

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN**

ĐOÀN XUÂN TÂM ĐAN

**NGHIÊN CỨU NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA ĐỘC GIẢ ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁO ĐIỆN TỬ
TUỔI TRẺ ONLINE**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 2007677

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: PGS. TS. HÀ THỊ NGỌC OANH

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2022

MỤC LỤC

CAM KẾT LIÊM CHÍNH HỌC THUẬT	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC BẢNG	v
DANH MỤC HÌNH ẢNH	vi
TÓM TẮT LUẬN VĂN	vii
Chương 1. Giới thiệu	
1.1. Lý do thực hiện đề tài.....	9
1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	11
1.3. Câu hỏi nghiên cứu.....	11
1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	12
1.5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	12
1.6. Bố cục của luận văn.....	13
Chương 2. Cơ sở lý luận	
2.1. Các khái niệm nghiên cứu có liên quan	14
2.2. Các đề tài, kết quả nghiên cứu có liên quan.....	23
2.3. Tóm tắt chương 2	24
Chương 3. Phương pháp luận	
3.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	25
3.2. Giả thuyết nghiên cứu	26
3.3. Quy trình nghiên cứu.....	27
3.4. Phương pháp nghiên cứu.....	27
3.5. Xây dựng thang đo	28
3.6. Mô tả dữ liệu nghiên cứu	31
3.7. Tóm tắt chương 3	33

Chương 4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Giới thiệu về báo điện tử Tuổi Trẻ Online.....	34
4.2. Thống kê mô tả dữ liệu	35
4.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	35
4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu.....	42
4.5. Kiểm định sự khác biệt giữa các tổng thể ANOVA	46
4.6. Tóm tắt chương 4	48

Chương 5. Kết luận và kiến nghị

5.1. Tóm tắt kết quả nghiên cứu.....	49
5.2. Thảo luận kết quả nghiên cứu – đề xuất các hàm ý quản trị.....	49
5.3. Hạn chế của nghiên cứu và hướng phát triển của luận văn.....	54
5.4. Kết luận	55

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	56
--------------------------------	-----------

PHỤ LỤC	60
----------------------	-----------