

Các yếu tố tác động đến sự hài lòng khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV chi nhánh Đồng Nai

Ngô Văn Tuấn

Tóm tắt: Chất lượng dịch vụ nói chung và chất lượng dịch vụ bán lẻ của ngân hàng thương mại (NHTM) nói riêng đóng vai trò ngày càng quan trọng trong đảm bảo sự phát triển ổn định và hiệu quả của các NHTM. Đề nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ bán lẻ, bài viết sử dụng phương pháp phân tích hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính. Kết quả cho thấy phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực và đồng cảm có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng (DVNH) bán lẻ tại NHTM cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) Chi nhánh Đồng Nai. Qua đó, các khuyến nghị cũng được đề xuất để nâng cao chất lượng DVNH bán lẻ nhằm giúp ngân hàng tăng chất lượng phục vụ trong dài hạn.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, BIDV Chi nhánh Đồng Nai.

Mã phân loại JEL: A1.

Tài liệu tham khảo

- Bùi Văn Trinh & Trần Ngọc Nhân (2013). Nghiên cứu sự hài lòng khách hàng đối với dịch vụ cho vay của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương khu vực Vĩnh Long và Cần Thơ. *Tạp chí Phát triển và hội nhập*, số 13, 59-64.
- Chavan, J. & Ahmad, F. (2013). Factors affecting on Customer Saticfation in Retail Banking: An emprical study. *International Journal of Business Management Invention*, 55-62.
- Cronin Jr. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Hair, J. F., William, C. B., Barry, J. B., & Rolph, E. A. (1998). *Multivariate Data Analysis*. USA, Prentice Hall International, Page 111
- Hiệp định chung về thương mại dịch vụ-GATS. <https://thuvienphapluat/vanban/Thuong-mai/Hiep-dinh-Chung-203-WTO-VB-thuong-mai-Dich-vu-GATS-14944.aspx>, truy cập 16:05 ngày 3/4/2019.
- Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Tập 2, Nhà xuất bản Hồng Đức, TP. HCM
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2011). *Marketing Management*. Pearson Prentice 105 Hall, USA. 14 Edition (February 18, 2011),
- Lê Ngọc Diệp, Lê Đình Hải, Võ Thị Kim Hằng, Lê Huyền Trang, Lê Thị Cẩm Nhung & Hồ Thu Uyên (2017). Các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng khách hàng cá nhân đối với chất lượng dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB chi nhánh Đồng Nai. *Tạp chí KH&CN Lâm nghiệp* số 6-2017, trang 176-185
- Lê Thị Thu Hồng, Nguyễn Minh Tân, Đỗ Hữu Nghị, Lê Văn Thứ & Tăng Thị Ngân (2014). Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán của Vietinbank - chi nhánh Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ* số 33, trang 21-28.
- Nguyễn Huy Phong & Phạm Ngọc Thúy (2007). Servqual hay servpere - Một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam, *Tạp chí Phát triển KH&CN*, tập 10, số 8, 24-32.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Tran Phi Hoang (2018). *Factors affecting services quality at VietNam Retail Banks*. *Bank and system*, 13, 38-39
- Từ điển giải nghĩa Tài chính - Đầu tư - Ngân hàng - Kế toán Anh -Việt, Nhà xuất bản khoa học và kinh tế, 1999
- Võ Thanh Hải, Huỳnh Tịnh Cát & Võ Thị Thanh Hương (2017). Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn - Chi nhánh Đà Nẵng. *Tạp chí Công thương* số 7, tháng 6/2017.