

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Avkiran, N.K. (1994), “*Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking*”, International Journal of Bank Marketing, Vol. 12, No. 6, pp. 10 - 18
2. “*Báo cáo thường niên của Ngân hàng ACB năm 2021*”, https://static2.vietstock.vn/data/HOSE/2021/BCTN/VN/ACB_Baocaothuongnien_2021.pdf
3. Cronin, J. J. & Taylor, S. A., “*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, Journal of Marketing*”, 56 (July): 55-68, (1992)
4. Groönroos, C., “*A service quality model and its marketing implications*”, European Journal of Marketing, 18 (4) (1984), 36-44
5. Nguyễn Văn Dương, 2024, “*Tín dụng ngân hàng là gì? Các đặc điểm của tín dụng ngân hàng*”, <https://luatduonggia.vn/tin-dung-ngan-hang-la-gi-cac-dac-diem-cua-tin-dung-ngan-hang/>
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., “*A conceptual model of service quality and its implications for future research*”, Journal of Marketing, 49 (3) (1985), 41-50
7. Tăng Trí Hùng và Đặng Thế Hiền, 2019, “*Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định phê duyệt tín dụng ngân hàng: Nghiên cứu trường hợp các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thành phố Hồ Chí Minh*”, <https://tapchicongthuong.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-quyet-dinh-phe-duyet-tin-dung-ngan-hang--nghien-cuu-truong-hop-cac-doanh-nghiep-nho-va-vua-tai-thanh-pho-ho-chi-minh-62240.htm>
8. “*Tình hình hoạt động của ACB năm 2022*”, <https://acb.com.vn/acbwebsite/files/G1WDIYm0wQ8HCz6uGwRn7vAb5v6gerPIxmpCwD1.pdf>
9. Thảo Nhi, 2023, “*ACB: Lợi nhuận tăng nhưng điểm trừ trong năm 2023 là nợ xấu cao*”, <https://stockbiz.vn/tin-tuc/acb-loi-nhuan-tang-nhung-diem-tru-trong-nam-2023-la-no-xau-cao/24386485>
10. “*Thông tin tổng quan về Ngân hàng ACB*”, <https://acb.com.vn/tong-quan-ve-acb>

11. VCT, “*Tín dụng và chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại*”,
https://luatsuvct.com/tin-dung-va-chat-luong-tin-dung-cua-ngan-hang-thuong-mai/#2_Chat_luong_tin_dung_%E2%80%93_nhan_to_anh_huong_den_chat_luong_tin_dung

12. Xin Guo. Yan Zeng. "*Intensity process and compensator: A new filtration expansion approach and the Jeulin–Yor theorem.*" *Ann. Appl. Probab.* 18 (1) 120 - 142, February 2008