

THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. Tên đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Bình Dương”

2. Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

3. Mã số: 834 01 01

4. Họ và tên học viên: Nguyễn Thùy Dung

5. Khóa đào tạo: 6 (2019 – 2021)

6. Người hướng dẫn khoa học: TS Nguyễn Hán Khanh

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

Luận văn nghiên cứu đóng góp, bổ sung và hoàn thiện lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến CLDV tiền gửi tiết kiệm dành cho KHCCN. Đồng thời, điều chỉnh các thang đo phù hợp đối với đối tượng khách hàng tại BIDV Bình Dương.

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

Dựa trên số liệu thu được từ việc khảo sát 307 khách hàng cá nhân có sử dụng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm tại chi nhánh, tác giả đã tiến hành phân tích, kết quả cho thấy có 4 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm cá nhân tại chi nhánh, được sắp xếp theo thứ tự từ cao xuống thấp là: (1) Chăm sóc khách hàng; (2) Sự tin cậy; (3) Sự đáp ứng; (4) Lãi suất. Nghiên cứu cũng cho thấy ở thời điểm hiện tại, chưa có sự khác biệt theo các đặc điểm về giới tính và trình độ học vấn. Tuy nhiên, những khách hàng ở các nhóm tuổi khác nhau, hoặc thời gian sử dụng dịch vụ khác nhau sẽ có những đánh giá khác nhau về chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm dành cho khách hàng cá nhân.

Cũng theo kết quả nghiên cứu này, mô hình hồi quy gồm 4 yếu tố trên đây giải thích được 40,5% (R^2 hiệu chỉnh = 0,405) sự biến thiên của chất lượng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm dành cho khách hàng cá nhân. Nghĩa là ngoài 4 yếu tố nói trên, còn lại 58.6% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên chưa được kiểm định bởi nghiên cứu này.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

HỌC VIÊN



Nguyễn Hán Khanh



Nguyễn Thùy Dung

