

THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. Tên đề tài: Nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ kiểm định tại Trung tâm Thí nghiệm Điện Bình Dương

2. Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

3. Mã số: 8340101

4. Họ và tên học viên: Huỳnh Ngọc Vân Anh

5. Khóa đào tạo: 4 (2017 – 2019)

6. Người hướng dẫn khoa học: TS.Võ Tấn Phong

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 tổng quan được cơ sở lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, và lược khảo một số mô hình về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng để làm khung phân tích cho luận văn. Qua đó xác định được 5 nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Thí nghiệm Điện Bình Dương: sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm, phương tiện hữu hình.

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

Luận văn đã phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ, kết hợp với kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Thí nghiệm Điện Bình Dương nhận diện được những mặt mạnh, mặt yếu và những nguyên nhân yếu kém về chất lượng dịch vụ. Từ kết quả đánh giá thực trạng, xác định những mục tiêu về nâng cao chất lượng trong thời gian tới, luận văn đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ kiểm định tại Trung tâm Thí nghiệm Điện Bình Dương trong thời gian tới.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

HỌC VIÊN



TS.Võ Tấn Phong



Huỳnh Ngọc Vân Anh