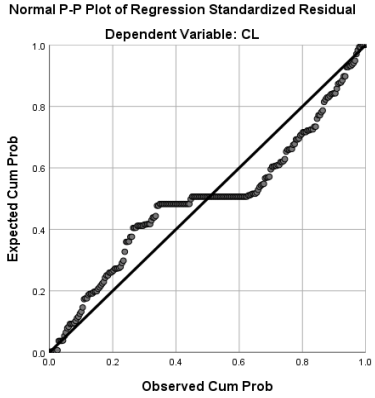
Nguồn: Tác giả phân tích, 2024

- *Kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến và phần dư:* Hệ số phóng đại phương sai 1,0 < VIF < 2,3 (Bảng 6), với tiêu chuẩn VIF < 10, tức là không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến (Hoàng Trọng Chu & Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Đồ thị phần dư (Hình 3) có giá trị trung bình = 6,69x10^-15 rất nhỏ và gần bằng 0, giá trị độ lệch 0,989 gần bằng 1, tức phần dư chuẩn hóa có phân phối chuẩn.



Hình 3. Đồ thị phần dư
Nguồn: Tác giả phân tích, 2024



Hình 4. Đồ thị tương quan phần dư
Nguồn: Tác giả phân tích, 2024

Đồ thị tương quan phần dư phân tán ngẫu nghiên quanh đường giá trị = 0 (Hình 4), tức không có hiện tượng tự tương quan giữa phần dư.

4.2. Thảo luận

- *Yếu tố Chi phí:* Từ kết quả phân tích (Bảng 6), yếu tố Chi phí có tác động mạnh nhất đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê của công ty Mapletree Việt Nam (beta chuẩn hóa β'5 =0,284). Nhìn chung, có thể thấy được khách hàng rất quan tâm đến yếu tố này, cụ thể quan tâm nhất đến việc công ty có giá cả ổn định nhất. Bên cạnh đó, công ty cần có bảng giá minh bạch, rõ ràng và cần có các mức giá dịch vụ phù hợp với từng loại văn phòng chi thuê và công ty cần có chính sách giá riêng cho từng đối tượng khách hàng, nhằm thu hút khách hàng quen thuộc. Đồng thời, công ty cần có các chương trình khuyến mãi hấp dẫn, thiết thực hơn. Vì kết quả khảo sát cho thấy, đa số khách hàng kỳ vọng nhiều hơn so với chính sách khuyến mãi chiêu thị mà công ty đã đang thực hiện.

- *Yếu tố Đặc điểm sản phẩm:* Kết quả nghiên cứu (Bảng 6), thì yếu tố Đặc điểm sản phẩm là có tác động mạnh thứ 2 (β'3 = 0,262) đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại công ty Mapletree Việt Nam. Qua đó cho thấy, khách hàng rất quan tâm đến cơ sở vật chất, trang thiết bị của tòa nhà cũng các đặc điểm khác của dịch vụ cho thuê, đây là yếu tố quan tâm thứ hai của khách hàng khi quyết định

thuê văn phòng. Nhìn chung, khách hàng đánh giá các yếu tố đặc điểm sản phẩm khá đồng đều, đây là một tín hiệu tốt đối với công ty. Do công ty Mapletree Việt Nam là doanh nghiệp cho thuê văn phòng chuyên nghiệp, có sự đầu tư và phát triển sản phẩm văn phòng cho thuê tốt.

- *Yếu tố Uy tín doanh nghiệp:* Kết quả nghiên cứu (Bảng 6) yếu tố Uy tín doanh nghiệp cũng được đánh giá là ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của họ (β'2 = 0,182). Kết quả khảo sát cho thấy, hiện nay khách hàng khá quan tâm đến uy tin doanh nghiệp khi lựa chọn thuê văn phòng. Tuy nhiên, việc công ty đảm bảo về chất lượng phòng cho thuê được khách hàng đánh giá thấp nhất trong nhóm biến quan sát. Điều này cho thấy công ty cần chú trọng vào việc bảo trì bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng phòng đúng với cam kết của khách hàng nhằm tăng niềm tin đánh giá chất lượng cho sản phẩm của công ty, đồng thời nâng cao uy tín doanh nghiệp.

- *Yếu tố Giải quyết khiếu nại*: Từ kết phân tích (Bảng 6) cho thấy, yếu tố Giải quyết khiếu nại cũng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thuê phòng với β'4 = 0,165. Báo cáo theo dõi khiếu nại khách hàng của Mapletree Việt Nam năm 2022 (Bảng 1), khách hàng vẫn chưa đánh giá cao yếu tố giải quyết khiếu nại của công ty, cụ thể việc công ty có triển khai giải đáp các thắc mắc của khách hàng, nhưng nhân viên giải đáp chưa nhiệt tình, chu đáo và được khách hàng đánh giá thấp nhất. Công ty cần xem xét lại quy trình giải quyết khiếu nại và nhân viên trực tiếp xử lý khiếu nại. Song song đó, công ty cần đào tạo nhân viên nâng cao tinh thần lắng nghe góp ý của khách hàng. Công ty cần điều chỉnh quy trình giải quyết các khiếu nại của khách hàng nhanh chóng hơn và cải thiện tốt hơn thủ tục khiếu nại của khách hàng.

- *Yếu tố Đội ngũ nhân viên*: Từ kết quả phân tích (Bảng 6), yếu tố Đội ngũ nhân viên có ảnh hưởng thấp nhất (β'1 = 0,140) đến chất lượng dịch vụ cho thuê văn phòng tại công ty Mapletree Việt Nam. Tuy nhiên, kết quả phân tích giá trị trung bình cho thấy khách hàng đánh giá về tác phong của nhân viên chưa cao, cần đào tạo lại về kỹ năng giao tiếp, ăn mặc lịch sự và nhân viên và thấu hiểu được tâm lý khách hàng. Công ty nên hiệu chỉnh quy trình đào tạo cũng như tác phong nhân viên khi thực hiện các công việc tiếp xúc trực tiếp khách hàng nhằm nâng cao hơn hình ảnh công ty trong mắt khách hàng.

5. HÀM Ý QUẢN TRỊ NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VĂN PHÒNG CHO THUÊ TẠI CÔNG TY MAPLETREE VIỆT NAM

5.1. Cơ cấu lại sản phẩm và điều chỉnh cơ chế giá cho thuê linh hoạt với từng giai đoạn, phù hợp với đối tượng khách hàng

Từ kết quả nghiên cứu thực trạng (Bảng 2), cơ cấu sản phẩm của Mapletree Việt Nam có chiều hướng không phù hợp với tình hình kinh tế khó khăn hậu Covid 19, các doanh nghiệp đang tiết giảm chi phí, kết hợp với chất lượng dịch vụ chưa đảm bảo, do bản thân Mapletree Việt Nam cũng đang tiết giảm chi phí quản lý… Trong khi đó, kết quả phân tích yếu tố Đặc điểm sản phẩm có β'3 = 0,262 và yếu tố Chi phí dịch vụ có β'5 =0,284 (Bảng 6), là những yếu tố có tác động mạnh nhất đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê của công ty Mapletree Việt Nam. Do vậy, Mapletree Việt Nam cần cơ cấu lại các hạng mục/ loại sản phẩm dịch vụ cho thuê văn phòng phù hợp với chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Qua đó, khuyến khích khách hàng (đang muốn trả lại mặt bằng) tiếp tục sử dụng và mở rộng các đối tượng khách hàng theo cơ chế hoán chuyển văn phòng cho thuê, với mục tiêu không để khách hàng rời bỏ. Đồng thời, Mapletree Việt Nam cũng cần có cơ chế điều chỉnh giá cho thuê linh hoạt phù hợp với đối tượng khách hàng.

5.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng thông qua việc thường xuyên tăng cường đào tạo và đào tạo lại đội ngũ nhân viên

Kết quả nghiên cứu thực trạng (Bảng 2) cho thấy phản ánh của khách hàng về giải quyết khiếu nại của Mapletree Việt Nam còn khá chậm, đặc biệt phản ánh về mặt thời gian giải quyết khiếu nại chưa được cải thiện so với trước; Đặc biệt là các khiếu nại phản ánh về việc trả lời các thông tin về Chi phí dịch vụ chậm, các khiếu nại về thái độ của đội ngũ nhân viên bảo vệ, vệ sinh và phục vụ chậm… Kết hợp với kết quả phân tích yếu tố Giải quyết khiếu nại (GQ), có β'4 = 0,165 và yếu tố Đội ngũ nhân viên (NV), (β'1 = 0,140) (Bảng 6) cũng đều có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho thuê văn phòng tại công ty Mapletree Việt Nam. Do vậy, Mapletree Việt Nam cần sàng lọc tuyển dụng nhân viên có kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu công việc. Đồng thời, cần thường xuyên tổ chức các khoá đào tạo nhân viên mới và đào tạo lại nhân viên cũ cho phù hợp với từng hạng mục công việc dịch vụ cho thuê văn phòng (chăm sóc khách hàng, bảo vệ, điện, nước…) và đối tượng khách hàng. Qua đó,

nâng cao chất lượng giải quyết khiếu nại, góp phần tăng cường chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng nói riêng và chất lượng cho thuê văn phòng của Mapletree Việt Nam nói chung.

5.3. Tăng cường quảng bá về dịch vụ cho thuê văn phòng tại Công ty Mapletree Việt Nam

Từ kết quả nghiên cứu thực trạng (Bảng 2), Mapletree Việt Nam là công ty thành viên của Tập đoàn Bất động sản Mapletree có trụ sở tại Singapore có uy tín trong lĩnh vực bất động sản cho thuê. Mapletree Việt Nam là công ty khai thác bất động sản cho thuê, đầu tư và quản lý vốn hàng đầu tại Việt Nam, nhưng lĩnh vực cho thuê văn phòng còn hạn chế so với tiềm lực, là do chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê còn nhiều hạn chế: giá cho thuê chưa phù hợp với sản phẩm cung cấp, chất lượng chưa ổn định [2]. Kết quả phân tích Uy tín doanh nghiệp (TC), có β'2 = 0,182 (Bảng 6) có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho thuê văn phòng tại công ty Mapletree Việt Nam. Do vậy, Mapletree Việt Nam cần đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ, như: Nâng cấp cơ sở vật chất để đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng; Áp dụng các công nghệ mới để quản lý và cải thiện chất lượng dịch vụ; Cải thiện và từng bước nâng cấp các tiện đi kèm, bao gồm: bãi đỗ xe, bảo vệ, vệ sinh… Qua đó, tăng cường quảng bá về dịch vụ cho thuê văn phòng tại Công ty Mapletree Việt Nam, giúp các doanh nghiệp/ khách hàng tiếp cận đầy đủ thông tin về sản phẩm, dịch vụ cho thuê văn phòng, giúp nâng cao nhận thức của khách hàng cũ và thu hút đối tượng khách hàng mới, hướng đến nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh chung của Mapletree Việt Nam.

Tóm lại, mặc dù nghiên cứu đã cố gắng đánh giá một cách toàn diện các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại công ty Mapletree Việt Nam, tuy nhiên việc nghiên cứu trên nhiều yếu tố cần nhiều hơn thời gian và sự đầu tư hơn để phân tích thực trạng thị trường dịch vụ cho thuê văn phòng, phân tích đối thủ cạnh tranh; Nghiên cứu chưa chỉ ra yếu tố liên quan đến xu hướng thị trường, cũng như chưa đánh giá các yếu tố thuộc về phát triển bền vững ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê theo phân khúc thị trường. Đây nên là hướng nghiên cứu tiếp theo của nghiên cứu.

Lời cảm ơn: Trường Đại học Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh bảo trợ nghiên cứu này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Mai - Thị trường văn phòng Việt Nam đối mặt biến động kinh tế toàn cầu (2023). Nguồn: https://vneconomy.vn/thi-truong-van-phong-viet-nam-doi-mat-bien-dong-kinh-te-toan-cau.htm. [Truy cập lúc: 18:36, 09/12/2023]
2. Mapletree Việt Nam - Báo cáo tổng kết hoạt đông kinh doanh năm 2022 của Công ty Mapletree Việt Nam (2022).
3. Lehtinen, U. & Lehtinen, J.R. - Service Quality: A Study of Quality Dimensions. Working Paper, Service Management Institute, Helsinki, Finland (1982) 439-460.
4. Gronroos C. - A service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing **18** (4) (1984) 36-44. https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784
5. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh - Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ. Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh **29** (1) (2013) 11-22.
6. Parasuraman & et.al. - A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing **49** (3) (1985) 41-50.
7. Tsung, X. L., and Hsiu, Y. L. - A study of the service quality for real estate industry based on the SERVQUAL model. Innovation in Design, Communication and Engineering, CRC Press (2020).
8. Silva M. M. T. S. - An Analysis of Office Market Rent in Colombo 03, University of Sri Jayewardenepura, Sri Lanka, 13th International Conference on Business Management (ICBM) 2016. http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2909739
9. Đào Ngọc Hùng - Nghiên cứu chất lượng dịch vụ văn phòng cho thuê tại tòa nhà Vietcombank. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM (2019) 1-123.
10. Hà Nam Khánh Giao, Cao Văn Truyền - Sự hài lòng của cư dân về chất lượng dịch vụ tại the Era Town. Tạp chí Công thương **5** (3) (2020) 249-256.
11. Nguyễn Thị Lan Anh - Các yếu tố tác động tới chất lượng dịch vụ lưu trú khách sạn (2019). Tạp chí Thông tin khoa học kinh tế - Kỹ thuật **16** (3) (2019) 125-132.

12. Đoàn Hải - Nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ mặt đất tại cảng hàng không Đồng Hới – Quảng Bình, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế, 2018.
13. Tần Văn Đức - Đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chuỗi cửa hàng tiện lợi trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Nghiên cứu Tài chính-Marketing **66** (2021) 115-126.
14. Allan, M. M. - The relationship between service quality and customer satisfaction. The IUP Journal of Marketing Management **15** (4) (2016) 61-83.
15. Nagar, D. - Retail service quality and its effects on consumer preferences for retail format stores. Global Management Review **10** (4) (2016) 12-22.
16. Adil Z. - Assessing the service quality of department store using RSQS an Empirical study of Albaha Region, Saudi Arabia. Rajagiri Management Journal **14** (1) (2020) 19-33. https://doi.org/10.1108/RAMJ-11-2019-0023
17. Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., & Xu, H. - A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. Journal of Retailing and Consumer Services **60** (2021) 102424. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424
18. Mapletree Việt Nam - Báo cáo tổng kết hoạt đông kinh doanh năm 2023 của Công ty Mapletree Việt Nam (2023).
19. Roger B. - Estimation and Sample Size Determination for Finite Populations. 10th edition, CD Rom Topics, Section 8.7, West Chester University of Pennsylvania, 2006.
20. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc - Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Hồng Đức (2008) 1-310.
21. Marija J. N. - SPSS for Windows: Professional Statistics User's Guide, Release 5.0 (1993). Prentice Hall, 1-400.

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF OFFICE RENTAL SERVICES AT MAPLETREE VIETNAM COMPANY

Nguyen Xuan Quyet*, Tran Phuong Bao Tran

Ho Chi Minh City University of Industry and Trade

*Email: *quyetnx@huit.edu.vn*

Mapletree Vietnam is the leading office leasing company in Vietnam, with an office area for lease at the end of 2022 of 142,007 m2 (79.9% leased, 20.1% unleased). However, the service quality has not satisfied customers, the rental price and service cost are high, but the service quality is limited in terms of accompanying utilities, employees are often reported about service work, slow response to complaints... This study applies a quantitative method to research, with data surveyed from experts, including: the board of directors, department managers, specialized officers and customers renting offices at Mapletree Vietnam. The analysis results from 225 questionnaires of experts show that the factors Service cost (β1=0.284) and Product characteristics (β2=0.201) have the strongest impact on the quality of office rental services; followed by the factor Business reputation (β3=0.182), the factor Complaint resolution (β4=0.165) and the factor Staff (β5=0.140) all have an impact on office rental services at Mapletree Vietnam. The article introduces an overview of office rental activities and analyzes factors affecting the quality of office rental services at Mapletree Vietnam. From the research results, the author has proposed management implications to improve the quality of office rental services at Mapletree Vietnam.

Keywords: Real estate services, office rental, service quality, Mapletree Vietnam.