

PHIẾU THU THẬP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG ĐÁNH GIÁ SỰ TRUNG THÀNH CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI SẢN PHẨM DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG BIDV CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH 2

Kính thư quý vị. Hiện nay tôi đang làm khóa luận tốt nghiệp về đề tài “**đánh giá sự trung thành của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ của ngân hàng BIDV chi nhánh sở giao dịch 2**”. Vì vậy tôi xây dựng bảng hỏi dưới đây nhằm thu thập ý kiến về mức độ hài lòng cũng như lòng trung thành của quý vị. Những ý kiến quý báo sẽ giúp tôi hoàn thành đề tài trên. Tôi xin cam đoan những thông tin của quý vị chỉ phục vụ cho mục đích học tập, xin cảm ơn.

I THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên:.....

Tên doanh nghiệp:

1. Thời gian sử dụng dịch vụ của BIDV chi nhánh sở giao dịch 2.

< 1 năm

1 năm - < 3 năm

3 năm – < 5 năm

> 5 năm

2. Các dịch vụ doanh nghiệp đang sử dụng của BIDV chi nhánh sở giao dịch 2.

.....
.....
.....

3. Ngoài BIDV anh/chị có còn sử dụng ngân hàng nào khác không.

Có

Không

II. KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỚI BIDV CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH 2.

1. Đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ.

(Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của doanh nghiệp với những phát biểu sau)

(Đánh dấu X vào ô trống)

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.

Các yếu tố	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Bình thường	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý
------------	---------------------------	-----------	----------------	--------------------	------------------------------------

A : Sự tin cậy					
1. Ngân hàng bảo mật tốt thông tin và giao dịch của khách hàng.					
2. Ngân hàng thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu.					
3. Ngân hàng thực hiện nghiệp vụ không sai sót.					
4. Ngân hàng thực hiện đúng dịch vụ như đã hứa.					
B : Sự hữu hình					
5. Ngân hàng có trang thiết bị hiện đại.					
6. Đồng phục lịch thiệp, ưa nhìn.					
7. Cách bố trí các quầy hợp lý, dễ nhận biết.					
8. Các tiện nghi tốt (phòng chờ, nước uống, báo, wifi,....)					
9. Ngân hàng có chỗ để xe thuận tiện.					
C : Phong cách phục vụ (đáp ứng)					
10. Nhân viên thực hiện dịch vụ chính xác, kịp thời.					
11. Nhân viên giải quyết thắc mắc thỏa đáng cho khách hàng					
12. Nhân viên luôn lắng nghe ý kiến khách hàng.					

13. Nhân viên có thái độ thân thiện với khách hàng.					
D : Giá cả dịch vụ (giá trị cảm nhận)					
14.Mức phí giao dịch cạnh tranh,hợp lý, linh hoạt.					
15.Lãi suất hấp dẫn,cạnh tranh.					
16.Ngân hàng có nhiều chính sách khuyến mãi.					
E : Hình ảnh ngân hàng(đồng cảm)					
17.Ngân hàng luôn xem quyền lợi khách hàng là trên hết.					
18. Luôn giữ chữ tín với khách hàng.					
19. Dịch vụ đa dạng đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng.					
20.Cung cấp thông tin kịp thời cho khách hàng.					
F: Sự đảm bảo					
21. Hồ sơ,thủ tục nhanh chóng,đơn giản,thuận tiện.					
22.Thời gian xử lý giao dịch nhanh.					
23. Khách hàng cảm thấy an toàn khi giao dịch.					
G : Sự hài lòng,trung thành					
24. Nhìn chung anh/chị có hài lòng về chất lượng dịch vụ của ngân hàng.					
25. Anh/chị có xem ngân hàng là nơi thực hiện các giao dịch chính của doanh nghiệp.					
26. Trong tương lai anh/ chị có sẵn sàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng khi có nhu cầu.					
27. Nếu có điều kiện anh/ chị có sẵn sàng giới thiệu ngân hàng cho người khác.					
28. Nếu có nghe thấy ý kiến không tốt về ngân hàng anh/chị sẽ không chuyển sang ngân hàng khác.					

IV. Ý KIẾN KHÁC

(Ngoài nội dung trên, anh/chị có ý kiến nào khác vui lòng ghi rõ nhằm giúp BIDV chi nhánh sở giao dịch 2 ngày càng phục vụ tốt hơn nhu cầu của quý vị)

Ngày.....thángnăm 2015

Chân thành cảm ơn

c