

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



NGUYỄN THỊ BÍCH THỦY

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHU DU LỊCH
SINH THÁI LUNG NGỌC HOÀNG, TỈNH HẬU GIANG**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Cần Thơ, 12/2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



NGUYỄN THỊ BÍCH THỦY

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHU DU LỊCH
SINH THÁI LUNG NGỌC HOÀNG, TỈNH HẬU GIANG**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ NGÀNH: 8340101**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
TS. NGUYỄN QUỐC NGHI**

Cần Thơ, 12/2020

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với chủ đề là “Đánh giá chất lượng dịch vụ khu du lịch sinh thái Lung Ngọc Hoàng”, do học viên Nguyễn Thị Bích Thủy thực hiện theo sự hướng dẫn của Ts. Nguyễn Quốc Nghi. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày

Ủy viên
(ký tên)

Thư ký
(ký tên)

Phản biện 1
(ký tên)

Phản biện 2
(ký tên)

Cán bộ hướng dẫn
(ký tên)

Chủ tịch Hội đồng
(ký tên)

LỜI CẢM TẠ

Trước tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến TS. Nguyễn Quốc Nghi, người Thầy đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin được gửi lời cảm ơn đến tất cả quý Thầy/Cô đã truyền dạy cho tôi những kiến thức hữu ích trong chương trình Cao học Quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Nam Cần Thơ.

Đặc biệt, tôi chân thành cảm ơn Ban quản lý khu du lịch Lung Ngọc Hoàng đã tạo điều kiện cho tôi tiếp cận du khách và cung cấp những thông tin cần thiết cho quá trình thực hiện đề tài. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến bạn bè đã nhiệt tình giúp đỡ tôi trong quá trình thảo luận, tìm kiếm thông tin, thu thập số liệu để tôi có thể thực hiện luận văn này.

Xin kính chúc mọi người luôn dồi dào sức khỏe, thành công và hạnh phúc!
Kính chúc các doanh nghiệp gặt hái được thành công trong mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của mình!

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm

Học viên thực hiện

Nguyễn Thị Bích Thủy

TÓM TẮT

Nghiên cứu này sử dụng mô hình IPA để đánh giá chất lượng dịch vụ khu du lịch Lung Ngọc Hoàng, tỉnh Hậu Giang. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện với cỡ mẫu là 197 du khách đã từng đến tham quan, trải nghiệm dịch vụ tại khu du lịch Lung Ngọc Hoàng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, đa số các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ đều có mức độ thực hiện thấp so với kỳ vọng của du khách, chỉ có 8/30 tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ được du khách đánh giá là có mức độ thực hiện tốt hơn so với kỳ vọng. Nhìn chung, du khách đánh giá chất lượng dịch vụ của khu du lịch Lung Ngọc Hoàng chưa đạt được như kỳ vọng. Trong đó, các tiêu chí không đạt được kỳ vọng ở mức độ cao là “Nhiều món ăn ngon, đặc sản, quà tặng lưu niệm phong phú” và “Hệ thống thông tin liên lạc phủ sóng tốt”, kể đến là các tiêu chí “Hệ thống giao thông thuận lợi”; “An ninh luôn được đảm bảo”, “Nhanh chóng giải quyết khiếu nại, sự cố xảy ra đối với khách hàng”. Dựa vào kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị được đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khu du lịch Lung Ngọc Hoàng như sau: (i) Nâng cao “Yếu tố hữu hình”, (ii) Nâng cao “Mức độ thu hút”, (iii) Nâng cao “Sự tin cậy”, (iv) Nâng cao “Khả năng đáp ứng”, (v) Nâng cao “Sự đảm bảo”, (vi) Nâng cao “Sự cảm thông”.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, mô hình IPA, khu du lịch Lung Ngọc Hoàng

ABSTRACT

This study used the IPA model to evaluate service quality of the Lung Ngoc Hoang Tourist area, Hau Giang Province. Research data were collected by the convenient sampling with a sample size of 197 tourists who have visited and experienced the service at Lung Ngoc Hoang Tourist area. The research result indicates that most of the measurement criteria have low levels of satisfaction compared to the expectation of visitors. There are only eight over thirty measurement criteria that exceed tourists' expectations. In general, the service quality of the Lung Ngoc Hoang Tourist area has not met travelers' satisfaction. In particular, criteria with the lowest level of satisfaction are "Plenty of delicious local dishes, specialties, and souvenirs" and "Good communication systems", followed by "Convenient transportation systems", "Guaranteed security", and "Speedy complaints and incidents handling". Based on the above result, some solutions were suggested to improve the service quality of the Lung Ngoc Hoang Tourist area. Accordingly, several factors should be enhanced such as (i) tangible factors, (ii) attraction level, (iii) trust, (iv) responsiveness, (v) assurance, and (vi) sympathy.

Keywords: service quality, IPA model, Lung Ngoc Hoang Tourist area

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích được thể hiện trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm

Học viên thực hiện

Nguyễn Thị Bích Thủy

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC	2
2.1 Nghiên cứu trong nước	2
2.2 Nghiên cứu ngoài nước.....	4
2.3 Đánh giá tổng quan tài liệu	8
3 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	9
3.1 Mục tiêu chung	9
3.2 Mục tiêu cụ thể	10
3.3 Câu hỏi nghiên cứu	10
4. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	10
4.1 Đối tượng nghiên cứu	10
4.2 Phạm vi nghiên cứu	10
5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	11
5.1 Phương pháp thu thập số liệu	11
5.2 Phương pháp phân tích số liệu.....	11
6. Ý NGHĨA KHOA HỌC VÀ THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI	13
7. CẤU TRÚC LUẬN VĂN.....	13
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT	15
1.1 MỘT SỐ KHÁI NIỆM CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI.....	15
1.1.1 Khái niệm về du lịch.....	15
1.1.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	16
1.1.3 Khái niệm về chất lượng dịch vụ du lịch.....	17
1.1.4 Các đặc trưng của chất lượng dịch vụ du lịch	18
1.2 PHƯƠNG PHÁP ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH.....	18
1.2.1 Phương pháp SERVQUAL.....	19

1.2.2 Phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ của Tommy D.Anderson.....	20
1.3 CÁC MÔ HÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....	20
1.3.1 Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman	21
1.3.2 Mô hình của Cronin và Taylor.....	22
1.3.3 Mô hình của Martilla và Jame	23
1.4 CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH.....	25
1.4.1 Các tiêu chí đánh giá điểm đến du lịch.....	25
1.4.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tại Khu du lịch sinh thái Lung Ngọc Hoàng	26
CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI LUNG NGỌC HOÀNG	29
2.1 GIỚI THIỆU VỀ KHU DU LỊCH SINH THÁI LUNG NGỌC HOÀNG	29
2.1.1 Sự hình thành và phát triển.....	29
2.1.2 Tài nguyên thiên nhiên	31
2.1.3 Cơ sở vật chất	32
2.1.4 Hoạt động vui chơi giải trí.....	33
2.2 HÀNH VI SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA DU KHÁCH TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI LUNG NGỌC HOÀNG	34
2.2.1 Một số thông tin về du khách	34
2.2.2 Hành vi du lịch của du khách	38
2.3 ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI CÁC DỊCH VỤ TẠI KHU DU LỊCH LUNG NGỌC HOÀNG.....	41
2.4 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI LUNG NGỌC HOÀNG.....	45
2.4.1 Đánh giá của du khách đối với nhóm tiêu chí “Yếu tố hữu hình”.....	45
2.4.2 Đánh giá của du khách đối với nhóm tiêu chí “Mức độ thu hút”	46
2.4.3 Đánh giá của du khách đối với nhóm tiêu chí “Sự tin cậy”	47
2.4.4 Đánh giá của du khách đối với nhóm tiêu chí “Khả năng đáp ứng”	48
2.4.5 Đánh giá của du khách đối với nhóm tiêu chí “Sự đảm bảo”.....	48

2.4.6 Đánh giá của du khách đối với nhóm tiêu chí “Sự cảm thông”	49
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHU DU LỊCH SINH THÁI LUNG NGỌC HOÀNG.....	51
3.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP	51
3.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI KHU DU LỊCH LUNG NGỌC HOÀNG.....	52
3.2.1 Nâng cao “Yếu tố hữu hình”	52
3.2.2 Nâng cao “Mức độ thu hút”	53
3.2.3 Nâng cao “Sự tin cậy”	54
3.2.4 Nâng cao “Khả năng đáp ứng”	54
3.2.5 Nâng cao “Sự đảm bảo”.....	55
3.2.6 Nâng cao “Sự cảm thông”	56
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	58
1. KẾT LUẬN.....	58
2. KIẾN NGHỊ	58
2.1 Đối với Khu du lịch sinh thái Lung Ngọc Hoàng.....	58
2.2 Đối với cơ quan ban ngành có liên quan	59
3. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	59
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	61
PHIẾU KHẢO SÁT.....	63
KẾT QUẢ PHÂN TÍCH CỦA ĐỀ TÀI.....	68