

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA KINH TẾ



ĐẶNG HỒ NHẬT DUY

**PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH
HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
TIÊN PHONG CHI NHÁNH BẮC CẦN THƠ**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Tài chính – ngân hàng

Mã số ngành: D340201

Tháng 07 năm 2019

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ

ĐẶNG HỒ NHẬT DUY
MSSV: 151527

**PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH
HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
TIÊN PHONG CHI NHÁNH BẮC CẦN THƠ**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
Mã số ngành: D340201

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN TRẦN TRỌNG VINH

Tháng 7 năm 2019

LỜI CẢM TẠ

Trong quá trình thực hiện đề tài khoá luận, kiến thức tiếp nhận được từ các Quý thầy cô là một trong những điều kiện tiên quyết góp phần giúp tôi hoàn thành được đề tài khoá luận này. Thêm vào đó, là sự giúp đỡ tận tình của một số cá nhân và tập thể.

Trước hết, tôi xin được tỏ lòng biết ơn và gửi lời cảm ơn chân thành đến Thầy giáo – ThS. Nguyễn Trần Trọng Vinh, người đã trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ bảo và hướng dẫn tôi tìm ra hướng nghiên cứu, tiếp cận thực tế, tìm kiếm tài liệu, xử lý và phân tích số liệu để hoàn thành được khoá luận này. Bên cạnh đó, tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý thầy cô giảng dạy tại trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức bổ ích trong suốt bốn năm học vừa qua. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo TPBank – chi nhánh Bắc Cần Thơ đã tạo điều kiện cho tôi thực tập tại ngân hàng. Chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của các Anh/Chị Phòng vận hàng tại TPBank – chi nhánh Bắc Cần Thơ đã giúp đỡ tôi rất nhiều trong thời gian thực tập và một phần vào việc hoàn thành đề tài này, không chỉ những kiến thức chuyên môn, mà còn là những kinh nghiệm trong cuộc sống.

Đồng thời, tôi cũng xin cảm ơn gia đình, các bạn lớp DH15TCN01 đã giúp tôi trau dồi kiến thức, động viên và tạo điều kiện giúp đỡ để tôi hoàn thành bài khoá luận của mình.

Trong quá trình thực hiện khoá luận, mặc dù đã cố gắng hoàn thiện đề tài qua tham khảo tài liệu, trao đổi và tiếp thu ý kiến đóng góp. Tuy nhiên, đây là một đề tài chứa đựng nhiều vấn đề phức tạp, khá rộng mà khả năng lý luận, phân tích của tôi còn hạn hẹp nên không tránh khỏi những hạn chế, sai sót cần hoàn thiện, bổ sung. Tôi rất mong nhận được sự đóng góp của thầy, cô và các anh/chị trong ngân hàng để bài khoá luận hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tôi kính gửi lời chúc sức khỏe, thành công trong công việc đến Quý thầy cô và các anh chị đang công tác tại TPBank – chi nhánh Bắc Cần Thơ. Chúc ngân hàng ngày càng phát triển và kinh doanh đạt hiệu quả cao.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2019

Sinh viên thực tập

Đặng Hồ Nhật Duy

MỤC LỤC

Trang

CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu tổng quát	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.3.1 Không gian.....	3
1.3.2 Thời gian.....	3
1.3.3 Đối tượng nghiên cứu	3
1.4 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	3
1.4.1 Nghiên cứu chung.....	3
1.4.2 Nghiên cứu tại các ngân hàng thương mại	5
1.4.3 Đánh giá chung	6
1.4.4 Điểm khác biệt của đề tài so với các nghiên cứu trước	7
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	8
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	8
2.1.1 Tổng quan về thẻ tín dụng	8
2.1.2 Nội dung phát triển dịch vụ thẻ tín dụng	14
2.1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thẻ tín dụng	18
2.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	21
2.2.1 Thiết kế nghiên cứu	21
2.2.2 Phương pháp nghiên cứu	28
CHƯƠNG 3 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG	32
3.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG	32
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	32
3.1.2 Lĩnh vực hoạt động kinh doanh	33

3.2 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG – CHI NHÁNH BẮC CẦN THƠ	35
3.2.1 Giới thiệu chung	35
3.2.2 Cơ cấu tổ chức	35
3.2.3 Các sản phẩm và dịch vụ thẻ tín dụng	37
3.2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2016 - 2018.....	42
3.3 THỰC TRẠNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG CHI NHÁNH BẮC CẦN THƠ	45
3.3.1 Tình hình phát hành thẻ tín dụng.....	45
3.3.2 Tình hình thanh toán thẻ tín dụng.....	49
3.3.3 Một số chỉ tiêu khác đánh giá sự phát triển của thẻ tín dụng	52
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	55
4.1 THÔNG TIN CHUNG VỀ MẪU NGHIÊN CỨU.....	55
4.1.1 Giới tính.....	55
4.1.2 Độ tuổi	56
4.1.3 Trình độ học vấn.....	56
4.1.4 Lĩnh vực nghề nghiệp	57
4.1.5 Thu nhập	57
4.1.6 Mục đích sử dụng:	58
4.2 ĐÁNH GIÁ THANG ĐO	59
4.2.1 Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha	59
4.2.2 Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)	65
4.2.3 Kết quả phân tích hồi quy đa biến	70
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP	76
5.1 KẾT LUẬN NGHIÊN CỨU	76
5.1.1 Ưu và nhược điểm ngân hàng đạt được.....	76
5.1.2 Kết luận nghiên cứu.....	77
5.2 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG.....	78
5.2.1 Đối với năng lực phục vụ và mức độ đáp ứng.....	78
5.2.2 Đối với sự hữu hình	80

5.2.3 Đối với mạng lưới máy ATM.....	80
5.2.4 Đối với sự đồng cảm.....	81
5.3 KIẾN NGHỊ	83
5.3.1 Đối với Hội sở	83
5.3.2 Đối với Ngân hàng nhà nước.....	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	84
PHỤ LỤC A – BẢNG KHẢO SÁT	86
PHỤ LỤC B – KẾT QUẢ XỬ LÝ THÔNG TIN CHUNG CỦA MẪU.....	91
PHỤ LỤC C – KIỂM ĐỊNH CRONBACH’S ALPHA	94
PHỤ LỤC D – PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA	103
PHỤ LỤC E – PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH BỘI	110