

PHIẾU KHẢO SÁT NGHIÊN CỨU TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM ĐẾN Ý ĐỊNH MUA SẢN PHẨM XE GẮN MÁY CỦA KHÁCH HÀNG TẠI TỈNH BÌNH ĐỊNH

Kính chào Anh/Chị! Chúng tôi là sinh viên khoa TCNH & QTKD, trường Đại học Quy Nhơn. Chúng tôi đang thực hiện chương trình khảo sát phục vụ cho đề tài: **“Nghiên cứu tác động của các yếu tố chất lượng sản phẩm đến ý định mua sản phẩm xe gắn máy của khách hàng tại tỉnh Bình Định”**. Nghiên cứu trường hợp xe gắn máy ở thành phố Quy Nhơn.

Đây là bảng câu hỏi phỏng vấn nhằm thu thập dữ liệu từ người tiêu dùng. Cuộc phỏng vấn này có ý nghĩa quan trọng đến nghiên cứu, do vậy sự hồi đáp của Anh/Chị là rất quý đối với việc nghiên cứu của chúng tôi. Tất cả các thông tin từ Anh/Chị đều là những thông tin hữu ích. Với những ý nghĩa trên chúng tôi rất mong được sự cộng tác chân thành của Anh/Chị. Xin chân thành cảm ơn!

Hướng dẫn trả lời: Anh/Chị vui lòng đánh dấu (✓) vào ô trả lời tương ứng.

I. Theo Anh/Chị khi nhắc đến xe gắn máy thì Anh/Chị nghĩ đến thương hiệu xe gắn máy nào đang đầu tiên? (Chỉ chọn đánh dấu vào 1 mục).

- | | | | |
|-----------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1. HONDA | <input type="checkbox"/> | 5. YAMAHA | <input type="checkbox"/> |
| 2. PIAGIO | <input type="checkbox"/> | 6. KYMCO | <input type="checkbox"/> |
| 3. SUZUKI | <input type="checkbox"/> | 7. Thương hiệu khác | <input type="checkbox"/> |
| 4. SYM | <input type="checkbox"/> | | |

II. Anh/Chị có ý định mua xe gắn máy trong thời gian tới không?

1. Có
2. Không

(Nếu câu trả lời của Anh/Chị là “Có”, vui lòng trả lời tiếp những câu hỏi tiếp theo)

III. Anh/Chị dự định mua với mức giá bao nhiêu? (Chỉ chọn đánh dấu 1 mục).

- | | | | |
|-------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Dưới 20 triệu | <input type="checkbox"/> | 3. Từ 35-50 triệu | <input type="checkbox"/> |
| 2. Từ 20-35 triệu | <input type="checkbox"/> | 4. Trên 50 triệu | <input type="checkbox"/> |

IV. Anh/Chị sẽ quan tâm tới yếu tố nào sau đây khi lựa chọn mua xe gắn máy? (Có thể đánh dấu vào nhiều mục).

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Chất lượng sản phẩm | <input type="checkbox"/> | 4. Giá cả | <input type="checkbox"/> |
| 2. Chất lượng dịch vụ | <input type="checkbox"/> | 5. Yếu tố khác | <input type="checkbox"/> |
| 3. Thương hiệu sản phẩm | <input type="checkbox"/> | | |

Dưới đây là một số câu hỏi liên quan đến thương hiệu xe gắn máy X. "X" là đại diện cho thương hiệu xe gắn máy mà Anh/Chị vừa chọn ở trên (câu II). Xin vui lòng đọc kỹ những phát biểu sau. Sau mỗi câu phát biểu, vui lòng đánh dấu (✓) vào ô trả lời để thể hiện đúng nhất quan điểm của Anh/Chị theo những mức độ sau:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|--------------|-----------------|--------|------------------|
| Hoàn toàn không đồng ý | Không đồng ý | Không có ý kiến | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |

V. Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của anh chị với các phát biểu dưới đây: (đánh dấu ✓ vào □).

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> **Để được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ tranning 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.

| Chất lượng của xe gắn máy theo cảm nhận của khách hàng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Thương hiệu xe X tạo được uy tín, nhiều người biết đến. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Xe X tiết kiệm nhiên liệu. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Chất lượng hệ thống đèn điện của xe X tốt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Chất lượng vỏ nhựa bên ngoài của xe X chống chịu tốt với thời tiết (khó biến dạng phai màu). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Độ an toàn của xe X khi chạy với tốc độ cao. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tính năng của xe gắn máy. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Xe X có hệ thống phanh hãm an toàn đặc biệt trong trường hợp thắng gấp. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Xe X hệ thống giảm xóc hiệu quả. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. Xe X có hệ thống tay lái linh hoạt, tiện sử dụng trong trường hợp cua gấp. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Xe X sang số dễ dàng/lên tay ga dễ dàng. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Xe X có chất lượng máy bền, hoạt động ổn định (nổ êm, đều) và lượng khí thải thân thiện với môi trường. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Độ tin cậy của xe gắn máy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Xe X dễ dàng kích hoạt máy (đề máy) vào buổi sáng mỗi ngày. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Các thiết bị điện tử của xe X hoạt động ổn định khi xe hoạt động. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Các linh kiện của xe X ít phải bảo trì hay sửa chữa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Các thông số giữa kích thước và khối lượng của xe X đảm bảo tính cân đối. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tính thẩm mỹ của xe gắn máy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Tính độc đáo trong thiết kế và dễ nhận biết của xe X. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Hình ảnh nhãn mác của xe X thu hút. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Màu sắc của xe X phù hợp với thiết kế của xe. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Xe X có phụ tùng, linh kiện đi kèm bắt mắt/ được sử dụng rộng rãi. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Kiểu dáng xe X đa dạng phù hợp với những đối tượng khác nhau. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tính tiện dụng của xe gắn máy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Thời gian tiến hành bảo trì xe X nhanh. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Các phụ tùng, linh kiện thay thế của xe X luôn có sẵn tại cửa hàng hay trung tâm bảo trì của hãng. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Giá cả thay thế các bộ phận hư hỏng của xe X hợp lý. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Cốp xe X có dung tích lớn. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Xe X có trang bị thiết bị chống trộm. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sự phù hợp với các đặc điểm kỹ thuật của xe gắn máy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Kết cấu hệ thống đèn chiếu sáng và đèn báo hiệu rẽ của xe X phù hợp. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Xe X có hệ thống phun xăng tự động giúp tiết kiệm xăng. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 27. Xe X có thiết kế lốp với tiết diện lớn, giúp bám đường tốt và di chuyển an toàn. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Tỷ lệ chiều cao và trọng lượng của xe X phù hợp với người sử dụng. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Độ bền của xe gắn máy | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Các linh kiện: Đai ốc, bulong, sên, xích, ... của xe X có độ bền cao, ít phải thay thế. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. Phần vỏ nhựa bên ngoài của xe X chắc chắn, khó vỡ. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Xe X có hệ thống đèn điện (đèn, bộ đề, bình sạc, dây điện) hoạt động ổn định, ít hư hỏng. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Xe X có hệ thống phanh (thắng) và hệ thống giảm xóc ổn định, ít hư hỏng. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Xe X có động cơ mạnh khi đi đường đèo, đường dài. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ý định mua xe gắn máy của khách hàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Tôi sẽ mua xe gắn máy X trong thời gian tới. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. Tôi dự định mua xe gắn máy X trong thời gian tới. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. Có khả năng rằng tôi sẽ mua xe gắn máy X trong thời gian tới. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. Tôi sẵn lòng mua xe gắn máy X trong thời gian tới. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

VI. Xin Anh/Chị vui lòng cho biết một số thông tin về cá nhân của Anh/Chị:

38. Xin Anh/Chị vui lòng cho biết Anh/Chị thuộc nhóm tuổi nào dưới đây:

- | | | | |
|--------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1. Dưới 20 tuổi | <input type="checkbox"/> | 4. Từ 41 - 50 tuổi | <input type="checkbox"/> |
| 2. Từ 20 - 28 tuổi | <input type="checkbox"/> | 5. Từ 51 - 60 tuổi | <input type="checkbox"/> |
| 3. Từ 29 - 40 tuổi | <input type="checkbox"/> | 6. Trên 60 tuổi | <input type="checkbox"/> |

39. Xin Anh/Chị vui lòng cho biết nghề nghiệp của mình:

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| 1. Nhân viên văn phòng | <input type="checkbox"/> | 4. Sinh viên | <input type="checkbox"/> |
| 2. Công nhân | <input type="checkbox"/> | 5. Khác | <input type="checkbox"/> |
| 3. Công chức nhà nước | <input type="checkbox"/> | | |

40. Mức thu nhập bình quân hàng tháng của Anh/Chị:

- | | | | |
|-----------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Dưới 2 triệu | <input type="checkbox"/> | 2. Từ 2 - 5 triệu | <input type="checkbox"/> |
|-----------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|

3. Từ 5 - 8 triệu

5. Trên 15 triệu

4. Từ 8 - 15 triệu

41. Xin vui lòng cho biết mối quan hệ hiện tại của Anh/Chị:

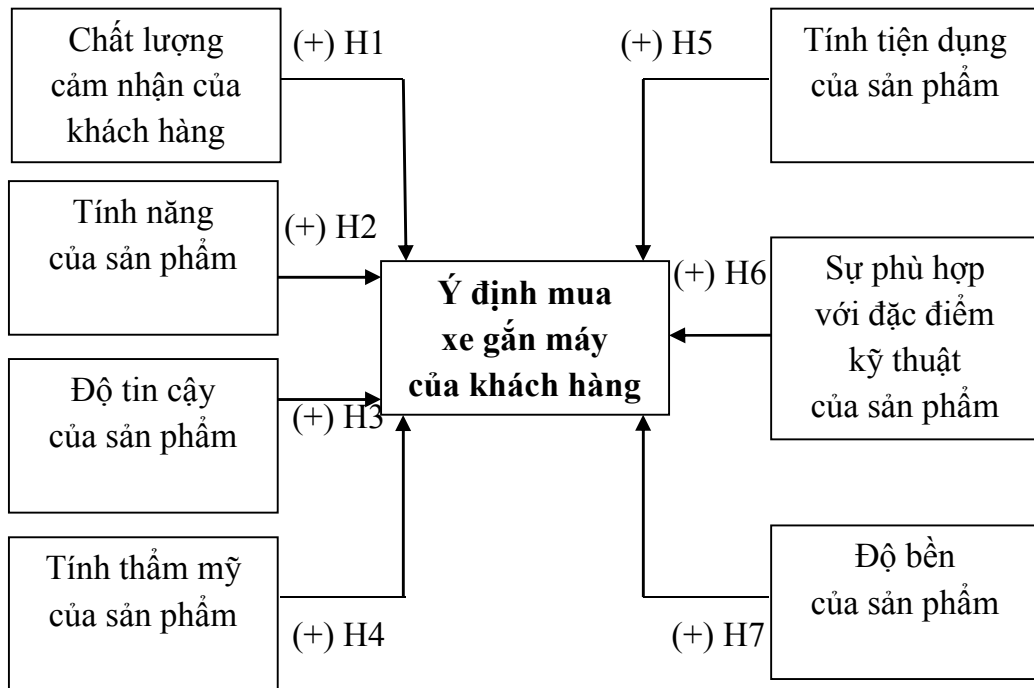
1. Độc thân

2. Đã lập gia đình

Họ và tên:..... Giới tính:.....

Số điện thoại:.....

Xin chân thành cảm ơn quý Anh/Chị đã dành thời gian trả lời câu hỏi cho phần nghiên cứu này.



Hình 2.9. Mô hình nghiên cứu đề xuất