

THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. Tên đề tài: Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Thủ Dầu Một

2. Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

3. Mã số: 8340101

4. Họ và tên học viên: Phạm Trúc Giang

5. Khóa đào tạo: 4 (2017 – 2019)

6. Người hướng dẫn khoa học: TS. Trần Anh Minh

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 học thuật, luận văn này tóm tắt và củng cố lại các cơ sở lý luận về cơ sở lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, dịch vụ ngân hàng điện tử, chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử.

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

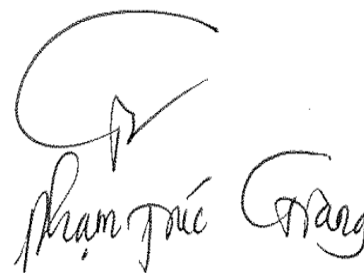
Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử thông qua sự hài lòng của khách hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Thủ Dầu Một. Đồng thời chỉ ra những kết quả đạt được, những tồn đọng và nguyên nhân của những tồn đọng đó. Đây chính là cơ sở luận văn đề xuất hàm ý chính sách nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại BIDV Chi nhánh Thủ Dầu Một. Kết quả nghiên cứu của này có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo cho các nhà lãnh đạo, quản lý, các tổ chức khác đang nghiên cứu các chính sách để áp dụng nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử và phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC



TS. TRẦN ANH MINH

HỌC VIÊN



Phạm Đức Cường