



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

LÊ VĂN HOÀN

**TÁC ĐỘNG CỦA HỢP TÁC CHUỖI CUNG ỨNG ĐẾN
HIỆU QUẢ LOGISTICS CỦA CÁC DOANH NGHIỆP DỊCH VỤ
LOGISTICS: TRƯỜNG HỢP TÁC ĐỘNG TRỰC TIẾP VÀ
GIÁN TIẾP THÔNG QUA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: MBA 1711

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TIẾN SĨ PHẠM THỊ BÍCH NGỌC

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2022

MỤC LỤC

CAM KẾT LIÊM CHÍNH HỌC THUẬT	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	i
DANH MỤC BẢNG	v
DANH MỤC BIỂU ĐỒ.....	vii
DANH MỤC HÌNH.....	viii
TÓM TẮT.....	ix
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU.....	1
1.1. Tổng quan về hiệu quả Logistics của Việt Nam.....	1
1.2. Lý do thực hiện đề tài	3
1.2. Mục tiêu nghiên cứu	6
1.3. Câu hỏi nghiên cứu	6
1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	6
1.4.1. Đối tượng nghiên cứu	6
1.4.2. Phạm vi nghiên cứu	6
1.5. Cấu trúc đề tài nghiên cứu	7
1.6. Ý nghĩa của nghiên cứu	7
1.6.1. Về mặt lý luận.....	7
1.6.2. Về mặt thực tiễn.....	8
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	9
2.1. Các khái niệm nghiên cứu có liên quan.....	9
2.1.1. Logistics.....	9
2.1.2. Hợp tác chuỗi cung ứng (Supply chain collaboration).....	10

2.1.3. Chất lượng dịch vụ Logistics (Logistics service quality)	11
2.1.4. Hiệu quả Logistics (Logistics performance)	13
2.2. Thang đo	14
2.2.1. Hợp tác chuỗi cung ứng.....	14
2.2.2. Chất lượng dịch vụ.....	17
2.2.3. Hiệu quả Logistics	20
2.3. Các đề tài, kết quả nghiên cứu có liên quan	21
2.3.1. Tác động trực tiếp của hợp tác chuỗi cung ứng đến hiệu quả logistics	21
2.3.2. Tác động của hợp tác chuỗi cung ứng đến chất lượng dịch vụ logistics.....	23
2.3.3. Tác động của chất lượng dịch vụ logistics đến hiệu quả logistics.	25
2.4. Các hạn chế về mặt lý luận hiện tại	26
2.4. Đề xuất khung khái niệm nghiên cứu	27
CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP LUẬN.....	29
3.1. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu.....	29
3.1.1. Giả thuyết nghiên cứu:.....	29
3.1.2. Mô hình nghiên cứu	31
3.2. Xây dựng thang đo gốc.....	31
3.2.1. Thang đo Hợp tác chuỗi cung ứng.....	31
3.2.2. Thang đo chất lượng dịch vụ Logistics	32
3.2.3. Thang đo hiệu quả logistics	32
3.3. Phương pháp nghiên cứu	32
3.3.1. Quy trình nghiên cứu	33
3.3.2. Loại thông tin sử dụng.....	34
3.3.3. Phương pháp lấy mẫu	35

3.3.3. Phương pháp thu thập thông tin.....	37
3.3.4. Phương pháp phân tích dữ liệu	38
CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	41
4.2. Kết quả phỏng vấn sâu và điều tra thí điểm	41
4.2.1. Kết quả phỏng vấn sâu bán cấu trúc	41
4.2.2. Kết quả điều tra thí điểm	43
4.3. Kết quả nghiên cứu điều tra thực nghiệm.....	45
4.3.1. Thống kê mô tả mẫu	45
4.3.2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha và EFA	47
4.3.3. Kết quả kiểm định tương quan Pearson.....	51
4.3.4. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính.....	53
4.3.5. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định và cấu trúc tuyến tính	59
4.3.6. Phân tích kết quả.....	65
CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN	68
5.1. Tóm tắt kết quả nghiên cứu	68
5.2.1. Xây dựng chiến lược hợp tác chuỗi cung ứng.....	69
5.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ hướng đến khách hàng.....	70
5.2.3. Tận dụng các chính sách phát triển ngành của Chính phủ	71
5.3. Hạn chế và hướng phát triển của luận văn.....	72
5.3.1. Hạn chế của đề tài nghiên cứu	72
5.3.2. Đề xuất các hướng nghiên cứu trong tương lai	74
5.4. Kết luận.....	74
TÀI LIỆU THAM KHẢO	1
Sách, giáo trình, tài liệu chuyên môn	1
Tạp chí khoa học.....	2

Luận án tiến sĩ.....	11
Các tài liệu trên mạng	12
PHỤ LỤC I.....	I
PHỤ LỤC II.....	IV
PHỤ LỤC III	XIII
PHỤ LỤC IV	XVI
PHỤ LỤC V.....	XXIV
PHỤ LỤC VI	XXVII
PHỤ LỤC VII.....	1
LÝ LỊCH TRÍCH NGANG	7