

این فایل فقط برای مشاهده قسمتی از پرسشنامه می باشد.

برای خرید و دریافت فایل کامل ورد و قابل ویرایش این پرسشنامه

به داخل سایت مراجعه نماید.

**پرسشنامه بررسی رضایت مشتریان از خدمات ارائه شده در رستوران های ارائه دهنده
غذاهای آماده**

ردیف	سوالات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
1	غذا و خدمات ارائه شده توسط رستوران، ارزش بسیار خوبی برای پرداخت پول دارد.					
2	در ارائه غذا و خدمات، به قیمت ها توجه می شود.					
3	این رستوران، تجهیزات مدرنی دارد.					
4	تسهیلات فیزیکی این رستوران جذاب است.					
5	کارکنان این رستوران، ظاهری آراسته دارند.					
6	ظاهر تسهیلات فیزیکی این رستوران، متناسب با انواع خدمات ارائه شده می باشد.					
7	هنگامی که این رستوران قول می دهد چیزی را در زمان معینی انجام دهد، به قول خود عمل خواهد کرد.					

					8	هنگامی که مشتریان مسائلی دارند، این رستوران صادقانه در حل مساله آنها تلاش می کند.
					9	این رستوران خدمات خود را در اولین زمان مناسب ارائه خواهد کرد.
					10	این رستوران خدمات خود را بر مبنای تعهداتش انجام می دهد.
==	==	==	==	==		=====
					27	این رستوران، تجهیزات مدرنی دارد.
					28	تسهیلات فیزیکی رستوران جذاب هستند.
					29	کارکنان این رستوران ظاهری آراسته دارند.
					30	ظاهر تسهیلات فیزیکی، متناسب با انواع خدمات ارائه شده می باشد.

نمره گذاری پرسشنامه:

کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملا مخالفم	گزینه
5	4	3	2	1	امتیاز

منابع:

Lee, M., & Ulgado, F. M. (1997). Consumer evaluations of fast-food services: a cross-national comparison. *Journal of Services Marketing*, 11(1), 39-52.