



## BẢNG KHẢO SÁT

### CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ TẠI CÁC NHÀ HÀNG CAO CẤP

Kính chào các Anh/ Chị.

Tôi hiện đang là sinh viên chuyên ngành Quản Trị Kinh Doanh của trường Đại Học Quốc Tế - Đại Học Quốc Gia Tp. Hồ Chí Minh. Hiện nay, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng về việc sử dụng dịch vụ tại các nhà hàng cao cấp. Những ý kiến đóng góp của các Anh/ Chị về nhà hàng mà anh/chị đang sử dụng dịch vụ là những thông tin vô cùng quý giá và quan trọng cho sự thành công của nghiên cứu. Tôi xin đảm bảo ý kiến của các Anh/Chị chỉ dùng cho mục đích học tập, nghiên cứu và hoàn toàn được giữ bí mật.

Rất mong nhận được sự quan tâm và giúp đỡ của các Anh/Chị. Xin chân thành cảm ơn!

#### Phần 1: Câu hỏi chi tiết

Vui lòng khoanh tròn hoặc đánh dấu X vào số tương ứng với mức độ đồng ý từ thấp đến cao cho mỗi câu như sau:

Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	2	3	4	5

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: [hotrospss@gmail.com](mailto: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.

#### SỰ ĐÁP ỨNG CỦA NHÀ HÀNG

1	Nhân viên luôn niềm nở.	1	2	3	4	5
2	Nhân viên hay giúp đỡ khách hàng	1	2	3	4	5
3	Dịch vụ ở nhà hàng được thực hiện nhanh chóng.	1	2	3	4	5
4	Nhân viên ăn mặc gọn gàng.	1	2	3	4	5
5	Nhân viên hiểu và thực hiện đúng những gì khách hàng yêu cầu.	1	2	3	4	5
6	Nhân viên phục vụ lịch sự	1	2	3	4	5

7	Nhân viên thực sự biết rõ về thực đơn của nhà hàng	1	2	3	4	5
<b>CHẤT LƯỢNG THỰC PHẨM/ ĐỘ TIN CẬY</b>						
8	Bạn được phục vụ chính xác những món ăn) bạn đặt ngay trong lần đầu tiên.	1	2	3	4	5
9	Không có sai sót trong các món ăn của bạn.	1	2	3	4	5
10	Các món ăn luôn tươi và sạch.	1	2	3	4	5
11	Nhiệt độ của thức ăn thì vừa phải.	1	2	3	4	5
<b>THIẾT KẾ VÀ QUANG CẢNH</b>						
12	Nhà hàng có ánh sáng thích hợp	1	2	3	4	5
13	Nhà hàng có sẵn bãi giữ xe.	1	2	3	4	5
14	Nhà hàng sạch sẽ.	1	2	3	4	5
15	Nhà hàng được trang trí hấp dẫn., thu hút	1	2	3	4	5
<b>Giá cả</b>						
16	Các món ăn không quá đắt tiền.	1	2	3	4	5
17	Bạn trả ít hơn so với những gì bạn được phục vụ.	1	2	3	4	5
<b>SỰ HÀI LÒNG</b>						
18	Nhìn chung bạn cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ ở nhà hàng này	1	2	3	4	5
19	Bạn sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ tại nhà hàng này trong tương lai.	1	2	3	4	5
20	Bạn sẽ giới thiệu nhà hàng này cho bạn bè hoặc người thân của mình.	1	2	3	4	5
21	Chất lượng dịch vụ của nhà hàng này đã được xuất sắc	1	2	3	4	5

### *Phần 2: Thông tin cá nhân*

- Giới tính:             Nam             Nữ
- Độ tuổi:             18-25 tuổi     25-30 tuổi     31-40 tuổi     41-50 tuổi
- 51-60 tuổi     > 60 tuổi
- Mức lương trên tháng             Dưới 5 triệu     5-10 triệu     Trên 10 triệu

**CHÂN THÀNH CẢM ƠN ĐÃ DÀNH THỜI GIAN HOÀN THÀNH BẢNG KHẢO SÁT  
CHÚC ANH/ CHỊ MỘT NGÀY LÀM VIỆC TỐT ĐẸP!**