

PHIẾU ĐIỀU TRA Ý KIẾN CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI CÁC SIÊU THỊ ĐIỆN MÁY Ở THÀNH PHỐ TRÀ VINH

*V/v khảo sát ý kiến nhằm tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng
tại các siêu thị điện máy ở thành phố Trà Vinh*

Xin chào Anh (Chị). Hiện nay, tôi đang thực hiện nghiên cứu: **“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại các siêu thị điện máy ở thành phố Trà Vinh”**. Rất mong Anh (Chị) vui lòng dành ít thời gian để trả lời một số câu hỏi trong cuộc nghiên cứu này. Tất cả ý kiến của Anh (Chị) đều có ý nghĩa đối với sự thành công của cuộc nghiên cứu. Mọi ý kiến của Anh (Chị) sẽ được bảo mật. Mong được sự cộng tác của Anh (Chị). Xin chân thành cảm ơn.

1. PHẦN SÀNG LỌC

Q1. Xin Anh (Chị) vui lòng cho biết gia đình mình có thành viên nào làm việc tại các siêu thị điện máy tại thành phố Trà Vinh hoặc Báo chí, phát thanh, truyền hình hoặc Công ty nghiên cứu thị trường, quảng cáo hay không?

1. Có (*ngừng phỏng vấn*)
2. Không (*tiếp tục*)

Q2. Xin vui lòng cho biết anh/chị có từng mua sản phẩm tại các hệ thống siêu thị điện máy như dienmay.com (điện máy xanh), Chợ Lớn, Minh Nhẫn,...?

1. Có (*tiếp tục*)
2. Chưa từng (*ngừng phỏng vấn*)

Q3. Xin vui lòng cho biết Anh (Chị) đã mua sản phẩm điện máy tại hệ thống siêu thị điện máy nào thường xuyên nhất:

1. Siêu thị Điện máy Minh Nhẫn
2. Siêu thị Điện máy Chợ Lớn
3. Siêu thị Điện máy dienmay.com
4. Khác

Q4. Anh (Chị) biết đến siêu thị điện máy trên qua nguồn thông tin nào? (theo lựa chọn siêu thị của Q.2)

1. Được sự giới thiệu của người thân, bạn bè
2. Tình cờ nhìn thấy khi đi ngang qua
3. Các kênh thông tin đại chúng khác (tivi, báo, tạp chí, internet,...)
4. Các băng rôn treo trên đường, tờ rơi, tờ bướm

5. Khác

Q5. Anh (Chị) lựa chọn siêu thị điện máy trên lý do chính là gì? (theo lựa chọn siêu thị của Q.2)

1. Uy tín của siêu thị điện máy
2. Giá cả hợp lý
3. Gần nhà
4. Có khuyến mãi, giảm giá
5. Nhân viên tư vấn nhiệt tình
6. Hàng hóa phong phú, đa dạng
7. Khác

2. PHẦN NỘI DUNG CHÍNH

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: hotrospss@gmail.com . Website: <http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Đề được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ training trực tiếp về các bước làm luận văn như là: phân tích hồi quy, phân tích nhân tố, Cronbach's Alpha... trong SPSS, và mô hình SEM, CFA, AMOS.
2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

Xin Anh (Chị) cho biết mức độ đồng ý của mình đối với các phát biểu sau đây đối với siêu thị điện máy mà anh (chị) đã mua sắm thường xuyên bằng cách khoanh tròn một con số thích hợp cho từng phát biểu (từ mức 1: rất không đồng ý đến mức 5: rất đồng ý).

	Phát biểu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung bình	Đồng ý	Rất đồng ý
	Sự tin cậy					
1	Giải quyết thỏa đáng khi khách hàng có khiếu nại	1	2	3	4	5
2	Danh tiếng của siêu thị điện máy	1	2	3	4	5
3	Giá cả niêm yết rõ ràng	1	2	3	4	5
4	Sản phẩm được giao tại nhà đúng hẹn, nhanh chóng	1	2	3	4	5
	Hàng hóa					
5	Giá bán hợp lý	1	2	3	4	5
6	Hàng hóa phong phú, đa dạng	1	2	3	4	5

7	Nguồn gốc xuất xứ hàng hóa rõ ràng	1	2	3	4	5
Nhân viên siêu thị						
8	Nhân viên tư vấn tận tình, sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng	1	2	3	4	5
9	Trang phục nhân viên lịch sự, gọn gàng	1	2	3	4	5
10	Thái độ phục vụ lịch sự, nhã nhặn	1	2	3	4	5
11	Sự hiểu biết của nhân viên về các sản phẩm điện máy rõ ràng, đầy đủ	1	2	3	4	5

	Phát biểu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Trung bình	Đồng ý	Rất đồng ý
Không gian mua sắm						
12	Bãi giữ xe rộng rãi, có mái che	1	2	3	4	5
13	Không gian mua sắm rộng rãi, thoáng mát, sạch sẽ	1	2	3	4	5
14	Cách trưng bày hàng hoá logic, dễ dàng trong việc tìm kiếm và chọn mua sản phẩm	1	2	3	4	5
Chính sách chăm sóc khách hàng						
15	Thời gian mở cửa là hợp lý, thuận tiện cho việc mua sắm	1	2	3	4	5
16	Thủ tục mua hàng đơn giản, nhanh chóng	1	2	3	4	5
17	Siêu thị có các chính sách chăm sóc khách hàng sau khi mua hàng tốt.	1	2	3	4	5
18	Siêu thị thường xuyên có những chương trình khuyến mãi	1	2	3	4	5
Sự hài lòng của khách hàng						
19	Nhu cầu mua sắm của anh (chị) tại siêu thị điện máy này được đáp ứng tốt	1	2	3	4	5
20	Anh (chị) xem siêu thị điện máy này là sự lựa chọn đầu tiên .	1	2	3	4	5
21	Anh (chị) sẽ tiếp tục mua hàng tại siêu thị điện máy này cho lần sau.	1	2	3	4	5

22	Anh (chị) sẽ giới thiệu cho bạn bè, người quen đến siêu thị điện máy này.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

3. THÔNG TIN CÁ NHÂN

Q1. Họ tên khách hàng:

Q2. Anh (chị) thuộc nhóm tuổi nào (đánh dấu vào ô thích hợp):

1. 18-29 tuổi
2. 30-39 tuổi
3. 40-49 tuổi
4. Trên 50 tuổi

Q3. Giới tính

1. Nam
2. Nữ

Q4. Nghề nghiệp

1. Sinh viên
2. Nhân viên văn phòng
3. Kinh doanh buôn bán
4. Nghề nghiệp chuyên môn (bác sĩ, kỹ sư,...)
5. Nội trợ
6. Khác

Q5. Trình độ học vấn :

1. Dưới phổ thông trung học
2. Phổ thông trung học
3. Trung cấp, cao đẳng
4. Đại học
5. Sau đại học

Q6. Thu nhập trung bình hàng tháng:

1. Dưới 5 triệu
2. Từ 5 triệu đến dưới 10 triệu
3. Từ 10 triệu đến 15 triệu
4. Trên 15 triệu

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ANH (CHỊ)!

MÔ HÌNH ĐỀ XUẤT

