



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

**PHẠM THỦY TIÊN**

**PHÂN TÍCH MỐI QUAN HỆ GIỮA TIẾP THỊ TRUYỀN  
THÔNG XÃ HỘI VÀ LÒNG TRUNG THÀNH CỦA  
THƯƠNG HIỆU TRONG NGÀNH CHUỖI CAFE TẠI  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh  
Mã số: 2190003

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TS. ĐOÀN MINH CHÂU**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2023**

## MỤC LỤC

CAM KẾT LIÊM CHÍNH HỌC THUẬT .....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	v
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU .....	vi
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ .....	viii
TÓM TẮT.....	ix
ABSTRACT .....	x
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU .....	1
1.1 Lý do chọn đề tài .....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu .....	4
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU .....	5
1.4 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU .....	5
1.5 PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	5
1.6 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	6
1.7 Ý NGHĨA KHOA HỌC VÀ THỰC TIỄN.....	6
1.8 KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI.....	7
TÓM TẮT CHƯƠNG 1 .....	8
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	9
2.1 Các khái niệm nghiên cứu có liên quan.....	9
2.2 Các lý thuyết có liên quan.....	13
2.3 Các nghiên cứu có liên quan.....	15
2.4 Mô hình và các giả thiết nghiên cứu.....	22
TÓM TẮT CHƯƠNG 2 .....	26
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	27
3.1 Quy trình nghiên cứu .....	27
3.2 Xây dựng thang đo.....	28
3.3 Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu .....	33
3.4 Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu .....	34
TÓM TẮT CHƯƠNG 3 .....	40

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	41
4.1 Thu thập dữ liệu.....	41
4.2 Thống kê mô tả các biến.....	44
4.3 Kết quả phân tích.....	46
TÓM TẮT CHƯƠNG 4 .....	56
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	58
5.1 Kết luận.....	58
5.2 Hàm ý quản trị .....	60
5.3 Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo .....	64
TÓM TẮT CHƯƠNG 5 .....	64
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	66