

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QTKD – MARKETING



CAO THỊ CẨM THU

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM CHI NHÁNH
CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản Trị Kinh Doanh

Mã số ngành: 7340101

Cần Thơ, tháng 05 - năm 2025

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QTKD – MARKETING

CAO THỊ CẨM THU

MSSV: 210282

LỚP: DH21QTK03

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM CHI NHÁNH
CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản Trị Kinh Doanh

Mã số ngành: 7340101

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS. Trương Lê Ái Quyên

Cần Thơ, tháng 05 - năm 2025

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ”, do sinh viên Cao Thị Cẩm Thu thực hiện dưới sự hướng dẫn của giảng viên Trương Lê Ái Quyên. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày 05 tháng 06 năm 2025.

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)

[illegible]

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Trương Lê Ái Quyên

LỜI CẢM TẠ

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Quý Thầy/Cô thuộc Khoa Quản trị Kinh doanh – Marketing, Trường Đại học Nam Cần Thơ, vì đã tận tình giảng dạy và truyền đạt những kiến thức chuyên môn quý báu, tạo nền tảng vững chắc cho việc hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Cô Trương Lê Ái Quyên vì sự hướng dẫn tận tâm và những hỗ trợ quý giá trong suốt quá trình thực hiện đề tài nghiên cứu, giúp em hoàn thiện khóa luận một cách hiệu quả và tốt nhất.

Trong quá trình nghiên cứu đề tài này, do kiến thức cũng như kinh nghiệm thực tiễn của em còn nhiều hạn chế, bài nghiên cứu sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, em rất hy vọng sẽ được các thầy cô đóng góp ý kiến để giúp em có thể hoàn thiện bài nghiên cứu một cách tốt nhất, cũng như mở rộng và tích lũy thêm kiến thức, kinh nghiệm cho bản thân.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2025

Người thực hiện

CAO THỊ CẨM THU

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết rằng khóa luận tốt nghiệp này được thực hiện dựa trên kết quả nghiên cứu của chính tác giả. Tất cả các số liệu, kết quả và phân tích trong khóa luận này đều do tác giả tự nghiên cứu, thu thập và xử lý một cách khách quan, trung thực, chưa từng được sử dụng cho bất kỳ hoạt động nghiên cứu hay công trình nào khác ở cùng cấp.

Tác giả chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính trung thực và nguyên bản của khóa luận này.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2025

Người thực hiện

CAO THỊ CẨM THU

MỤC LỤC

	Trang
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM TẠ	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC BIỂU BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
TÓM TẮT KHÓA LUẬN	xi
CHƯƠNG 1.....	1
GIỚI THIỆU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU CỦA ĐỀ TÀI.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU.....	2
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.4.1 Phạm vi không gian.....	3
1.4.2 Phạm vi thời gian.....	3
1.4.3 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.5 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	3
1.6 CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO	9
CHƯƠNG 2.....	11
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	11
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	11
2.1.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ	11
2.1.2 Tại sao phải nâng cao chất lượng dịch vụ	12
2.1.3 Các thành phần của chất lượng dịch vụ.....	13
2.1.4 Khái niệm liên quan khác	18
2.1.5 Phương tiện hữu hình và chất lượng dịch vụ	19
2.1.6 Mối quan hệ giữa sự hài lòng khách hàng và chất lượng dịch vụ.....	20

2.1.7 Mô hình Gronroos	20
2.2 KHÁI NIỆM VỀ NHỮNG PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	21
2.3 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT VÀ GIẢ THUYẾT	25
2.3.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	25
2.3.2 Giả thuyết nghiên cứu	28
2.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.4.1 Phương pháp thu thập số liệu	30
2.4.2 Phương pháp phân tích số liệu	32
CHƯƠNG 3 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	33
3.1 GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM.....	33
3.1.1 Tổng quát về ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....	33
3.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi.....	34
3.1.3 Quy mô ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....	35
3.1.4 Cơ cấu tổ chức.....	36
3.1.5 Quy mô công ty	36
3.1.6 Phòng Khách hàng doanh nghiệp và Phòng khách hàng cá nhân	36
3.2 CÁC DỊCH VỤ CHÍNH CỦA NGÂN HÀNG	38
3.2.1 Dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân	38
3.2.2 Dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp.....	38
3.2.3 Định hướng kế hoạch phát triển của Ngân hàng MSB chi nhánh Cần Thơ trong thời gian tới	39
CHƯƠNG 4.....	41
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	41
4.1 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH SỐ LIỆU	41
4.1.1 Kết quả thống kê mô tả mẫu điều tra	41
4.1.2 Kết quả thống kê trung bình	46
4.2 KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY BẰNG CRONBACH'S ALPHA	49
4.3 PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA.....	51
4.3.1 Phân tích nhân tố biến độc lập	52
4.3.2 Phân tích nhân tố biến phụ thuộc	58
4.4 PHÂN TÍCH HỒI QUY	60
4.5 THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	65

CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	67
5.1 KẾT LUẬN.....	67
5.1.1 Định hướng về chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng hải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ	68
5.1.2 Đóng góp của đề tài.....	69
5.1.3 Hạn chế của đề tài	69
5.2 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI NGÂN HÀNG.....	70
5.2.1 Kiến nghị với nhân tố sự tin cậy	70
5.2.2 Kiến nghị với nhân tố mức độ đáp ứng.....	71
5.2.3 Kiến nghị với nhân tố năng lực phục vụ	71
5.2.4 Kiến nghị với nhân tố mức độ đồng cảm	72
5.2.5 Kiến nghị với nhân tố phương tiện hữu hình	73
5.2.6 Kiến nghị từ ý kiến khách hàng.....	73
TÀI LIỆU THAM KHẢO	76
PHỤ LỤC 1. BẢNG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP MSB CHI NHÁNH CẦN THƠ	78
PHỤ LỤC 2. PHÂN TÍCH SỐ LIỆU SPSS	83

DANH MỤC BIỂU BẢNG

	Trang
Bảng 1.1 Tổng hợp lược khảo tài liệu.....	6
Bảng 2.1 Bảng diễn giải các biến trong mô hình nghiên cứu	26
Bảng 4.1 Đặc điểm mẫu khảo sát.....	41
Bảng 4.2 Đánh giá của KH về tầm quan trọng của CLDV	46
Bảng 4.3 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha	50
Bảng 4.4 Kiểm định KMO và Bartlett's biến độc lập.....	52
Bảng 4.5 Kết quả phân tích nhân tố biến độc lập	53
Bảng 4.6 Điểm nhân tố các biến độc lập.....	56
Bảng 4.7 Kiểm định KMO và Bartlett's biến phụ thuộc	58
Bảng 4.8 Kết quả phân tích nhân tố biến phụ thuộc	58
Bảng 4.9 Điểm nhân tố các biến phụ thuộc	59
Bảng 4.10 Kiểm định mối tương quan giữa biến độc lập và phụ thuộc	60
Bảng 4.11 Kết quả phân tích hồi quy R	61
Bảng 4.12 Kết quả phân tích phương sai ANOVA.....	62
Bảng 4.13 Kết quả hồi quy đa biến.....	62

DANH MỤC HÌNH

	Trang
Hình 2.1 Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ Parasuraman (1985)	14
Hình 2.2 Thang đo Servqual năm 1988	15
Hình 2.3 Mô hình CLDV bán lẻ phân cấp Dabhorkal	18
Hình 2.4 Mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng và hình ảnh.....	21
Hình 2.5 Đề xuất mô hình đo lường CLDV KHCN tại MSB Cần Thơ.....	26
Hình 3.1 Logo Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.....	33
Hình 3.2 Mục tiêu ngân hàng hướng đến 2025	35
Hình 3.3 Cơ cấu tổ chức TMCP Hàng Hải VN chi nhánh Cần Thơ.....	36
Hình 4.1 Thống kê đối tượng khách hàng	43
Hình 4.2 Thống kê khách hàng sử dụng DV của MSB.....	44
Hình 4.3 Thống kê lý do khách hàng chọn DV của MSB	45
Hình 4.4 Mô hình nghiên cứu sau kiểm định	64
Hình 4.5 Biểu đồ Histogram	65
Hình 4.6 Biểu đồ tần số phần dư chuẩn hóa	66

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CBNV	Cán bộ nhân viên
2	CLDV	Chất lượng dịch vụ
3	DN	Doanh nghiệp
4	DV	Dịch vụ
5	ĐH	Đại học
6	KH	Khách hàng
7	MSB	Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải
8	NHĐT	Ngân hàng điện tử
9	NH	Ngân hàng
10	PT KHCN	Phát triển khách hàng cá nhân
11	PT KHDN	Phát triển khách hàng doanh nghiệp
12	TP	Thành phố
13	TD	Tín dụng
14	TP KHCN	Trưởng phòng khách hàng cá nhân
15	TP KHDN	Trưởng phòng khách hàng doanh nghiệp
16	TMCP	Thương mại cổ phần
17	VN	Việt Nam

TÓM TẮT KHÓA LUẬN

Hoạt động cung cấp dịch vụ là trọng tâm của ngành ngân hàng, đặc biệt là việc đảm bảo chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân. Trong bối cảnh kinh tế phát triển, các cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động sản xuất kinh doanh, dẫn đến nhu cầu cao về các sản phẩm và dịch vụ tài chính. Khác với doanh nghiệp có thể huy động vốn qua phát hành cổ phiếu, cá nhân thường có nguồn vốn tự có hạn chế và phải đối mặt với lãi suất cao khi vay mượn bên ngoài.

Thêm vào đó, với việc pháp luật khuyến khích mở rộng hoạt động ngân hàng, cho phép các ngân hàng mới thành lập và gia tăng sự hiện diện của ngân hàng nước ngoài, cuộc cạnh tranh giành thị phần đang diễn ra hết sức quyết liệt. Điều này càng làm nổi bật tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân – yếu tố then chốt giúp các ngân hàng tạo sự khác biệt, thu hút và giữ chân khách hàng. Do đó, việc tập trung vào chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân không chỉ là một yêu cầu tất yếu mà còn là xu hướng phát triển chiến lược chung của toàn hệ thống ngân hàng.

Khóa luận với đề tài **“Phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ”** được thực hiện để trả lời các câu hỏi nghiên cứu. Dựa trên những cơ sở lý luận từ các nghiên cứu đi trước, khóa luận làm rõ các khái niệm cơ bản về lý luận chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại, sự hài lòng của khách hàng, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, xây dựng mô hình và giả thuyết nghiên cứu. Những lý luận này giúp khái quát và định hướng cho mô hình nghiên cứu đề xuất tiếp theo. Khóa luận sử dụng kết quả khảo sát từ khảo sát trực tuyến khách hàng cá nhân của khách hàng sử dụng dịch vụ tại MSB Cần Thơ. Đối tượng là các khách hàng cá nhân đối với chất lượng dịch vụ tại MSB Cần Thơ theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện.

Kết quả nghiên cứu định lượng (Reliability Analysis) thông qua hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) đã khẳng định các giả thuyết về mối quan hệ giữa đến đánh giá chung về chất lượng dịch vụ KHCN tại ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ KHCN nêu ra trong mô hình nghiên cứu (từ giả thuyết H1 đến giả thuyết H5) được chấp nhận và kiểm định phù hợp. Từ đó, MSB chi nhánh Cần Thơ cần chú trọng cải tiến hơn nữa những nhân tố này để nâng cao chất lượng dịch vụ KHCN.