

BỘ GIÁO DỤC & ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



LƯU TRẦN GIA BẢO

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG TẠI
NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI -
CHI NHÁNH SÓC TRĂNG**

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã ngành: 8340101

Cần Thơ, tháng 11/2020

BỘ GIÁO DỤC & ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



LƯU TRẦN GIA BẢO

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG TẠI
NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI -
CHI NHÁNH SÓC TRĂNG**

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ NGÀNH: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
TS. LÊ LONG HẬU

Cần Thơ, tháng 11/2020

TRANG CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với tựa đề là “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Sóc Trăng”, do học viên Lưu Trần Gia Bảo thực hiện dưới sự hướng dẫn của Ts. Lê Long Hậu. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày.....

Ủy viên
(*ký tên*)

Thư ký
(*ký tên*)

Phản biện 1
(*ký tên*)

Phản biện 2
(*ký tên*)

Cán bộ hướng dẫn
(*ký tên*)

Chủ tịch Hội đồng
(*ký tên*)

TS. LÊ LONG HẬU

LỜI CẢM TẠ

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn Quý Thầy, Cô của Trường Đại học Nam Cần Thơ đã truyền đạt nhiều kiến thức, kinh nghiệm quý giá, giúp tôi hoàn thành chương trình đào tạo cao học ngành Quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Nam Cần Thơ.

Tôi xin bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn đến Ts. Lê Long Hậu, thầy đã tận tình chỉ dạy, hướng dẫn và giúp tôi rất nhiều trong quá trình thực hiện nghiên cứu này.

Trân trọng cảm ơn những đồng nghiệp tại SHB đã tạo điều kiện cho tôi được tham gia chương trình đào tạo cao học ngành Quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Nam Cần Thơ. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến quý anh/chị khách hàng đã nhiệt tình tham gia cuộc khảo sát của nghiên cứu này.

Cuối cùng là sự cảm ơn giành cho gia đình tôi đã luôn cùng tôi vượt qua mọi khó khăn trong quá trình học và làm việc.

Cần Thơ, ngày.....tháng..... năm 2020

Học viên thực hiện

Lưu Trần Gia Bảo

TÓM TẮT

Đề tài “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Sóc Trăng” với mục tiêu là phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Sóc Trăng, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại đây. Đề tài này được khảo sát trên một mẫu gồm 100 khách hàng đã và đang sử dụng thẻ tín dụng do ngân hàng SHB - Chi nhánh Sóc Trăng cung cấp. Mô hình nghiên cứu của đề tài được kế thừa từ lý thuyết mô hình đo lường SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1991) và tham khảo các tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan, sau đó được tinh chỉnh phù hợp với thực trạng địa bàn nghiên cứu. Kết quả mô hình hồi quy đa biến cho thấy, sự tin cậy có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng, sau đó là sự đáp ứng, sự đồng cảm và sau cùng là sự đảm bảo. Bên cạnh đó, kết quả cho thấy không có sự khác biệt về giới tính, nghề nghiệp, thu nhập và thời gian sử dụng thẻ. Ngược lại, kết quả đã tìm thấy sự khác biệt về sự hài lòng giữa nhưng đáp viên có nhóm tuổi khác nhau.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, thẻ tín dụng, SHB Sóc Trăng.

ABSTRACT

The study “Factors affecting customers’ satisfaction towards quality of credit card services at Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank - Soc Trang Branch” aims to analyze the factors that affect the customers’ satisfaction towards quality of credit card services at Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank - Soc Trang Branch, from there solutions to improve the quality of credit card services here will be proposed. Sample size of the topic was surveyed on a sample of 100 customers who have been using credit cards provided by SHB - Soc Trang Branch. The research model is inherited from the theory of measurement model SERVQUAL by Parasuraman et al. (1991) and relevant references from domestic and foreign research journals, then the model will be adjusted due to current status of research area. The results of the multivariate regression model showed that reliability has the strongest impact on satisfaction, followed by responsiveness, empathy and finally assurance. Besides, the results show that there is no difference in gender, occupation, income and usage time. In contrast, results found differences in satisfaction between respondents with different age groups.

Keywords: satisfaction, service quality, credit card, SHB Soc Trang.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích được thể hiện trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày.....tháng..... năm 2020

Học viên thực hiện

Lưu Trần Gia Bảo

MỤC LỤC

TÓM TẮT	i
ABSTRACT	ii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	9
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	9
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	10
1.2.1 Mục tiêu tổng quát.....	10
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	10
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	10
1.4 ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI NGHIÊN CỨU	10
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	10
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu.....	10
1.5 Ý NGHĨA KHOA HỌC CỦA NGHIÊN CỨU	11
1.6 KẾT CẤU LUẬN VĂN.....	11
CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN TÀI LIỆU.....	13
2.1 NGHIÊN CỨU NƯỚC NGOÀI.....	13
2.2 NGHIÊN CỨU TRONG NƯỚC	14
2.3 ĐÁNH GIÁ TỔNG QUAN TÀI LIỆU	15
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	17
3.1 CÁC KHÁI NIỆM LIÊN QUAN	17
3.1.1 Khái niệm thẻ tín dụng.....	17
3.1.2 Dịch vụ	19
3.1.3 Chất lượng dịch vụ	21
3.1.4 Sự hài lòng của khách hàng.....	24
3.1.5 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng	25
3.1.6 Sự khác biệt giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	26
3.2 LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	26
3.2.1 Mô hình chất lượng Nordic của Gronroos (1984).....	26
3.2.2 Mô hình BANKSERV của Avkiran (1994)	27
3.2.3 Mô hình SERVQUAL của Parasuraman (1988).....	27
3.2.4 Mô hình chất lượng dịch vụ của Kumar và cộng sự (2009).....	28
3.3 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	28

3.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	31
3.4.1 Phương pháp định tính	31
3.4.2 Phương pháp định lượng	31
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN	35
4.1 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG SHB – CHI NHÁNH SÓC TRĂNG	35
4.2 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG SHB – CHI NHÁNH SÓC TRĂNG	35
4.2.1 Tình hình doanh số cho vay	35
4.2.2 Tình hình doanh số thu nợ.....	38
4.3 THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH KINH DOANH THỂ TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG SHB – CHI NHÁNH SÓC TRĂNG	40
4.4 THÔNG TIN CHUNG CỦA MẪU KHẢO SÁT	41
4.5 PHÂN TÍCH GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CÁC BIẾN TRONG MÔ HÌNH.....	43
4.6 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THỂ TÍN DỤNG	45
4.6.1 Phân tích độ tin cậy Cronbach's alpha	45
4.6.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	48
4.6.3 Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.....	51
4.6.4 Kiểm định phần dư.....	53
4.6.5 Kiểm định Independent T-test theo giới tính	54
4.6.6 Kiểm định One-Way ANOVA theo nhóm tuổi.....	55
4.6.7 Kiểm định One-Way ANOVA theo nghề nghiệp	56
4.6.8 Kiểm định One-Way ANOVA theo thu nhập	57
4.6.9 Kiểm định One-Way ANOVA theo thời gian sử dụng thẻ	58
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP.....	60
5.1 KẾT LUẬN	60
5.2 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP.....	60
5.2.1 Giải pháp về sự tin cậy	61
5.2.2 Giải pháp về sự đáp ứng.....	61
5.2.3 Giải pháp về sự đồng cảm	61
5.2.4 Giải pháp về sự đảm bảo	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO	63
PHỤ LỤC	65