Bước 1: Đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach’ Alpha

Hệ số α của Cronbach là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau (Trọng và Ngọc, 2008). Do đó, bước đầu tiên để phân tích nhân tố cần thực hiện kiểm định này.

**Bảng 5.7: Kết quả kiểm định thang đo**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhân tố** | **Trung bình thang đo nếu nhân tố bị loại** | **Phương sai thang đo nếu nhân tố bị loại** | **Hệ số tương quan biến tổng** | **Cronbach’s Alpha nếu biến bị loại** |
| **Hệ số Cronbach’s alpha: 0,907** | | | | |
| CCHH01 | 87,31 | 293,321 | 0,563 | 0,902 |
| CCHH02 | 87,24 | 291,910 | 0,622 | 0,901 |
| CCHH03 | 87,21 | 293,059 | 0,589 | 0,902 |
| CCHH04 | 87,14 | 293,444 | 0,574 | 0,902 |
| CSBH01 | 87,18 | 299,521 | 0,471 | 0,904 |
| CSBH02 | 87,22 | 301,442 | 0,438 | 0,905 |
| CSBH03 | 87,14 | 301,295 | 0,448 | 0,905 |
| CSHH04 | 87,41 | 303,273 | 0,383 | 0,906 |
| HTTT01 | 87,23 | 296,831 | 0,534 | 0,903 |
| HTTT02 | 87,21 | 296,913 | 0,564 | 0,903 |
| HTTT03 | 87,24 | 296,893 | 0,551 | 0,903 |
| HTTT04 | 87,31 | 296,447 | 0,554 | 0,903 |
| CSDB01 | 87,10 | 298,178 | 0,478 | 0,904 |
| CSDB02 | 87,10 | 298,089 | 0,527 | 0,903 |
| CSDB03 | 87,06 | 298,507 | 0,516 | 0,903 |
| CSDB04 | 87,16 | 298,958 | 0,493 | 0,904 |
| CSDB05 | 87,07 | 298,729 | 0,487 | 0,904 |
| HTXT01 | 87,12 | 304,853 | 0,388 | 0,906 |
| HTXT02 | 87,03 | 301,454 | 0,420 | 0,905 |
| HTXT03 | 86,98 | 301,626 | 0,455 | 0,905 |
| HTXT04 | 86,94 | 300,473 | 0,441 | 0,905 |
| XHTD01 | 86,66 | 300,765 | 0,535 | 0,903 |
| XHTD02 | 86,77 | 300,771 | 0,518 | 0,904 |
| XHTD03 | 86,58 | 300,099 | 0,538 | 0,903 |
| XHTD04 | 86,61 | 300,985 | 0,547 | 0,903 |

*(Nguồn: Số liệu khảo sát, 2014)*

Theo nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới, Nunnally (1978); George & Mallery (2003) cho rằng, hệ số Cronbach’ Alpha > 0,6 là thỏa điều kiện có thể sử dụng được và là thang đó tốt nhất khi hệ số này nằm trong khoản từ 0,8 đến 1. Theo đó, hệ số Cronbach’ Alpha của bước kiểm định thang đo đạt 0,907 cho thấy các biến tác giả xây dựng và dữ liệu thu thập có mức độ tin cậy cao. Đồng thời hệ số cronbach’s alpha nếu loại biến của tất cả các biến đều đều bé hơn hệ số Cronbach’s alpha của cả thang đo và điều này cho thấy thang đo là phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố.

Cũng theo các nhà nghiên cứu đó, thì hệ số tương quan biến tổng của từng biến đo lường phải >0,3 thì biến đó mới thỏa điều kiện đưa vào mô hình nghiên cứu. Qua bảng 5.7 ta thấy, không có biến đo lường nào có hệ số tương quan biến tổng <0,3 chính vì thế tất cả đều thỏa điều kiện và không bị loại khỏi mô hình nghiên cứu.

**Một số kết quả kiểm định khác**

**Bảng 5.12: Kết quả kiểm định mối liên hệ về mức độ ảnh hưởng**

**của các nhân tố tác động đến quyết định lựa chọn kinh doanh sản phẩm thông tin di động giữa những người khác nhau về**

**Trình độ học vấn**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhân tố** | **Trình độ học vấn** | | | | **ANOVA** | |
| **PT** | **TC** | **CĐ** | **ĐH, SĐH** | **F** | **p** |
| F1 Chăm sóc điểm bán và tiếp xúc cá nhân | 3,6563 | 3,7185 | 3,3755 | 3,5939 | 1,002 | 0,393 |
| F2 Cung cấp hàng hóa | 3,4542 | 3,6358 | 3,0816 | 3,7727 | 2,593 | 0,053 |
| F3 Hỗ trợ và xúc tiến quảng cáo | 3,4085 | 3,8765 | 3,7143 | 3,8106 | 2,262 | 0,082 |
| F4 Xu hướng tiêu dùng | 3,9965 | 4,1698 | 3,9337 | 4,0682 | ,680 | 0,565 |
| F5 Chính sách bán hàng | 3,3803 | 3,5833 | 3,2551 | 3,7273 | 1,587 | 0,193 |
| **F6 Hỗ trợ thông tin/nghiệp vụ bán hàng** | **3,3768** | **3,6728** | **3,0357** | **3,7652** | **4,481** | **0,004** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **(I)**  **TĐHV** | **(J)**  **TĐHV** | **Chênh lệch**  **trung bình (I – J)** | **P** |
| F1 Chăm sóc điểm bán và tiếp xúc cá nhân | | | |
| Trung cấp | Phổ thông | 0,06218 | 0,977 |
| Cao đẳng | Phổ thông | -0,28083 | 0,412 |
| Đại học, sau đại học | Phổ thông | -0,06240 | 0,989 |
| F2 Cung cấp hàng hóa | | | |
| Trung cấp | Phổ thông | 0,18158 | 0,727 |
| Cao đẳng | Phổ thông | -0,37259 | 0,282 |
| Đại học, sau đại học | Phổ thông | 0,31850 | 0,514 |
| F3 Hỗ trợ và xúc tiến quảng cáo | | | |
| **Trung cấp** | **Phổ thông** | **,046809\*** | **0,036** |
| Cao đẳng | Phổ thông | 0,30584 | 0,358 |
| Đại học, sau đại học | Phổ thông | 0,40216 | 0,242 |
| F4: Xu hướng tiêu dùng |  |  |  |
| Trung cấp | Phổ thông | 0,17327 | 0,597 |
| Cao đẳng | Phổ thông | -0,06281 | 0,977 |
| Đại học, sau đại học | Phổ thông | 0,07170 | 0,976 |
| F5 Chính sách bán hàng | | | |
| Trung cấp | Phổ thông | 0,20305 | 0,568 |
| Cao đẳng | Phổ thông | -0,12518 | 0,890 |
| Đại học, sau đại học | Phổ thông | 0,34699 | 0,343 |
| F6 Hỗ trợ thông tin/nghiệp vụ bán hàng | | | |
| Trung cấp | Phổ thông | 0,29608 | 0,239 |
| Cao đẳng | Phổ thông | -0,34105 | 0,233 |
| Đại học, sau đại học | Phổ thông | 0,38839 | 0,231 |

**Bảng 5.11: Kết quả kiểm định mối liên hệ về mức độ ảnh hưởng**

**của các nhân tố tác động đến quyết định lựa chọn kinh doanh sản phẩm thông tin di động giữa những cửa hàng kinh doanh chuyên và cửa hàng kinh doanh kiêm**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhân tố** | **Tình trạng kinh doanh** | | **Kiểm định T - Test** | |
| **Chuyên** | **Kiêm** | **t** | **p** |
| F1 Chăm sóc điểm bán và tiếp xúc cá nhân | 3,8564 | 3,5610 | 1,500 | 0,135 |
| F2 Cung cấp hàng hóa | 3,3013 | 3,5205 | -0,972 | 0,332 |
| F3 Hỗ trợ và xúc tiến quảng cáo | 3,7756 | 3,6744 | 0,498 | 0,619 |
| F4 Xu hướng tiêu dùng | 4,2500 | 4,0141 | 1,351 | 0,178 |
| F5 Chính sách bán hàng | 3,4873 | 3,4701 | 0,084 | 0,933 |
| F6 Hỗ trợ thông tin/nghiệp vụ bán hàng | 3,2308 | 3,5090 | -1,423 | 0,156 |

**Bảng 5.12: Kết quả kiểm định mối liên hệ về mức độ ảnh hưởng**

**của các nhân tố tác động đến quyết định lựa chọn kinh doanh sản phẩm thông tin di động giữa những người khác nhau về**

**Địa điểm kinh doanh**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nhân tố** | **Vị trí kinh doanh** | | | | **ANOVA** | |
| **Trung tâm TT, TP** | **KDC đông đúc** | **Gần chợ** | **KDC đông đúc** | **F** | **p** |
| F1 Chăm sóc điểm bán và tiếp xúc cá nhân | 3,5297 | 3,6127 | 3,6357 | 3,6091 | 0,081 | 0,970 |
| F2 Cung cấp hàng hóa | 3,8243 | 3,6389 | 3,2634 | 3,5909 | 2,357 | 0,073 |
| **F3 Hỗ trợ và xúc tiến quảng cáo** | **3,3784** | **3,3968** | **3,9085** | **3,9545** | **4,108** | **0,007** |
| F4 Xu hướng tiêu dùng | 3,7568 | 4,0040 | 4,1317 | 4,2955 | 1,825 | 0,143 |
| F5 Chính sách bán hàng | 3,5473 | 3,2619 | 3,5469 | 3,5795 | 1,007 | 0,390 |
| F6 Hỗ trợ thông tin/nghiệp vụ bán hàng | 3,5338 | 3,3175 | 3,4665 | 3,7386 | 0,851 | 0,467 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **(I)**  **VTKD** | **(J)**  **VTKD** | **Chênh lệch**  **trung bình (I – J)** | **P** |
| F1 Chăm sóc điểm bán và tiếp xúc cá nhân | | | |
| Trung tâm TT, TP | Khu dân cư thưa thớt | -0,07936 | 0,980 |
| KDC đông đúc | Khu dân cư thưa thớt | 0,00361 | 1,000 |
| Gần chợ | Khu dân cư thưa thớt | 0,02662 | 0,999 |
| F2 Cung cấp hàng hóa | | | |
| Trung tâm TT, TP | Khu dân cư thưa thớt | 0,23342 | 0,774 |
| KDC đông đúc | Khu dân cư thưa thớt | 0,04798 | 0,996 |
| Gần chợ | Khu dân cư thưa thớt | -0,32752 | 0,479 |
| F3 Hỗ trợ và xúc tiến quảng cáo | | | |
| Trung tâm TT, TP | Khu dân cư thưa thớt | -0,57617 | 0,126 |
| KDC đông đúc | Khu dân cư thưa thớt | -0,55772 | 0,103 |
| Gần chợ | Khu dân cư thưa thớt | -0,04606 | 0,994 |
| F4: Xu hướng tiêu dùng |  |  |  |
| Trung tâm TT, TP | Khu dân cư thưa thớt | -0,53870 | 0,095 |
| KDC đông đúc | Khu dân cư thưa thớt | -0,29149 | 0,425 |
| Gần chợ | Khu dân cư thưa thớt | -0,16376 | 0,754 |
| F5 Chính sách bán hàng | | | |
| Trung tâm TT, TP | Khu dân cư thưa thớt | -0,03225 | 0,999 |
| KDC đông đúc | Khu dân cư thưa thớt | -0,31764 | 0,459 |
| Gần chợ | Khu dân cư thưa thớt | -0,03267 | 0,998 |
| F6 Hỗ trợ thông tin/nghiệp vụ bán hàng | | | |
| Trung tâm TT, TP | Khu dân cư thưa thớt | -0,20485 | 0,774 |
| KDC đông đúc | Khu dân cư thưa thớt | -0,42118 | 0,251 |
| Gần chợ | Khu dân cư thưa thớt | -0,27212 | 0,517 |