

## THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. Tên đề tài: Chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ 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: 8340101

4. Họ và tên học viên: LÊ PHÚC TIẾN

5. Khóa đào tạo: V (2018 – 2020)

6. Người hướng dẫn khoa học: TS. Đào Lê Kiều Oanh

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 đã chỉ ra những kết quả đạt được và một số hạn chế mà BIDV Bình Dương cần khắc phục đồng thời nêu ra một số nguyên nhân của những hạn chế này. Luận văn còn đưa ra các nhóm giải pháp đề xuất cao hiệu quả cũng tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ Ngân hàng bán lẻ trong thời gian tới.

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

Luận văn đã hệ thống hóa và bổ sung một số vấn đề lý luận cơ bản về chất lượng dịch vụ NHBL theo quan điểm tiếp cận của khách hàng, xây dựng mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ NHBL tác giả sử dụng thêm biến độc lập là năng lực phục vụ thừa hưởng được từ các nghiên cứu trước đó.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

HỌC VIÊN



B. Đào Lê Kiều Oanh

Lê Phúc Tiến