BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

ĐẬU QUỐC HƯNG

YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ LOGISTICS: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP CÁC DOANH NGHIỆP XUẤT KHẨU TẠI TP. HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TS. LÊ THANH TIỆP

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2022

MỤC LỤC

CAM KẾT LIÊM CHÍNH HỌC THUẬT ..... **i**
LỜI CẢM ƠN ..... **ii**
MỤC LỤC ..... **iii**
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT ..... **vi**
DANH MỤC BẢNG ..... **vii**
DANH MỤC HÌNH ..... **viii**
TÓM TẮT ..... **ix**
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU **1**
1.1. Lý do thực hiện đề tài **1**
1.2. Mục tiêu nghiên cứu **2**
1.2.1. Mục tiêu chung 2
1.2.2. Mục tiêu cụ thể 2
1.2.3. Câu hỏi nghiên cứu 2
1.2.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 3
1.5 Phương pháp nghiên cứu **3**
1.5.1 Phương pháp định tính 3
1.5.2 Phương pháp định lượng 3
1.6. Ý nghĩa dự kiến của đề tài **4**
1.6.1. Đóng góp về mặt học thuật 4
1.6.2. Đóng góp về mặt thực tiễn 4
1.7 Kết cấu đề tài nghiên cứu **4**
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU **5**
2.1 Các khái niệm nghiên cứu có liên quan **5**
2.1.1 Khái niệm về thuê ngoài dịch vụ (Outsourcing) 5
2.1.2. Mô hình thuê ngoài 5
2.2. Tổng quan về dịch vụ logistics **8**
2.2.1. Khái niệm dịch vụ logistics 8
2.2.2. Các mức độ của dịch vụ logistics: 8
2.2.3 Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL 9
2.3 Lý thuyết về hành vi mua của tổ chức **10**
2.3.1 Khái niệm hành vi mua của tổ chức 10

2.3.2 Mô hình chung hành vi mua của tổ chức theo giá trình Marketing cơ bản của GS Trần Minh Đạo 11
2.4. Hành vi thuê ngoài dịch vụ logistics 12
2.4.1 Khái niệm thuê ngoài dịch vụ logisitcs..... 12
2.4.2 Quy trình lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ logistics: 13
2.4.3 Tiêu chí lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ logistics: 13
2.5 Các đề tài, kết quả nghiên cứu tương tự 16
2.5.1 Lựa chọn nhà cung cấp logistics 3PL, Tu Van Binh và Nguyen Van Khiem (2016 16
2.5.2 Các tiêu chí cốt lõi ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ logistics tại TP. HCM (Đặng Nguyễn Tất Thành, 2014)..... 16
2.5.3 Nghiên Cứu Yếu Tố Tác Động Đến Việc Lựa Chọn Nhà Cung Ứng Dịch Vụ Logistics Tại Việt Nam Trong Thời Kì Dịch Covid-19 (Hà Minh Hiếu,2021) 17
2.6 Mô hình nghiên cứu đề xuất và các giả thuyết 18
2.6.1 Mô hình nghiên cứu 18
2.6.2 Giả thuyết nghiên cứu 19
Tóm tắt chương 2 22
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU 23
3.1 Quy trình nghiên cứu 23
3.1.1 Nghiên cứu sơ bộ 24
3.1.2 Nghiên cứu chính thức 25
3.2 Xây dựng thang đo 25
3.3 Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu 27
3.4 Phương pháp phân tích dữ liệu 30
3.4.1. Phân tích định tính 30
3.4.2. Phân tích định lượng 31
3.4.2.1 Phân tích mô hình đo lường 31
3.4.2.2 Đánh giá mô hình cấu trúc 32
Tóm tắt chương 3 34
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN 35
4.1 Mô tả kết quả thu thập dữ liệu 35
4.2 Kết quả phân tích 37
4.2.1 Đánh giá mô hình đo lường kết quả 37

Hệ số phóng đại phương sai (VIF) 40
Đánh giá 40
4.2.2 Đánh giá mô hình cấu trúc PLS-SEM 40
4.2.3 Mô hình đường dẫn 41
4.2.4. Kiểm định giả thuyết 45
4.2.5 Thảo luận kết quả nghiên cứu: 45
Tóm tắt chương 4 47
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ 48
5.1 Tóm tắt kết quả 48
5.2 Hàm ý quản trị 48
5.2.1 Khách hàng rất nhạy cảm với chi phí 48
5.2.2 Tối đa khả năng đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng 49
5.2.3 Xây dựng mối quan hệ đối tác với khách hàng 51
5.2.4 Kiến nghị về thành phần tin cậy 51
5.2.5 Xây dựng hình ảnh và uy tín thương hiệu 52
5.3 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo 53
Tóm tắt chương 5 54
TÀI LIỆU THAM KHẢO 55
PHỤ LỤC 61
Phụ lục 1. Nội dung khảo sát, phỏng vấn chuyên gia……..……61
Phụ lục 2. Kết quả lấy ý kiến chuyên gia 65
Phụ lục 3. Bảng câu hỏi khảo sát chính thức 68
Phụ lục 4. Thống kê mô tả nhân khẩu học 72
Phụ lục 5. Kết quả phân tích PLS-SEM 74