

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA QTKD – MARKETING



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGUYỄN THỊ ĐÔNG TÂM

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
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 5 năm 2025

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QTKD – MARKETING

NGUYỄN THỊ ĐÔNG TÂM
MSSV: 210354

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
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

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
TRƯƠNG LÊ ÁI QUYÊN

Cần Thơ, Tháng 5 năm 2025

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

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

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

Giảng viên hướng dẫn

ii

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành bài luận văn tốt nghiệp này, ngoài sự cố gắng và nỗ lực của bản thân, tôi đã may mắn nhận được sự tận tình giúp đỡ của các cá nhân, cơ quan cùng các cấp lãnh đạo. Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy, Cô Trường đại học Nam Cần Thơ đặc biệt là Quý Thầy, Cô Khoa QTKD – Marketing Trường đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy, hết lòng truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập tại trường, giúp tôi có được những kiến thức cần thiết, làm nền tảng để tôi hoàn thành luận văn này. Trước những công lao to lớn đó, tôi xin chân thành cảm ơn.

Đặc biệt, xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn, cô Trương Lê Ái Quyên, người đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn tôi thực hiện luận văn này, thông qua việc chia sẻ cho tôi các tài liệu nghiên cứu hữu ích, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành luận văn của mình.

Mặc dù đã cố gắng, nỗ lực hết mình bằng tất cả sự nhiệt tình và năng lực bản thân, song luận văn chắc chắn không thể tránh khỏi những thiếu sót trong quá trình thực hiện do những hạn chế về mặt năng lực. Tôi xin được lắng nghe và tiếp thu những nhận xét cũng như góp ý quý giá của quý thầy, cô để bài được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2025

Người thực hiện

NGUYỄN THỊ ĐÔNG TÂM

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết rằng báo cáo thực tập tốt nghiệp này được thực hiện dựa trên kết quả nghiên cứu của chính tác giả. Toàn bộ nội dung và kết quả nghiên cứu trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, chưa từng được sử dụng cho bất kỳ hoạt động nghiên cứu hay công trình nào khác.

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

Cần Thơ, ngày tháng năm 2025

Người thực hiện

NGUYỄN THỊ ĐÔNG TÂM

MỤC LỤC

	Trang
LỜI CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
LỜI CẢM TẠ.....	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC BIỂU BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
CHƯƠNG 1 MỞ ĐẦU	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 VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	3
1.4.1 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.4.2 Đối tượng nghiên cứu	3
1.5 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	3
1.5.1 Các tài liệu được lược khảo	3
1.5.2 Tóm tắt tài liệu lược khảo	6
1.6 CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO	11
CHƯƠNG 2	12
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	12
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	12
2.1.1 Tổng quan về sự hài lòng của khách hàng.....	12
2.1.2 Tổng quan về chất lượng dịch vụ.....	14
2.1.3 Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ.....	19

2.1.4 Đề xuất mô hình và giả thuyết nghiên cứu	22
2.1.5 Xây dựng thang đo	23
2.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	28
2.2.1 Phương pháp thu thập số liệu:.....	28
2.2.2 Phương pháp phân tích số liệu:	30
CHƯƠNG 3 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM	34
3.1 TỔNG QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM.....	34
3.1.1 Sơ lược về ngân hàng MSB	34
3.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng MSB	35
3.1.3 Sứ mệnh của ngân hàng MSB	36
3.1.4 Tầm nhìn của ngân hàng MSB.....	36
3.1.5 Giá trị cốt lõi của ngân hàng MSB.....	37
3.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA NGÂN HÀNG MSB CẦN THƠ	38
3.3 CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CHÍNH CỦA DOANH NGHIỆP	39
3.3.1 Các sản phẩm chính của ngân hàng MSB.....	39
3.3.2 Các dịch vụ chính của ngân hàng MSB	40
3.4 THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN, ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN.....	40
3.4.1 Thuận lợi của Ngân hàng MSB.....	40
3.4.2 Khó khăn của Ngân hàng MSB.....	42
3.4.3 Định hướng phát triển của Ngân hàng MSB.....	42
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ GIẢI PHÁP	45
4.1 PHÂN TÍCH SỐ LIỆU	45
4.1.1 Thông tin chung về đáp viên.....	45
4.1.2 Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha	55
4.1.3 Phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	62
4.1.4 Phân tích sự tương quan.....	69
4.1.4 Phân tích hồi quy tuyến tính bội	70
4.1.6 Kiểm định đa cộng tuyến và các giả thuyết nghiên cứu	71
4.1.7 Kiểm định phân phối chuẩn	74

4.1.9 Phương trình hồi quy đã chuẩn hóa	76
4.3 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP	77
4.3.1 Đề xuất giải pháp cho nhóm nhân tố “Sự tin cậy”	77
4.3.2 Đề xuất giải pháp cho nhân tố “Phương tiện hữu hình”	77
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	80
5.1 KẾT LUẬN	80
5.2 KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI NGÂN HÀNG MSB CHI NHÁNH CẦN THƠ	81
TÀI LIỆU THAM KHẢO	83
PHỤ LỤC 1	85
BẢNG KHẢO SÁT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	85
TẠI NGÂN HÀNG MSB CHI NHÁNH CẦN THƠ	85
PHỤ LỤC 2	89
KẾT QUẢ PHÂN TÍCH SỐ LIỆU	89

DANH MỤC BIỂU BẢNG

Trang

Bảng 1.1 Tóm tắt các nghiên cứu có liên quan	6
Bảng 3.1 Thang đo nhân tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất	23
Bảng 4.1 Kết quả thống kê về giới tính của đáp viên	45
Bảng 4.2 Kết quả thống kê về độ tuổi của đáp viên.....	45
Bảng 4.3 Kết quả thống kê về thu nhập trung bình của đáp viên	46
Bảng 4.4 Kết quả thống kê về thời gian sử dụng của đáp viên.....	47
Bảng 4.5 Kết quả thống kê về đối tượng khách hàng	47
Bảng 4.6 Thống kê đánh giá của khách hàng về sự tin cậy	49
Bảng 4.7 Thống kê đánh giá của khách hàng về sự đảm bảo	51
Bảng 4.8 Thống kê đánh giá của khách hàng về phương tiện hữu hình	51
Bảng 4.9 Thống kê đánh giá của khách hàng về sự đồng cảm	52
Bảng 4.10 Thống kê đánh giá của khách hàng về công nghệ	53
Bảng 4.11 Thống kê đánh giá của khách hàng về sự hài lòng	54
Bảng 4.12 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho Sự tin cậy	55
Bảng 4.13 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho Sự đảm bảo	56
Bảng 4.14 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho Sự hữu hình.....	57
Bảng 4.15 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho Sự đồng cảm	59
Bảng 4.16 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho biến Công nghệ	60
Bảng 4.17 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho Sự hài lòng	61
Bảng 4.18 Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's biến độc lập	63
Bảng 4.19 Kết quả phân tích thông số Eigenvalues.....	63
Bảng 4.20 Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố	65
Bảng 4.21 Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's Test biến phụ thuộc	67
Bảng 4.22 Kết quả phân tích thông số Eigenvalues.....	68
Bảng 4.23 Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố sự hài lòng	68
Bảng 4.24 Các biến trong mô hình hồi quy	70
Bảng 4.25 Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình	70

Bảng 4.26 Bảng kết quả phân tích hồi quy	71
--	----

DANH MỤC HÌNH

Trang

Hình 2.1 Các yếu tố của dịch vụ khách hàng.....	17
Hình 2.2 Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng theo Spreng và Mackoy, 1996	18
Hình 2.3 Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ (Parasuraman,1991)	19
Hình 2.4 Sơ đồ mô tả khái niệm chất lượng dịch vụ cùng với các thành phần cấu thành của chất lượng dịch vụ của Gronroos 1984.....	21
Hình 2.5 Mô hình SERVQUAL.....	22
Hình 2.6 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	23
Hình 3.1 Logo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam	34
Hình 3.2 Giá trị cốt lõi của ngân hàng MSB.....	37
Hình 3.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức MSB Cần Thơ.....	38
Hình 3.4 Các loại thẻ tín dụng của MSB	39
Hình 4.1 Kết quả thống kê về tính năng/dịch vụ của MSB được đáp viên sử dụng thường xuyên nhất.....	48
Hình 4.3 Biểu đồ tần số phần dư chuẩn hóa của mô hình hồi quy	75
Hình 4.4 Biểu đồ Scatterplot.....	75

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CLDV	Chất lượng dịch vụ
2	CT	Thành phố Cần Thơ
3	CFA	Phân tích nhân tố khẳng định (Confirm Factor Analysis)
4	EFA	Exploratory Factor Analysis, (Phân tích nhân tố khám phá)
5	GD	Giám đốc
6	KH	Khách hàng
7	KHCN	Khách hàng cá nhân
8	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
9	MSB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam
10	NCKH	Nghiên cứu khoa học
11	PT	Phát triển
12	SEM	Mô hình cấu trúc tuyến tính (Structural Equation Modeling)
13	TD	Tín dụng
14	TMCP	Thương mại Cổ phần
15	TNNH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
16	TP	Trưởng phòng