

Vai trò trung gian của yếu tố truyền miệng đến hành vi mua lại của khách hàng: trường hợp mỹ phẩm Hàn Quốc tại TP. Hồ Chí Minh

Phạm Văn Kiên⁽¹⁾ • Phan Kim Ngân⁽²⁾ • Đỗ Minh Trang⁽³⁾
• Võ Nhựt Quế⁽⁴⁾ • Đinh Thị Thanh Huyền⁽⁵⁾

Ngày nhận bài: 17/7/2017 | Biên tập xong: 02/11/2017 | Duyệt đăng: 10/11/2017

TÓM TẮT: Truyền miệng là yếu tố được các nhà marketing khai thác khá nhiều tại Việt Nam do đặc thù văn hóa cộng đồng. Các nhà marketing đã tận dụng yếu tố truyền miệng như một vũ khí lợi hại để tiếp cận và nhân rộng thị trường của mình tại Việt Nam và ngành mỹ phẩm không phải ngoại lệ. Do đó, bài viết này tập trung nghiên cứu vai trò trung gian của yếu tố truyền miệng đối với hành vi mua lại của khách hàng, mà cụ thể là sản phẩm của ngành công nghiệp mỹ phẩm Hàn Quốc (MPHQ) tại thị trường TP. Hồ Chí Minh. Bằng phương pháp định lượng để xem xét sự tác động qua lại của các yếu tố được đề xuất trong mô hình nghiên cứu, kết quả thu được là: yếu tố truyền miệng thể hiện vai trò trung gian quan trọng đối với hành vi mua sắm MPHQ có tính lặp lại của khách hàng tại TP. Hồ Chí Minh. Kết quả nghiên cứu là nguồn tham khảo bổ ích cho các nhà marketing trong ngành mỹ phẩm.

TỪ KHÓA: hành vi lặp lại, truyền miệng, giá cảm nhận, nguồn gốc xuất xứ, mỹ phẩm Hàn Quốc.

1. Đặt vấn đề

Làm đẹp là nhu cầu không thể thiếu của người phụ nữ từ xưa đến nay trên toàn thế giới và là vấn đề quan trọng hơn bao giờ hết đối với họ (Elder, 1969). Tuy nhiên, chuẩn mực về vẻ đẹp trên thế giới là khác nhau. Theo ý kiến của một nhà báo thuộc tạp chí Herworld Vietnam thì vẻ đẹp lý tưởng của người phụ nữ chính là vẻ đẹp ngây thơ với làn da trắng mịn, đôi mắt to tròn, cơ thể mảnh mai, mái tóc óng ả buông xõa (Nguyễn Ngọc Ngọc, 2014). Hình ảnh người phụ nữ đẹp này cũng xuất hiện trong những MV ca nhạc, phim ảnh của Hàn Quốc,

do đó tạo ra cơn sóng Hàn lưu.

Hàn lưu hay Hallyu để ám chỉ sự nổi tiếng

(1) **Phạm Văn Kiên** - Email: kienpv@buh.edu.vn.

(2) **Phan Kim Ngân** - Email: hankimngan96@gmail.com.

(3) **Đỗ Minh Trang** - Email: dominhtrang.buh@gmail.com.

(4) **Võ Nhựt Quế** - Email: vonhutque@gmail.com.

(5) **Đinh Thị Thanh Huyền** - Email: huyenttdinh774@gmail.com.

(1), (2), (3), (4), (5) Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; 36 Tôn Thất Đạm, Phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh.