Các yếu tố ảnh hưởng đến sự trung thành của khách hàng – Vai trò trung gian sự hài lòng – Trường hợp các thương hiệu cà phê Việt Nam

Trương Đình Thái(*) • Nguyễn Thị Ngọc Nga

Ngày nhận bài: 05/02/2025 | **Biên tập xong:** 02/5/2025 | **Duyệt đăng:** 12/5/2025

TÓM TẮT: Nghiên cứu nhằm mục đích xác định các yếu tố có ảnh hưởng đến sự trung thành của khách hàng khi sử dụng những thương hiệu cà phê Việt Nam trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, với vai trò trung gian của sự hài lòng. Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp được sử dụng, kết hợp giữa phương pháp định tính và định lượng, trong đó, kỹ thuật định lượng đóng vai trò chủ đạo. Dữ liệu khảo sát 322 khách hàng bằng hình thức trực tuyến và trực tiếp. Mô hình cấu trúc tuyến tính bình phương nhỏ nhất từng phần với phần mềm SmartPLS.1.4.0.0. được sử dụng để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy: trải nghiệm khách hàng (CE), chất lượng dịch vụ (SQ) và danh tiếng thương hiệu (BR) có ảnh hưởng trực tiếp đến sự trung thành của người tiêu dùng và có ảnh hưởng gián tiếp đến ý định quay lại sử dụng thông qua sự hài lòng. Niềm tin (TR) có ảnh hưởng trực tiếp đến sự trung thành, nhưng không có ảnh hưởng thông qua sự hài lòng. Kết quả nghiên cứu đề xuất những hàm ý quản trị nhằm nâng cao lòng trung thành của khách hàng (CL) đối với các thương hiệu cà phê Việt Nam.

TỪ KHÓA: Thương hiệu cà phê Việt Nam, sự hài lòng, lòng trung thành, Thành phố Hồ Chí Minh, lý thuyết trao đổi xã hội.

Mã phân loại JEL: M19.

DOI: https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2025.230.....

1. Giới thiệu

Trong bối cảnh xu hướng hội nhập kinh tế hiện nay, các doanh nghiệp Việt Nam có nhiều cơ hội để nắm bắt và phát triển. Tuy nhiên, bên cạnh sự thuận lợi này, các doanh nghiệp cũng phải đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức do sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trên thị trường. Thêm vào đó, người tiêu dùng cũng có đa dạng sự lựa chọn hơn trong

(*) **Trương Đình Thái -** Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 56 Hoàng Diệu 2, Phường Linh Chiểu, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh; **Email:** thaitd@hub.edu.vn.