Mẫu 16.4

THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. Tên đề tài: ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ ĐẾN SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH KHU CÔNG NGHIỆP BÌNH DƯƠNG

2. Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh **3. Mã số: 8340101**

4. Họ và tên học viên: NGUYỄN NGỌC THANH TÂN

5. Khóa đào tạo: 6 (2019– 2021)

6. Người hướng dẫn khoa học:GS.TS VÕ XUÂN VINH

7. Tên cơ sở đào tạo:Trường Đại học Thủ Dầu Một

8. Tóm tắt các kết quả nghiên cứu của luận văn

8.1. Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận

Về mặt lý thuyết

Nghiên cứu này sẽ góp phần kiểm tra mức độ giải thích ảnh hưởng của các thành phần chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ đến sự thỏa mãn của khách hàng, nghiên cứu cho trường hợp một ngân hàng cụ thể tại một địa phương cụ thể.

"Kết quả nghiên cứu góp phần làm sáng tỏ và phát triển các khái niệm chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ và sự thỏa mãn của khách hàng tại thị trường Việt Nam đồng thời phát triển thang đo những khái niệm này."

Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết và thực tiễn về sự thỏa mãn của khách hàng đối với chất lượng dv bán lẻ của ngân hàng thương mại, trên cơ sở đó xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bán lẻ của Vietinbank – Chi nhánh KCN Bình Dương.

Xác định được mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự thỏa mãn của khách hàng khi sd dv bán lẻ của Vietinbank – Chi nhánh KCN Bình Dương.

Đề xuất được một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ bán lẻ của Vietinbank – Chi nhánh KCN Bình Dương.

Về mặt thực tiễn:

Kết quả nghiên cứu này sẽ cung cấp cho các nhà quản trị ngân hàng một cách nhìn toàn diện hơn về chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ và sự thỏa mãn của khách hàng tại thị trường Việt Nam

8.2. Những điểm mới rút ra từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát

Trong phạm vi tại đơn vị nghiên cứu, kể từ khi ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh KCN Bình Dương đi vào hoạt động đến nay đã gần 20 năm, vẫn chưa có một nghiên cứu chính thức nào trong việc định vị tầm quan trọng và thực trạng chất lượng dịch vụ ngân hàng cung cấp. Điều này ảnh hưởng đến việc thu hút và giữ chân khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh giành thị phần gay gắt hiện nay. Kết quả nghiên cứu này là

cơ sở khoa học cho việc hoạch định các chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ, thu hút và giữ chân khách hàng của Ngân hàng Vietinbank – Chi nhánh KCN Bình Dương, đóng góp vào chiến lược kinh doanh để trở thành "ngân hàng lựa chọn hàng đầu của khách hàng" như trong mục tiêu mà toàn hệ thống Vietinbank đã xác định.

Xác định được các thành phần ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng sử dụng dịch vụ bán lẻ của Vietinbank – Chi nhánh KCN Bình Dương bao gồm 6 thành phần: Năng lực phục vụ (NLPV); Sự tin cậy (STC); Khả năng đáp ứng (KNDU); Sự đồng cảm (SDC); Khả năng tiếp cận (KNTC) và Giá dịch vụ (GiaDV).

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, các thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng được sếp theo thứ tự từ cao đến thấp là Năng lực phục vụ; Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Khả năng tiếp cận; Giá dịch vụ và Sự đồng cảm

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	HỌC VIÊN
VÕ XUÂN VINH	Nguyễn Ngọc Thanh Tân