

Bảng câu hỏi hài lòng với chất lượng xe buýt

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/ 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.

Tiêu chí	Thành phần	Ký hiệu
Độ tin cậy	Tần số chạy của mỗi tuyến là hợp lý	TC1
	Xe xuất bến và đến trạm đúng giờ	TC2
	Các tuyến xe chạy đều đặn	TC3
	Giá vé hợp lý	TC4
Thoải mái	Chất lượng xe tốt	T1
	Xe không quá tải	T2
	Trạm dừng, nhà chờ có mái che, băng ghế	T3
An toàn	Xe đón trả khách, và dừng đỗ đúng nơi quy định	AT1
	Xe chạy đúng luật an toàn giao thông	AT2

	An toàn cá nhân và tài sản của hành khách trên xe được đảm bảo	AT3
	An toàn cá nhân và tài sản của hành khách tại trạm dừng được đảm bảo	AT4
Nhân viên	Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp	NV1
	Nhân viên phục vụ thu phí và soát vé đúng quy định	NV2
	Nhân viên nhiệt tình giúp đỡ hành khách	NV3
Thông tin	Trên xe có đầy đủ thông tin về thời gian và lộ trình tuyến	TT1
	Hành khách dễ dàng tìm kiếm thông tin về các tuyến trên mạng, điện thoại...	TT2
	Có đường dây nóng để cung cấp, phản hồi thông tin với khách hàng	TT3
Sạch sẽ	Xe sạch sẽ	SS1
	Ghế ngồi sạch sẽ	SS2
	Nhà chờ sạch sẽ	SS3
	Kiểu dáng xe buýt đẹp	SS4
Chất lượng dịch vụ	Mạng lưới tuyến xe buýt đáp ứng được nhu cầu đi lại	CLDV1
	Cơ sở vật chất trang bị trên các xe buýt đáp ứng tốt	CLDV2
	Hệ thống bến bãi, trạm dừng, nhà chờ của các tuyến xe buýt đáp ứng tốt	CLDV3
	Hạm đội xe buýt phù hợp với hạ tầng giao thông thành phố	CLDV4
Sự hài lòng	Khách hàng hài lòng với chất lượng xe buýt	SHL1
	Các kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ xe buýt đã được đáp ứng	SHL2
	Khách hàng sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ xe buýt của công ty	SHL3