

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Quang H. 2018, '*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại hãng hàng không quốc gia Vietnam Airlines*', MA thesis, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
2. Trần Xuân B. 2019, '*Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ check-in tại quầy thủ tục Vietnam Airlines ở Nhà ga Quốc nội Sân bay Quốc tế Tân Sơn Nhất*', MA thesis, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
3. Nguyễn Phúc Nguyên, Trần Thị Kim Phương, Trần Trung Vin, 2017. *Khám phá mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, hình ảnh thương hiệu, sự hài lòng và ý định mua: Trường hợp hãng hàng không quốc gia Việt Nam – Vietnam Airlines. Tạp chí Khoa Học Kinh Tế, Số: 5(03), pp.69-85*
4. Nguyễn Thanh A. 2016, '*Tác động của sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đến hành vi sử dụng của khách hàng: trường hợp ngành hàng không giá rẻ tại Việt Nam*', MA thesis, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
5. Đỗ Uyên T. 2017, '*Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chuyến bay nội địa Hãng Hàng không Vietjet Air*', MA thesis, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Hồng Đức.
7. Phạm Ngọc Dưỡng (2020), *Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn Hãng hàng không Vietnam Airlines của khách hàng cá nhân*, Tạp chí nghiên cứu Tài chính – Marketing số 5