

BẢNG CÂU HỎI ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG, KHUYNH HƯỚNG QUAY TRỞ LẠI VÀ TÁC ĐỘNG TRUYỀN MIỆNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI THE COFFEE BEAN & TEA LEAF

Hiện tại, Tôi đang làm khóa luận tốt nghiệp về đề tài “Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, khuynh hướng quay trở lại và tác động truyền miệng của khách hàng tại The Coffee Bean & Tea Leaf”. Tôi rất biết ơn nếu các Anh/ Chị có thể dành chút thời gian để trả lời những câu hỏi sau. Việc tham gia khảo sát của các Anh/ Chị sẽ giúp tôi có đủ dữ liệu phân tích và đánh giá khách quan những nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng và góp phần cải thiện những điểm yếu để phục vụ khách hàng tốt hơn. Thông tin chia sẻ từ các Anh/ Chị sẽ được giữ kín và chỉ dùng cho mục đích học thuật. Rất cảm ơn sự giúp đỡ của các Anh/ Chị !

Phần 1:

Thông tin nào sau đây thì phù hợp với Anh/ Chị nhất ? Vui lòng đánh dấu (✓) vào câu trả lời

Giới Tính	Nữ <input type="checkbox"/>	Nam <input type="checkbox"/>
Quốc Tịch	Người Việt Nam <input type="checkbox"/>	Người Nước Ngoài <input type="checkbox"/>
Tuổi	18-23 <input type="checkbox"/> 35-45 <input type="checkbox"/>	24 – 35 <input type="checkbox"/> Khác <input type="checkbox"/>
Thu nhập (VNĐ)	Dưới 5 Triệu <input type="checkbox"/> 11-20 Triệu <input type="checkbox"/>	5-10 Triệu <input type="checkbox"/> Trên 20 Triệu <input type="checkbox"/>
Anh/ Chị đến The Coffee Bean & Tea Leaf bao nhiêu lần trong tháng?	Dưới 5 lần <input type="checkbox"/> Trên 10 lần <input type="checkbox"/>	5-10 lần <input type="checkbox"/>
Anh/Chị thường đi café với ai nhất ?	Bạn Bè <input type="checkbox"/> Gia Đình <input type="checkbox"/>	Đồng nghiệp <input type="checkbox"/> Một mình <input type="checkbox"/>
Anh/Chị thường ghé quán nào nhiều nhất trong chuỗi The Coffee Bean & Tea Leaf?	1 <input type="checkbox"/> Crescent Mall 3 <input type="checkbox"/> Nguyen Thái Học 5 <input type="checkbox"/> Kumho 7 <input type="checkbox"/> Thái Văn Lung 9 <input type="checkbox"/> Nguyễn Thị Minh Khai 11 <input type="checkbox"/> Nowzone 13 <input type="checkbox"/> Metropolitan	<input type="checkbox"/> Petro Việt Nam <input type="checkbox"/> Cách Mạng Tháng 8 <input type="checkbox"/> Phan Chu Trinh <input type="checkbox"/> Nguyễn Tất Thành <input type="checkbox"/> Bitexco <input type="checkbox"/> Saigon Trade <input type="checkbox"/> Hàn Thuyên

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/ trau dồi 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.

Phần 2: Dựa trên những đặc điểm của The Coffee Bean & Tea Leaf, quán café này đáp ứng mong đợi của Anh / Chị ở mức độ nào? Vui lòng đánh dấu (✓) vào câu trả lời

Thang đo:

Rất đồng ý	Đồng ý	Trung Lập	Không đồng ý	Rất không đồng ý
1	2	3	4	5

Độ tin cậy

	1	2	3	4	5
1. Tốc độ phục vụ theo thời gian quy định	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Nhanh chóng sửa chữa sai sót trong dịch vụ (cung cấp sai thức uống, sai hóa đơn...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Chuỗi các quán café tương đồng (thiết kế, dịch vụ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Nắm bắt số lượng khách chính xác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Phục vụ đồ uống chính xác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cơ sở vật chất

6. Bãi đỗ xe và thiết kế bên ngoài hấp dẫn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Khu vực chỗ ngồi hấp dẫn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Nhân viên ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng và phù hợp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Trang trí nội thất của quán café phù hợp với thương hiệu và mức giá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Thực đơn đọc dễ dàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Thực đơn trông hấp dẫn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Khu vực chỗ ngồi rộng rãi và thoải mái	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Phòng vệ sinh sạch sẽ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Khu vực chỗ ngồi sạch sẽ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ghế ngồi thoải mái	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sự đảm bảo

16. Nhân viên trả lời những câu hỏi đầy đủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Tạo cho khách hàng có cảm giác thoải mái và tự tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Nhân viên cung cấp thông tin về thức uống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Tạo cảm giác an toàn cho khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Nhân viên có kinh nghiệm và được huấn luyện tốt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Quán café hỗ trợ nhân viên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Khả năng đáp ứng

22. Đáp ứng tốc độ và chất lượng dịch vụ trong giờ cao điểm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Cung cấp dịch vụ nhanh chóng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Cung cấp dịch vụ đúng và chính xác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Cố gắng nhằm đáp ứng những yêu cầu đặc biệt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sự đồng cảm

26. Nhân viên quan tâm từng cá nhân	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Làm cho khách hàng cảm thấy đặc biệt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Dự đoán nhu cầu và mong muốn cá nhân của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | | |
|------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 29. | Nhân viên đồng cảm và làm yên lòng khách hàng | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. | Xem trọng khách hàng | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Chất lượng thức uống | | | | | | |
| 31. | Chất lượng chung về thức uống tốt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. | Vị của thức uống ngon | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. | Thức uống được phục vụ bắt mắt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. | Thức uống bổ dưỡng | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tiền và Giá trị | | | | | | |
| 35. | Thức uống có giá hợp lý | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. | Trả tiền tương ứng dự tính | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. | Đáng giá với trải nghiệm tại Coffee Bean | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. | Kích cỡ phần uống phù hợp với giá đưa ra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sự hài lòng | | | | | | |
| 39. | Hài lòng chung tại The Coffee Bean & Tea Leaf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. | Hài lòng về chất lượng dịch vụ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. | Hài lòng về chất lượng thức uống | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dự định quay lại | | | | | | |
| 42. | Trở lại cùng quán cafe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. | Ghé những quán khác trong chuỗi thương hiệu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. | Ưu tiên chọn lựa thương hiệu khi uống | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tác động truyền miệng | | | | | | |
| 45. | Giới thiệu quán cafe đến những người khác | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. | Kể với bạn bè/ người nhà về kinh nghiệm tại đây | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. | Nói những điều tích cực về chuỗi thương hiệu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

CẢM ƠN SỰ GIÚP ĐỠ CỦA CÁC ANH/CHỊ !