

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ...

BẢNG	TRANG
Bảng 1. 1. Thang đo của các biến phụ thuộc và độc lập trong mô hình nghiên cứu.....	29
Bảng 2. 1. Kết quả hoạt động kinh doanh Chứng khoán Yuanta	45
Bảng 2. 2. Cân đối tài sản Chứng khoán Yuanta.	46
Bảng 2. 3. Biểu phí giao dịch tại Yuanta qua các năm 2021-2023.....	47
Bảng 2. 4. Doanh thu thuần về hoạt động kinh doanh Yuanta.....	48
Bảng 2. 5. Chi phí hoạt động công ty Chứng khoán Yuanta.	50
Bảng 2. 6. Chi phí nghiệp vụ môi giới tại Yuanta.	51
Bảng 2. 7. Lợi nhuận thu từ nghiệp vụ môi giới tại Yuanta.....	52
HÌNH	TRANG
Hình 1. 1. Mô hình SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự,1988).	24
Hình 1. 2. Mô hình SERVPERF (Cronin và Taylor, 1992).	25
Hình 1. 3. Mô hình đề xuất (Tác giả tự nghiên cứu).	26
Hình 2. 1. Mô hình quản trị Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam.	41
Hình 2. 2. Cơ cấu bộ máy quản lý Công ty TNHH Chứng khoán Yuanta Việt Nam. ..	41
BIỂU ĐỒ	TRANG
Biểu đồ 2. 1. Kết quả hoạt động kinh doanh Chứng khoán Yuanta.....	45
Biểu đồ 2. 2. Cân đối tài sản Chứng khoán Yuanta.	46
Biểu đồ 2. 3. Doanh thu thuần từ hoạt động kinh doanh Yuanta.	48
Biểu đồ 2. 4. Tỷ trọng doanh thu thuần năm 2021.....	49
Biểu đồ 2. 5. Tỷ trọng doanh thu thuần năm 2022.....	49
Biểu đồ 2. 6. Tỷ trọng doanh thu thuần năm 2023.....	50
Biểu đồ 2. 7. Chi phí hoạt động Chứng khoán Yuanta.	51
Biểu đồ 2. 8. Chi phí nghiệp vụ môi giới tại Yuanta.	52
Biểu đồ 2. 9. Doanh thu và lợi nhuận thu từ nghiệp vụ môi giới.....	53
Biểu đồ 2. 10. Thống kê tần số về Giới tính.....	54
Biểu đồ 2. 11. Thống kê tần số về Độ tuổi.....	54
Biểu đồ 2. 12. Thống kê tần số về Nghề nghiệp.	55
Biểu đồ 2. 13. Thống kê tần số về Thu nhập.....	56
Biểu đồ 2. 14. Thống kê tần số về Thời gian sử dụng.....	57

KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
CNUĐ	Công nghệ ứng dụng
CT	Cạnh tranh
CTCK	Công ty chứng khoán
CSKH	Chăm sóc khách hàng
DKTT	Điều kiện thị trường
GPHDKD	Giấy phép hoạt động kinh doanh
HĐTV	Hội đồng thành viên
HLKH	Hài lòng khách hàng
KP	Khoản phí
KTCM	Kiến thức chuyên môn
MTV	Một thành viên
QMCT	Quy mô công ty
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
UBND	Ủy ban nhân dân
UBCKNN	Ủy ban chứng khoán nhà nước