

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

- Bảng 3.1: Mã hóa các thang đo chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Bảng 4.1: Mẫu phân bố theo phân loại đối tượng phỏng vấn.
- Bảng 4.2: Hệ số Cronbach alpha của các thành phần thang đo theo mô hình SERVQUAL.
- Bảng 4.3 : Hệ số Cronbach alpha của các thành phần thang đo theo mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng.
- Bảng 4.4 : Hệ số Cronbach alpha của thành phần thang sự thỏa mãn của khách hàng.
- Bảng 4.5: Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử theo mô hình SERVQUAL lần 2.
- Bảng 4.6: Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử theo mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng lần 2.
- Bảng 4.7: Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo sự thỏa mãn của khách hàng.
- Bảng 4.8: Ma trận tương quan giữa các biến (Mô hình SERVQUAL).
- Bảng 4.9: Thống kê phân tích các hệ số hồi quy (Mô hình SERVQUAL).
- Bảng 4.10: Các thông số thống kê của từng biến trong phương trình (Mô hình SERVQUAL).
- Bảng 4.11: Ma trận tương quan giữa các biến (Mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng).
- Bảng 4.12: Thống kê phân tích các hệ số hồi quy (Mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng).
- Bảng 4.13: Các thông số thống kê của từng biến trong phương trình (Mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng).
- Bảng 4.14: Thống kê mô tả (Mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng).
- Bảng 4.15: So sánh kết quả nghiên cứu.

DANH MỤC HÌNH VÀ ĐỒ THỊ

CÁC HÌNH:

Hình 2.1: Mô hình chất lượng dịch vụ.

Hình 2.2: Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử và sự thỏa mãn của khách hàng theo mô hình SERVQUAL.

Hình 2.3: Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử và sự thỏa mãn của khách hàng theo mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng.

Hình 2.4: Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử và sự thỏa mãn của khách hàng.

Hình 3.1: Quy trình thực hiện nghiên cứu

Hình 4.1: Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử và sự thỏa mãn của khách hàng - hiệu chỉnh lần 1.

Hình 4.2: Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử và sự thỏa mãn của khách hàng - hiệu chỉnh lần 2..

CÁC ĐỒ THỊ:

Đồ thị 4.1: Giá trị trung bình (mean) của các biến quan sát thuộc thành phần chất lượng chức năng.

Đồ thị 4.2: Giá trị trung bình (mean) của các biến quan sát thuộc thành phần chất lượng kỹ thuật

MỤC LỤC

	Trang
Lời cảm ơn	I
Lời cam đoan.....	II
Danh mục các bảng biểu	III
Danh mục các hình và đồ thị.....	IV
Mục lục.....	V
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN.....	1
1.1. Cơ sở hình thành đề tài.....	1
1.2. Mục tiêu đề tài.....	3
1.3. Phạm vi và phương pháp nghiên cứu.....	3
1.4. Ý nghĩa thực tiễn của nghiên cứu	4
1.5. Cấu trúc của luận văn.....	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
2.1. Giới thiệu.....	5
2.2. Dịch vụ	5
2.2.1. Định nghĩa dịch vụ.....	5
2.2.2. Đặc điểm dịch vụ	5
2.3. Tổng quan về ngân hàng điện tử và dịch vụ ngân hàng điện tử	7
2.3.1. Định nghĩa.....	7
2.3.2. Các hình thái phát triển ngân hàng điện tử	7
2.3.3. Dịch vụ ngân hàng điện tử	9
2.3.4. Tình hình cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử tại một số ngân hàng thương mại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh	11
2.4. Chất lượng dịch vụ.....	17
2.4.1. Mô hình SERVQUAL.....	18
2.4.2. Mô hình chất lượng kỹ thuật/ chất lượng chức năng	22

2.5. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng	22
2.5.1. Khái niệm sự thỏa mãn của khách hàng.....	22
2.5.2. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng	23
2.6. Mô hình nghiên cứu và thang đo.....	24
2.6.1. Mô hình nghiên cứu	24
2.6.2. Các thang đo.....	28
2.7. Tóm tắt chương 2	31
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
3.1. Giới thiệu.....	32
3.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
3.2.1. Nghiên cứu sơ bộ	33
3.2.2. Nghiên cứu chính thức (nghiên cứu định lượng)	34
3.3. Tóm tắt chương 3	38
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	39
4.1. Mô tả mẫu	39
4.2. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach alpha	41
4.2.1. Kết quả phân tích thang đo chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL	41
4.2.2. Kết quả phân tích thang đo chất lượng dịch vụ theo mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng	42
4.2.3. Kết quả phân tích thang đo sự thỏa mãn.....	44
4.3. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA	44
4.3.1. Thang đo chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL	44
4.3.2. Thang đo chất lượng dịch vụ theo mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng	46
4.3.3. Thang đo sự thỏa mãn	47
4.3.4. Mô hình hiệu chỉnh lần 1	48
4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu bằng phân tích hồi quy bội.....	49

4.4.1. Mô hình SERVQUAL.....	49
4.4.2. Mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng	52
4.4.3. Mô hình hiệu chỉnh lần 2	55
4.5. So sánh giữa mô hình SERVQUAL và mô hình Chất lượng kỹ thuật/ Chất lượng chức năng.....	56
4.6. Giải thích sự thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử của các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh	57
4.7. Nhận xét kết quả của nghiên cứu này với các kết quả nghiên cứu trước:	60
4.8. Tóm tắt chương 4	61
 CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN	 62
5.1. Kết luận	62
5.2. Các hạn chế và kiến nghị	63
 TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	 65
 CÁC PHỤ LỤC:	
Phụ lục 1: Thảo luận nhóm.	VIII
Phụ lục 2: Bảng câu hỏi phỏng vấn.....	XII
Phụ lục 3: Phân tích độ tin cậy Cronbach Alpha	XV
Phụ lục 4: Phân tích nhân tố khám phá EFA	XXI
Phụ lục 5: Phân tích hồi quy tuyến tính bội	XXXIV
Phụ lục 6: Thống kê mô tả	XXXIX