

# XÂY DỰNG THANG ĐO ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI THAM GIA TẬP LUYỆN TẠI CÂU LẠC BỘ VÕ THUẬT THUỘC TRUNG TÂM HUẤN LUYỆN VÀ THI ĐẤU THỂ DỤC THỂ THAO THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

BUILDING A SCALE TO EVALUATE THE SATISFACTION OF PARTICIPANTS PRACTICING AT THE MARTIAL ARTS CLUB OF HO CHI MINH CITY SPORTS CENTER

**TÓM TẮT:** Kết quả nghiên cứu đã xây dựng được thang đo đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện tại câu lạc bộ (CLB) Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh bao gồm các nội dung như sau: Nhóm Sự tin cậy bao gồm 05 biến quan sát; Nhóm Sự đáp ứng bao gồm 07 biến quan sát; Nhóm Năng lực phục vụ bao gồm 06 biến quan sát; Nhóm Sự đồng cảm bao gồm 04 biến quan sát và Nhóm Phương tiện hữu hình bao gồm 13 biến quan sát. Nghiên cứu cũng đã tìm ra được thang đo đánh giá sự hài lòng chung của người tham gia tập luyện (Biến phụ thuộc) bao gồm 03 biến quan sát để tiến hành khảo sát định lượng.

**TỪ KHÓA:** Xây dựng thang đo, đánh giá sự hài lòng, người tham gia tập luyện.

**ABSTRACT:** The research results have built a scale to evaluate the satisfaction of participants practicing at the Martial Arts Club of the Ho Chi Minh City Sports Training and Competition Center including the following contents: The Trust group includes 05 observed variables; The Responsiveness group includes 07 observed variables; The Service Capacity group includes 06 observed variables; The Empathy group includes 4 observed variables and the Tangible Media group includes 13 observed variables. The study also found a scale to evaluate the overall satisfaction of exercise participants (Dependent Variable) including 03 observed variables to conduct a quantitative survey.

**KEYWORDS:** Building a scale, evaluating the satisfaction, participants.

**LÊ THỊ MỘNG DUNG**

*Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh*

**LÊ VĂN BÉ HAI**

*Công ty Văn hóa Sách Việt*

**TRẦN VĂN LƯỢNG**

*Trường Cao đẳng Công Thương Thành phố Hồ Chí Minh*

**LE THI MONG DUNG**

*Ho Chi Minh City Sport center*

**LE VAN BE HAI**

*Vietnamese Book Culture Corporation*

**TRAN VAN LUONG**

*Ho Chi Minh City Industry and Trade College*

**1. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Trung tâm đào tạo vận động viên Võ thuật thành phố được thành lập năm 2001 trực thuộc Sở Thể dục Thể thao. Đến năm 2013, được sáp nhập vào Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh với tên gọi là Câu lạc bộ Võ thuật. Chức năng, nhiệm vụ của CLB Võ Thuật bao gồm: Tổ chức, quản lý công tác đào tạo vận động viên võ thuật phù hợp với sự phát triển của ngành

Thể dục Thể thao thành phố; Thông qua hoạt động thể thao tại Câu lạc bộ thường xuyên tuyên truyền giáo dục nhằm xây dựng và phát triển phong trào võ thuật thành phố; Tổ chức các hoạt động dịch vụ thể thao có thu theo đúng quy định của Nhà nước, góp phần tạo nguồn thu bù đắp chi phí hoạt động.

Chất lượng sản phẩm, dịch vụ là một trong những yếu tố quan trọng tạo nên sự hài lòng của người tham gia tập luyện. Việc



làm hài lòng người tham gia tập luyện đã trở thành một vấn đề quan trọng đối với bất kỳ doanh nghiệp và tổ chức nào, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của họ trong quá trình hoạt động. Để đánh giá khách quan sự hài lòng của người tham gia tập luyện cần có hệ thống thang đo một cách khoa học, khả thi. Do vậy, việc xây dựng thang đo đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện tại CLB Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh là cần thiết được thực hiện.

**Phương pháp nghiên cứu:** Trong quá trình nghiên cứu sử dụng các phương pháp như sau: Phương pháp phân tích và tổng

hợp tài liệu, phương pháp điều tra bằng phiếu, phương pháp toán học thống kê

**Khách thể nghiên cứu:** Khách thể phỏng vấn: 100 người tham gia tập luyện tại CLB Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh.

## 2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 2.1. Nội dung thang đo đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện

Từ kết quả tổng hợp những vấn đề có liên quan đến nội dung nghiên cứu trong các công trình nghiên cứu ở trong và ngoài nước, tác giả đã lựa chọn

được các yếu tố thành phần của thang đo đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện tại CLB Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh bao gồm các nội dung được trình bày tại bảng 1.

### 2.2. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Tác giả sử dụng phương pháp kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng phương pháp phân tích hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA. Phiếu khảo sát dự thảo được gửi đến để phỏng vấn thử 100 người tham gia tập luyện tại CLB. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang

**BẢNG 1: NỘI DUNG THANG ĐO ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI THAM GIA TẬP LUYỆN**

STT	NHÓM ĐÁNH GIÁ	BIẾN QUAN SÁT	MÃ HÓA
1	Sự tin cậy	CLB hứa làm điều gì đó vào thời gian nào đó thì CLB sẽ làm	STC1
2		Khi người tham gia tập luyện gặp trở ngại, CLB chứng tỏ mối quan tâm thực sự muốn giải quyết trở ngại đó	STC2
3		CLB thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu tiên	STC3
4		CLB cung cấp dịch vụ đúng như những gì đã giới thiệu, cam kết	STC4
5		CLB tạo cho người tham gia tập luyện cảm thấy an toàn khi sử dụng các dịch vụ tại CLB	STC5
6	Sự đáp ứng	Nhân Nhân viên CLB cho bạn biết khi nào thực hiện dịch vụ của CLB	SĐU1
7		Giá cả các dịch vụ của CLB tương ứng với giá trị của nó mang lại cho người tập luyện	SĐU2
8		Nhân viên của CLB tư vấn các dịch vụ phù hợp cho người tập luyện	SĐU3
9		Nhân viên của CLB luôn giải đáp nhanh chóng thắc mắc của người tập luyện	SĐU4
10		Nhân viên của CLB hướng dẫn, phục vụ người tập luyện tận tình, chu đáo	SĐU5
11		Việc liên lạc với CLB thì dễ dàng, nhanh chóng	SĐU6
12		Các dịch vụ của CLB được cung cấp đầy đủ, nhanh chóng cho người tham gia tập luyện	SĐU7
13	Năng lực phục vụ	Đội ngũ huấn luyện viên có kiến thức, trình độ chuyên môn đáp ứng cho các hoạt động chuyên môn tại CLB.	NLPV1
14		Đội ngũ huấn luyện viên có các kỹ năng giảng dạy, thái độ ứng xử phù hợp với người tham gia tập luyện.	NLPV2
15		Nhân viên CLB giao tiếp với người tham gia tập luyện niềm nở và thân thiện	NLPV3
16		Đội ngũ huấn luyện viên, nhân viên của CLB luôn tôn trọng và lắng nghe ý kiến của người tham gia tập luyện	NLPV4
17		Các hoạt động tại CLB được tổ chức khoa học, phù hợp	NLPV5
18		Các loại hình dịch vụ của CLB đa dạng đáp ứng yêu cầu của người tham gia tập luyện.	NLPV6

19	Sự đồng cảm	Đội ngũ huấn luyện viên, nhân viên của CLB chú ý và quan tâm đến nhu cầu của người tham gia tập luyện	SĐC1	
20		CLB có nhiều chương trình chăm sóc người tham gia tập luyện	SĐC2	
21		CLB luôn hướng đến sự an toàn về thể chất, tinh thần cho người tham gia tập luyện	SĐC3	
22		Thời gian tập luyện tại CLB thuận tiện với người tham gia tập luyện	SĐC4	
23	Phương tiện hữu hình	CLB có trang thiết bị tập luyện rất hiện đại	PTHH1	
24		Dụng cụ tập luyện của CLB sử dụng an toàn và đáp ứng được yêu cầu	PTHH2	
25		Diện tích phòng tập, khu vực tập luyện rộng rãi	PTHH31	
26		Vệ sinh chung sạch sẽ	PTHH4	
27		Dịch vụ giữ xe an toàn	PTHH5	
28		Nhà vệ sinh sạch sẽ	PTHH6	
29		Bảng hướng dẫn các khu tập luyện rõ ràng	PTHH7	
30		Độ thông thoáng của phòng tập, khu vực tập luyện thoáng mát	PTHH8	
31		Hệ thống âm thanh, ánh sáng tốt	PTHH9	
32		Đội ngũ huấn luyện viên, nhân viên của CLB có trang phục gọn gàng, lịch sự	PTHH10	
33		Giá cả các khóa tập luyện tại CLB phù hợp với người tập luyện	PTHH11	
34		Chi phí gửi xe, ăn uống phù hợp với người tập luyện	PTHH12	
35		So với các địa điểm tập luyện khác chi phí ở CLB phù hợp với người tập luyện	PTHH13	
36		Sự hài lòng	Anh/chị hài lòng với chất lượng cung ứng dịch vụ TDTT của CLB	HL1
37			Anh/chị sẽ giới thiệu CLB cho những người khác đến tập luyện	HL2
38			Trong thời gian tới, Anh/chị vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ TDTT của CLB	HL3

đo bao gồm các nội dung như sau:

**2.2.1. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha**

Qua kết quả kiểm định Cronbach alpha lần 1 cho thấy các yếu tố đều đạt yêu cầu về độ tin cậy (Hệ số Cronbach alpha tổng đều lớn hơn 0.6; hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item Total Correction) đều lớn hơn 0.3), xác định các biến quan sát đều đảm bảo độ tin cậy để tiến hành các bước nghiên cứu tiếp theo.

**2.2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA.**

❖ Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến quan sát độc lập

Thông qua kết quả khảo sát và kiểm định Cronbach's Alpha,

tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện tại CLB. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's test tại bảng 3 cho thấy chỉ số  $KMO = 0.789 (> 0.5)$ , với mức ý nghĩa  $Sig. = 0.000 (< 0.01)$  điều này cho biết các biến quan sát có tương quan trên phạm vi tổng thể, bộ dữ liệu phù hợp cho phân tích nhân tố.

Kết quả phân tích cho thấy: có 35 biến quan sát chia thành 5 nhóm nhân tố. Giá trị tổng phương sai trích là 75.075 % > 50% đạt yêu cầu. Khi đó có thể kết luận rằng 5 nhóm nhân tố này có thể giải thích được 75.075 % sự biến thiên của dữ liệu.

Từ kết quả ở bảng 4 cho thấy: Phương pháp trích yếu tố Principal Component Analysis

với phép xoay Varimax được sử dụng cho phân tích nhân tố đối với 35 biến quan sát. Cả 35 biến đều có trọng số lớn hơn 0,5 cho thấy tất cả các biến đều đạt tiêu chuẩn trong việc phân tích và đánh giá dữ liệu của nghiên cứu.

Từ kết quả cho thấy thành phần các nhân tố không có sự xáo trộn so với thành phần dự kiến ban đầu, nên tác giả giữ nguyên tên các nhóm. Qua các bước phân tích đã tìm ra được đo đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện tại CLB Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh bao gồm:

- Nhóm Sự tin cậy bao gồm 5 biến quan sát: CLB hứa làm điều gì đó vào thời gian nào đó thì CLB sẽ làm (STC1), Khi

**BẢNG 2: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỆ SỐ TIN CẬY CRONBACH'S ALPHA CÁC BIẾN QUAN SÁT TRONG TỪNG NHÓM (n=100)**

STT	NHÓM ĐÁNH GIÁ	BIẾN QUAN SÁT	TƯƠNG QUAN TỔNG THỂ	HỆ SỐ ALPHA NẾU LOẠI BIẾN
1	Sự tin cậy	STC1	.305	.844
2		STC2	.368	.845
3		STC3	.352	.848
4		STC4	.347	.843
5		STC5	.318	.844
6	Sự đáp ứng	SĐU1	.402	.842
7		SĐU2	.419	.841
8		SĐU3	.370	.845
9		SĐU4	.341	.843
10		SĐU5	.360	.843
11		SĐU6	.336	.843
12		SĐU7	.326	.844
13	Năng lực phục vụ	NLPV1	.356	.843
14		NLPV2	.415	.841
15		NLPV3	.449	.840
16		NLPV4	.438	.841
17		NLPV5	.434	.841
18		NLPV6	.358	.843
19	Sự đồng cảm	SĐC1	.307	.844
20		SĐC2	.310	.844
21		SĐC3	.377	.845
22		SĐC4	.340	.843
23	Phương tiện hữu hình	PTHH1	.333	.843
24		PTHH2	.368	.843
25		PTHH3	.408	.842
26		PTHH4	.303	.844
27		PTHH5	.340	.843
28		PTHH6	.387	.844
29		PTHH7	.332	.843
30		PTHH8	.388	.842
31		PTHH9	.446	.840
32		PTHH10	.461	.840
33		PTHH11	.285	.845
34		PTHH12	.303	.848
35		PTHH13	.213	.846
36	Sự hài lòng	HL1	.366	.847
37		HL2	.383	.847
38		HL3	.320	.846

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

**BẢNG 3: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH KMO VÀ KIỂM ĐỊNH BARTLETT'S CÁC BIẾN QUAN SÁT ĐỘC LẬP**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.789
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4273.127
	df	780
	Sig.	.000

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

**BẢNG 4: KẾT QUẢ MA TRẬN XOAY NHÂN TỐ CỦA PHÂN TÍCH NHÂN TỐ EFA CÁC BIẾN QUAN SÁT ĐỘC LẬP**

TT	BIẾN QUAN SÁT	NHÓM NHÂN TỐ				
		1	2	3	4	5
1	STC1	,866				
2	STC2	,864				
3	STC3	,862				
4	STC4	,861				
5	STC5	,860				
6	SĐU1		,830			
7	SĐU2		,832			
8	SĐU3		,833			
9	SĐU4		,834			
10	SĐU5		,832			
11	SĐU6		,836			
12	SĐU7		,831			
13	NLPV1			,791		
14	NLPV2			,792		
15	NLPV3			,796		
16	NLPV4			,790		
17	NLPV5			,799		
18	NLPV6			,795		
19	SĐC1				,759	
20	SĐC2				,756	
21	SĐC3				,752	
22	SĐC4				,750	
23	PTHH1					,690
24	PTHH2					,694
25	PTHH3					,699
26	PTHH4					,693
27	PTHH5					,694
28	PTHH6					,698
29	PTHH7					,686
30	PTHH8					,676
31	PTHH9					,677
32	PTHH10					,671
33	PTHH11					,667
34	PTHH12					,665
35	PTHH13					,660

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)



người tham gia tập luyện gặp trở ngại, CLB chứng tỏ mối quan tâm thực sự muốn giải quyết trở ngại đó (STC2), CLB thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu tiên (STC3), CLB cung cấp dịch vụ đúng như những gì đã giới thiệu, cam kết (STC4), CLB tạo cho người tham gia tập luyện cảm thấy an toàn khi sử dụng các dịch vụ tại CLB (STC5).

- Nhóm Sự đáp ứng bao gồm 07 biến quan sát: Nhân viên CLB cho bạn biết khi nào thực hiện dịch vụ của CLB (SĐU1), Giá cả các dịch vụ của CLB tương ứng với giá trị của nó mang lại cho người tập luyện (SĐU2), Nhân viên của CLB tư vấn các dịch vụ phù hợp cho người tập luyện (SĐU3), Nhân viên của CLB luôn giải đáp nhanh chóng thắc mắc của người tập luyện (SĐU4), Nhân viên của CLB hướng dẫn, phục vụ người tập luyện tận tình, chu đáo (SĐU5), Việc liên lạc với CLB thì dễ dàng, nhanh chóng (SĐU6), Các dịch vụ của CLB được cung cấp đầy đủ, nhanh chóng cho người tham gia tập luyện (SĐU7).

- Nhóm Năng lực phục vụ bao gồm 06 biến quan sát: Đội ngũ huấn luyện viên có kiến thức, trình độ chuyên môn đáp ứng cho các hoạt động chuyên môn tại CLB (NLPV1), Đội ngũ huấn luyện viên có các kỹ năng giảng dạy, thái độ ứng xử phù hợp với người tham gia tập luyện (NLPV2), Nhân viên CLB giao tiếp với người tham gia tập luyện niềm nở và thân thiện (NLPV3), Đội ngũ huấn luyện viên, nhân viên của CLB luôn tôn trọng và lắng nghe ý

kiến của người tham gia tập luyện (NLPV4), Các hoạt động tại CLB được tổ chức khoa học, phù hợp (NLPV5), Các loại hình dịch vụ của CLB đa dạng đáp ứng yêu cầu của người tham gia tập luyện (NLPV6).

- Nhóm Sự đồng cảm bao gồm 04 biến quan sát: Đội ngũ huấn luyện viên, nhân viên của CLB chú ý và quan tâm đến nhu cầu của người tham gia tập luyện (SĐC1), CLB có nhiều chương trình chăm sóc người tham gia tập luyện (SĐC2), CLB luôn hướng đến sự an toàn về thể chất, tinh thần cho người tham gia tập luyện (SĐC3), Thời gian tập luyện tại CLB thuận tiện với người tham gia tập luyện (SĐC4).

- Nhóm Phương tiện hữu hình bao gồm 13 biến quan sát: CLB có trang thiết bị tập luyện rất hiện đại (PTHH1), Dụng cụ tập luyện của CLB sử dụng an toàn và đáp ứng được yêu cầu (PTHH2), Diện tích phòng tập, khu vực tập luyện rộng rãi (PTHH3), Vệ sinh chung sạch sẽ (PTHH4), Dịch vụ giữ xe an toàn (PTHH5), Nhà vệ sinh sạch sẽ (PTHH6), Bảng hướng dẫn các khu tập luyện rõ ràng (PTHH7), Độ thông thoáng của phòng tập, khu vực tập luyện thoáng mát

(PTHH8), Hệ thống âm thanh, ánh sáng tốt (PTHH9), Đội ngũ huấn luyện viên, nhân viên của CLB có trang phục gọn gàng, lịch sự (PTHH10), Giá cả các khóa tập luyện tại CLB phù hợp với người tập luyện (PTHH11), Chi phí gửi xe, ăn uống phù hợp với người tập luyện (PTHH12), So với các

địa điểm tập luyện khác chi phí ở CLB phù hợp với người tập luyện (PTHH13).

❖ Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến phụ thuộc (Sự hài lòng)

Thang đo Sự hài lòng gồm 03 biến quan sát, sau khi đạt độ tin cậy bằng phân tích hệ số Cronbach's Alpha được đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

Kết quả kiểm định trong bảng 5 cho thấy: Hệ số KMO = 0,862, hệ số này đã thỏa mãn điều kiện  $0,5 \leq KMO \leq 1$ . Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA được chấp nhận với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett's (Sig. = 0,000 < 0,005), phân tích nhân tố là phù hợp.

Kết quả phân tích tại bảng 6 cho thấy giá trị Eigenvalues = 3,106  $\geq 1$  và tổng phương sai trích với phương pháp rút trích và phép quay phân tích nhân tố đã trích được 01 nhân tố từ 03 biến quan sát và với phương sai trích là 76,699%  $\geq 50\%$  nên đạt yêu cầu.

Từ kết quả cho thấy thành phần các nhân tố không có sự xáo trộn so với thành phần dự kiến ban đầu. Nên tác giả giữ nguyên tên các nhóm. Qua các bước phân tích đã tìm ra được thang đo đánh giá sự hài lòng bao gồm 03 biến quan sát: Anh/chị hài lòng với chất lượng cung ứng dịch vụ TDTT của CLB (HL1), Anh/chị sẽ giới thiệu CLB cho những người khác đến tập luyện (HL2), Trong thời gian tới, Anh/chị

**BẢNG 5. KIỂM ĐỊNH KMO VÀ BARTLETT CÁC BIẾN PHỤ THUỘC**

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		,816
Kiểm định Bartlett của thang đo	Giá trị chi bình phương	54,751
	df	3
	Sig. – mức ý nghĩa quan sát	,000

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

**BẢNG 6. KẾT QUẢ PHÂN TÍCH MA TRẬN XOAY NHÂN TỐ CÁC BIẾN PHỤ THUỘC**

TT	Biến quan sát	Nhóm nhân tố
1	HL1	,707
2	HL2	,711
3	HL3	,709

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ TDTT của CLB (HL3).

**3.KẾT LUẬN**

Kết quả nghiên cứu đã xây dựng được thang đo đánh giá sự hài lòng của người tham gia tập luyện tại CLB Võ thuật thuộc Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh bao gồm các nội dung như sau: Nhóm Sự tin cậy bao gồm 05 biến quan sát;

Nhóm Sự đáp ứng bao gồm 07 biến quan sát; Nhóm Năng lực phục vụ bao gồm 06 biến quan sát; Nhóm Sự đồng cảm bao gồm 04 biến quan sát và Nhóm Phương tiện hữu hình bao gồm 13 biến quan sát.

Nghiên cứu cũng đã tìm ra được thang đo đánh giá sự hài lòng chung của người tham gia tập luyện (Biến phụ thuộc) bao gồm 03 biến quan sát để tiến hành khảo sát định lượng.

Đây là các cơ sở khoa học khách quan, giúp cho các nhà quản lý đánh giá lại quá trình hoạt động của CLB thông qua đánh giá sự hài lòng của người tham gia. Từ đó tìm ra các giải pháp phù hợp góp phần phát triển hoạt động tại đơn vị được tốt hơn trong tương lai. ■

(Ngày tòa soạn nhận bài: 07/11/2023; ngày phân biện đánh giá: 27/11/2023; ngày chấp nhận đăng: 10/12/2023)

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bachelet, D. (1995), Measuring Satisfaction; or the Chain. the Tree, and the Nest, in Customer Satisfaction Research, Brookes, R. (ed.), ESOMAR.
2. Phạm Thị Hiền (2021), Xây dựng hệ thống thang đo Servqual đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ tại Trung tâm dịch vụ thể dục thể thao trực thuộc Sở Văn hóa và Thể thao thành phố Hồ Chí Minh.
3. Kotler, P. (2001), Quản trị marketing, Nhà xuất bản Thống kê
4. Kotler, P., & Keller, K.L. (2006), Marketing Management, Pearson Prentice105 Hall, USA.
5. Nguyễn Thị Nhung (2022), Sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại hệ thống phòng tập Everest Fitness, Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội
6. Lê Quý Phượng và cộng sự (2015), Giáo trình phương pháp nghiên cứu khoa học trong quản lý thể dục thể thao, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, Nhà xuất bản Hồng Đức, Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.