

Tác động của chất lượng website đến sự hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực mua sắm trực tuyến

Trần Phạm Khánh Toàn

Sở Công thương TP.HCM

Nhận bài: 23/06/2018 – Duyệt đăng: 23/07/2018

Tóm tắt

Nghiên cứu này xem xét tác động của chất lượng website ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi mua sắm trực tuyến. Các yếu tố của chất lượng website bao gồm thiết kế website, chất lượng thông tin, hoàn thành đơn đặt hàng, tính bảo mật, tính sẵn sàng của hệ thống và tính cải tiến. Dữ liệu được thu thập từ 308 khách hàng sử dụng Internet và có mua sắm trực tuyến. Phép phân tích nhân tố và hồi quy được sử dụng để xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng. Kết quả cho thấy thiết kế website, chất lượng thông tin, hoàn thành đơn hàng, tính bảo mật và tính cải tiến của hệ thống có tác động đến sự hài lòng của khách hàng khi mua hàng trực tuyến.

Từ khóa: *Chất lượng website, sự hài lòng của khách hàng, mua sắm trực tuyến.*

Abstract:

The study analyses the effect of website quality on customer's satisfaction in the area online purchase. Website quality includes website design, information quality, fulfillment, security, the availability of system, and the innovativeness. The survey conducted among 308 customers who used Internet for online purchasing. Using the method of testing the reliability of scale (Cronbach's alpha), exploring factors analysis, and multivariate regression analysis, the results show that website design, information quality, fulfillment, ensuring privacy, and system innovativeness have positive effect to customer's satisfaction towards online purchase.

Key words: *Website quality, customer's satisfaction, online purchase.*