

THÔNG TIN TÓM TẮT VỀ NHỮNG KẾT LUẬN MỚI CỦA LUẬN ÁN TIẾN SĨ
(Thông tin đưa lên trang Web)

Tên luận án: Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới lòng trung thành của khách hàng đối với sàn giao dịch thương mại điện tử tại Việt Nam

Ngành: **Quản trị kinh doanh** Mã số: **9340101**

Nghiên cứu sinh: Trương Thị Thu Hương

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Lê Anh Tuấn

Cơ sở đào tạo: **Trường Đại học Điện lực**

TÓM TẮT KẾT LUẬN MỚI CỦA LUẬN ÁN

Thứ nhất, đề tài đề xuất mô hình nghiên cứu có một số đặc thù phản ánh tốt hơn các yếu tố tác động tới lòng trung thành khách hàng khi mua hàng qua các sàn giao dịch thương mại điện tử.

Thứ hai, biến độc lập xuất hiện mới là chất lượng sản phẩm được kinh doanh trên sàn giao dịch thương mại điện tử đi cùng với 2 biến truyền thống khác thường gặp trong các nghiên cứu vận dụng E-S-QUAL.

Thứ ba, luận án xem xét và chứng minh hai biến số *cảm nhận sự thích thú* và *hình ảnh thương hiệu* của sàn giao dịch thương mại điện tử khi mua hàng trực tuyến có ý nghĩa trong sự tác động tới *lòng trung thành*. Các mối liên hệ này được tác giả tìm thấy ở lĩnh vực khác nhưng chưa có trong bối cảnh kinh doanh qua sàn giao dịch thương mại điện tử nên đây cũng là những điểm mới mà luận án đạt được

Thứ tư, các chỉ báo mới cho một số biến tiềm ẩn trong mô hình đã được xây dựng, bổ sung. Một số chỉ báo khác được phát triển dựa trên các chỉ báo đã có ở nghiên cứu trước nhưng được thay đổi cho phù hợp với sự khác biệt về bối cảnh nghiên cứu. Các chỉ báo này được chứng minh khả quan thông qua phân tích dữ liệu sơ cấp. Điều này góp thêm cho lý luận về hành vi tiêu dùng trực tuyến có thêm những thang đo phù hợp với đặc thù các biến số.

Thứ năm, một số khác biệt trong phương pháp phân tích mô hình, dữ liệu có sự xuất hiện của cả các yếu tố bậc 1 cùng những yếu tố bậc 2 cũng được coi là có tính mới mà luận án đóng góp.

Cuối cùng, trên cơ sở hiểu biết về lý luận và thực trạng hoạt động của các sàn giao dịch thương mại điện tử, luận án đề xuất những ý kiến đóng góp cho các nhà quản trị của sàn trong công tác quản lý các hoạt động cung cấp dịch vụ của đơn vị mình nhằm cải thiện hoạt động của sàn chuyên nghiệp và hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, luận án cũng đưa ra một số khuyến nghị trong việc quản lý của các tổ chức, các cơ quan quản lý nhà nước đối với sàn giao dịch thương mại điện tử.

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2023

Giáo viên hướng dẫn

Nghiên cứu sinh

PGS.TS. Lê Anh Tuấn

Trương Thị Thu Hương

