

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH THƯƠNG HIỆU CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI SẢN PHẨM MÁY TÍNH XÁCH TAY HP TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Hà Nam Khánh Giao^{1*}, Đào Thủy Tiên¹

¹ Học viện Hàng không Việt Nam

* Tác giả liên hệ: Email: khanhgiaohn@yahoo.com

Ngày nhận bài: 06/08/2023

Ngày chấp nhận: 24/10/2023

Ngày đăng: 25/02/2024

DOI: 10.52932/jfm.vi2.424

Phụ lục 1. Các thang đo thành phần

Ký hiệu	Biến quan sát
Nhận biết thương hiệu	
NB ₁	Tôi có thể nhận ra thương hiệu máy tính xách tay HP trong số các thương hiệu cạnh tranh khác
NB ₂	Tôi biết về thương hiệu máy tính xách tay HP
NB ₃	Một số đặc điểm thương hiệu máy tính xách tay HP của đến với tâm trí của tôi một cách nhanh chóng
NB ₄	Tôi có thể nhớ nhanh biểu tượng hoặc logo của thương hiệu máy tính xách tay HP
NB ₅	Tôi không gặp khó khăn trong việc hình dung thương hiệu máy tính xách tay HP trong đầu
Niềm tin thương hiệu	
NT ₁	Máy tính xách tay HP có thương hiệu đáng tin cậy
NT ₂	Máy tính xách tay HP có thương hiệu uy tín cao
NT ₃	Tính đổi mới của thương hiệu máy tính xách tay HP luôn cập nhật
Tính cách thương hiệu	
Giá trị tự thể hiện	
TTH ₁	Thương hiệu HP giúp tôi thể hiện chính mình
TTH ₂	Thương hiệu HP phản ánh tính cách của tôi
TTH ₃	Thương hiệu HP làm tăng giá trị của tôi
TTH ₄	Thương hiệu HP giúp tôi nổi bật hơn
Sự lôi cuốn của tính cách thương hiệu	
SLC ₁	Thương hiệu HP rất lôi cuốn đối với tôi
SLC ₂	Thương hiệu HP rất đặc biệt đối với tôi
SLC ₃	Thương hiệu HP rất có ích với tôi
Cam kết thương hiệu	
CK ₁	Sản phẩm HP có chất lượng tốt
CK ₂	Sử dụng máy tính xách tay có thương hiệu HP mang lại giá trị uy tín
CK ₃	Tôi sẽ mua máy tính xách tay có thương hiệu HP vì nó đa dạng về chủng loại và cảm ứng lâu dài
CK ₄	Máy tính xách tay có thương hiệu HP có giá trị tốt nhất so với các thương hiệu khác

Ký hiệu	Biến quan sát
----------------	----------------------

Chất lượng cảm nhận

- | | |
|-------------------|---|
| CLCN ₁ | Thương hiệu máy tính xách tay HP cung cấp sản phẩm chất lượng rất tốt |
| CLCN ₂ | Thương hiệu máy tính xách tay HP cung cấp các sản phẩm có chất lượng ổn định |
| CLCN ₃ | Thương hiệu máy tính xách tay HP cung cấp các sản phẩm rất đáng tin cậy |
| CLCN ₄ | Thương hiệu máy tính xách tay HP cung cấp các sản phẩm có tính năng tuyệt vời |

Lòng trung thành thương hiệu

- | | |
|------------------|---|
| LTT ₁ | Tôi coi mình là người trung thành với thương hiệu HP |
| LTT ₂ | Thương hiệu HP sẽ là lựa chọn đầu tiên của tôi. |
| LTT ₃ | Tôi sẽ không mua các nhãn hiệu khác nếu thương hiệu HP có sẵn tại cửa hàng. |

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp, 2023