

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



ĐỖ NGỌC QUỠI

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
DU LỊCH TẠI KHU DU LỊCH ÔNG ĐỀ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

NHDKH: TS. ĐOÀN HOÀI NHÂN

CẦN THƠ, NĂM 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa là “**Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu du lịch Ông Đền**”, do học viên Đỗ Ngọc Quới thực hiện theo sự hướng dẫn của TS. Đoàn Hoài Nhân. Luận văn đã được báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày 19/3/2022.

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

TS. Đoàn Hoài Nhân

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày 04 Tháng 4 năm 2022

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

TS. Đoàn Hoài Nhân

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Cần Thơ, ngày 04 tháng 4 năm 2022

HỌC VIÊN THỰC HIỆN

Đỗ Ngọc Quới

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ, tạo điều kiện của tập thể Ban Giám hiệu, Khoa Kinh tế, cán bộ các phòng, ban chức năng Trường Đại học Nam Cần Thơ. Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn chân thành về sự giúp đỡ đó.

Tôi xin bày tỏ biết ơn sâu sắc tới TS. Đoàn Hoài Nhân, thầy đã trực tiếp hướng dẫn và chỉ bảo cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp học tập tại trường Đại học Nam Cần Thơ và gia đình động viên, khích lệ tạo điều kiện và giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện và hoàn thành luận văn này.

Cần Thơ, ngày 04 tháng 4 năm 2022

Tác giả luận văn

Đỗ Ngọc Quới

TÓM TẮT

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu du lịch Ông Đền. Với mục tiêu của đề tài nghiên cứu là xác định, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại Khu du lịch Ông Đền, trên cơ sở đó đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của du khách. Nghiên cứu được thực hiện với cỡ mẫu là 200 du khách đến tham quan tại Khu du lịch Ông Đền. Mô hình nghiên cứu được thực hiện gồm có 06 biến độc lập: Phương tiện vận chuyển; Cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch; Cảnh quan điểm đến, Giá cả dịch vụ; Dịch vụ ăn uống, vui chơi; An ninh và an toàn. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, cho thấy cả 06 biến độc lập có ý nghĩa thống kê và có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc sự hài lòng của du khách, 06 biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 63,3% sự biến thiên của biến phụ thuộc sự hài lòng. Đồng thời, xác định được mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng theo mức độ tác động giảm dần gồm: Cảnh quan điểm đến; Dịch vụ ăn uống và vui chơi; An ninh và an toàn; Cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch; Phương tiện vận chuyển; Giá cả dịch vụ. Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu bằng phương pháp phân tích phương sai một yếu tố đã cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại khu du lịch Ông Đền theo đặc điểm cá nhân là (Độ tuổi, Số lần tham quan). Trên cơ sở nghiên cứu, tác giả đưa ra các hàm ý quản trị nhằm gia tăng sự hài lòng của du khách tại Khu du lịch Ông Đền trong thời gian tới.

Từ khóa: Du khách, khu du lịch, sự hài lòng.

ABSTRACT

Research on the factors affecting the satisfaction of tourists with the quality of tourism services at Ong De tourist area. With the objective of the research is to determine factors affecting tourists' satisfaction with the quality of tourism services at Ong De tourist area, on that basis, propose managerial implications to enhance visitor satisfaction. The study was carried out with a sample size of 200 tourists visiting the Ong De tourist area. The research model is carried out including 06 independent variables: means of transport; Infrastructure for tourism; Destination landscape, Service price; Catering and entertainment services; Security and safety. The results of multivariable linear regression analysis, showed that all 06 independent variables have statistical significance and influence the dependent variable of visitor satisfaction; 06 independent variables in the model can explain 63,3% variation of the dependent variable happiness. At the same time, the influence of factors on satisfaction is determined according to the decreasing level of impact, including: Destination landscape; Food and beverage services; Security and safety; Infrastructure for tourism; Transportation; Service prices. The results of analyzing research data by means one-way analysis of variance have shown no statistically significant difference in the level of satisfaction. According to individual characteristics, visitors' satisfaction with the quality of tourism services at Ong De tourist area is (Age, Number of visits). Based on the research, the author gives management implications to increase visitor satisfaction at Ong De tourist area shortly.

Keywords: Tourist, tourist area, satisfaction.

MỤC LỤC

| | |
|---|-------------|
| CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG | i |
| NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC | ii |
| LỜI CAM ĐOAN | iii |
| LỜI CẢM ƠN | iv |
| TÓM TẮT | v |
| ABSTRACT | vi |
| MỤC LỤC | vii |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT | xi |
| DANH MỤC CÁC BẢNG | xii |
| DANH MỤC CÁC HÌNH | xiii |
| CHƯƠNG 1..... | 1 |
| TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU | 1 |
| 1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI | 1 |
| 1.2 TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC | 3 |
| 1.2.1 Nghiên cứu nước ngoài..... | 3 |
| 1.2.2 Nghiên cứu trong nước | 4 |
| 1.2.3 Tổng hợp tài liệu nghiên cứu | 6 |
| 1.3 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU | 7 |
| 1.3.1 Mục tiêu chung | 7 |
| 1.3.2 Câu hỏi nghiên cứu | 7 |
| 1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU..... | 8 |
| 1.4.1 Đối tượng nghiên cứu | 8 |
| 1.4.2 Phạm vi nghiên cứu | 8 |
| 1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 8 |
| 1.5.1 Phương pháp nghiên cứu định tính..... | 8 |
| 1.5.2 Phương pháp nghiên cứu định lượng..... | 8 |
| 1.6 Ý NGHĨA KHOA HỌC CỦA NGHIÊN CỨU | 9 |
| 1.6.1 Ý nghĩa về lý thuyết..... | 9 |
| 1.6.2 Ý nghĩa về thực tiễn..... | 9 |
| 1.7 KẾT CẤU CỦA LUẬN VĂN | 9 |
| CHƯƠNG 2..... | 11 |
| CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU | 11 |
| 2.1 TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT | 11 |
| 2.1.1 Các khái niệm về du lịch và dịch vụ..... | 11 |
| 2.1.2 Một số khái niệm về sự hài lòng..... | 14 |
| 2.2 CÁC MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ | 16 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.1 Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronross | 16 |
| 2.2.2 Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL | 17 |
| 2.2.3 Mô hình SERVPERF | 21 |
| 2.3 MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG | 23 |
| 2.4 GIẢ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU | 24 |
| 2.4.1 Giả thuyết nghiên cứu..... | 24 |
| 2.4.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất | 26 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 2..... | 27 |
| CHƯƠNG 3..... | 28 |
| PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 28 |
| 3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU..... | 28 |
| 3.2 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU | 29 |
| 3.2.1 Phương pháp nghiên cứu định tính..... | 29 |
| 3.2.2 Phương pháp nghiên cứu định lượng..... | 32 |
| 3.3 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH DỮ LIỆU | 32 |
| 3.3.1 Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp..... | 32 |
| 3.3.2 Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp | 33 |
| 3.3.3 Phương pháp xử lý số liệu | 33 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 3..... | 40 |
| CHƯƠNG 4..... | 41 |
| KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN | 41 |
| 4.1 THỰC TRẠNG DU LỊCH TẠI HUYỆN PHONG ĐIỀN | 41 |
| 4.1.1 Điều kiện tự nhiên – kinh tế xã hội của huyện Phong Điền | 41 |
| 4.1.2 Thực trạng khu du lịch Ông Đê | 46 |
| 4.2 SƠ LƯỢC VỀ KHÁCH ĐẾN THAM QUAN | 48 |
| 4.2.1 Về Giới tính | 49 |
| 4.2.2 Về Độ tuổi..... | 49 |
| 4.2.3 Về Trình độ học vấn | 50 |
| 4.2.4 Về Thu nhập..... | 50 |
| 4.2.5 Về Số lần đến tham quan | 50 |
| 4.3 ĐÁNH GIÁ CỦA DU KHÁCH VỀ CÁC THANG ĐO | 51 |
| 4.3.1 Đánh giá của du khách về thang đo Phương tiện vận chuyển..... | 51 |
| 4.3.2 Đánh giá của du khách về thang đo Cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch... 51 | |
| 4.3.3 Đánh giá của du khách về thang đo Cảnh quan điểm đến..... | 52 |
| 4.3.4 Đánh giá của du khách về thang đo Giá cả dịch vụ..... | 52 |
| 4.3.5 Đánh giá của du khách về thang đo Dịch vụ ăn uống và vui chơi | 53 |

| | | |
|-------|---|-----------|
| 4.3.6 | Đánh giá của du khách về thang đo An ninh và an toàn | 53 |
| 4.3.7 | Đánh giá của du khách về thang đo Sự hài lòng | 54 |
| 4.4 | ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO | 54 |
| 4.4.1 | Đánh giá độ tin cậy thang đo các biến độc lập | 54 |
| 4.4.2 | Đánh giá độ tin cậy thang đo biến phụ thuộc | 56 |
| 4.5 | PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ | 57 |
| 4.5.1 | Phân tích nhân tố khám phá cho biến độc lập | 57 |
| 4.5.2 | Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc | 59 |
| 4.5.3 | Tạo biến đại diện sau phân tích nhân tố khám phá (EFA) | 60 |
| 4.6 | PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN | 60 |
| 4.7 | PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH ĐA BIẾN | 61 |
| 4.7.1 | Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu | 61 |
| 4.7.2 | Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính..... | 61 |
| 4.7.3 | Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu | 62 |
| 4.7.4 | Kiểm định phân phối chuẩn..... | 64 |
| 4.8 | KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT VỀ ĐẶC ĐIỂM CÁ NHÂN | 65 |
| 4.8.1 | Kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng theo Giới tính | 66 |
| 4.8.2 | Kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng theo Độ tuổi..... | 66 |
| 4.8.3 | Kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng theo Trình độ học vấn | 67 |
| 4.8.4 | Kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng theo Thu nhập | 67 |
| 4.8.5 | Kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng theo Số lần đến tham quan... .. | 68 |
| 4.8.6 | Tổng hợp kết quả về kiểm định sự khác biệt..... | 68 |
| | TÓM TẮT CHƯƠNG 4 | 70 |
| | CHƯƠNG 5 | 71 |
| | KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ | 71 |
| 5.1 | KẾT LUẬN | 71 |
| 5.2 | HÀM Ý QUẢN TRỊ | 72 |
| 5.2.1 | Cảnh quan điểm đến | 72 |
| 5.2.2 | Dịch vụ ăn uống và vui chơi..... | 73 |
| 5.2.3 | An ninh và an toàn..... | 74 |
| 5.2.4 | Cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch | 75 |
| 5.2.5 | Phương tiện vận chuyển | 75 |
| 5.2.6 | Giá cả dịch vụ | 76 |
| 5.3 | KIẾN NGHỊ | 76 |
| 5.3.1 | Đối với Chính phủ và các cơ quan Trung Ương | 76 |
| 5.3.2 | Đối với Chính quyền và các cơ quan địa phương | 77 |
| 5.3.3 | Đối với cộng đồng địa phương | 78 |

| | |
|---|-----------|
| 5.3.4 Đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch | 78 |
| 5.3.5 Đối với khách du lịch..... | 79 |
| 5.4 HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO | 79 |
| 5.4.1 Hạn chế của đề tài..... | 79 |
| 5.4.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo | 79 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 81 |
| PHỤ LỤC 1 | 84 |
| DANH SÁCH CHUYÊN GIA | 84 |
| PHỤ LỤC 2 | 85 |
| BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT..... | 85 |
| PHỤ LỤC 3 | 88 |
| BẢNG CHẠY DỮ LIỆU..... | 88 |

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| Viết tắt | Viết đầy đủ |
|-----------------|----------------------------|
| CLDV | Chất lượng dịch vụ |
| CP | Chính phủ |
| ĐBSCL | Đồng bằng sông Cửu Long |
| EFA | Phân tích nhân tố khám phá |
| KDL | Khu du lịch |
| NQ | Nghị quyết |
| NQ/TW | Nghị quyết trung ương |
| NXB | Nhà xuất bản |
| QH | Quốc hội |
| SHL | Sự hài lòng |
| TCDL | Tổng cục du lịch |
| TP | Thành phố |
| TPCT | Thành phố Cần Thơ |
| UBND | Ủy ban nhân dân |

DANH MỤC CÁC BẢNG

| | |
|--|----|
| Bảng 1.1: Tổng hợp các nghiên cứu có liên quan..... | 6 |
| Bảng 3.1: Thang đo Phương tiện vận chuyển..... | 30 |
| Bảng 3.2: Thang đo Cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch..... | 30 |
| Bảng 3.3: Thang đo Cảnh quan điểm đến..... | 31 |
| Bảng 3.4: Thang đo Giá cả dịch vụ..... | 31 |
| Bảng 3.5: Thang đo Dịch vụ ăn uống và vui chơi..... | 31 |
| Bảng 3.6: Thang đo An ninh và an toàn..... | 32 |
| Bảng 3.7: Thang đo Sự hài lòng của du khách..... | 32 |
| Bảng 4.1: Kết quả thống kê về Trình độ học vấn..... | 50 |
| Bảng 4.2: Kết quả khảo sát về Thu nhập..... | 50 |
| Bảng 4.3: Kết quả khảo sát về Số lần đến tham quan..... | 51 |
| Bảng 4.4: Đánh giá về thang đo Phương tiện vận chuyển..... | 51 |
| Bảng 4.5: Đánh giá về thang đo Cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch..... | 52 |
| Bảng 4.6: Đánh giá về thang đo Cảnh quan điểm đến..... | 52 |
| Bảng 4.7: Đánh giá về thang đo Giá cả dịch vụ..... | 53 |
| Bảng 4.8: Đánh giá về thang đo Dịch vụ ăn uống và vui chơi..... | 53 |
| Bảng 4.9: Đánh giá về thang đo An ninh và an toàn..... | 54 |
| Bảng 4.10: Đánh giá về thang đo Sự hài lòng..... | 54 |
| Bảng 4.11: Độ tin cậy thang đo các biến độc lập..... | 56 |
| Bảng 4.12: Độ tin cậy thang đo biến phụ thuộc..... | 57 |
| Bảng 4.13: Kiểm định KMO và Bartlett's..... | 57 |
| Bảng 4.14: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues..... | 58 |
| Bảng 4.15: Ma trận xoay nhân tố..... | 58 |
| Bảng 4.16: Kiểm định KMO và Bartlett's..... | 59 |
| Bảng 4.17: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues..... | 59 |
| Bảng 4.18: Ma trận xoay nhân tố..... | 60 |
| Bảng 4.19: Tạo biến đại diện cho các nhân tố..... | 60 |
| Bảng 4.20: Kết quả phân tích tương quan..... | 60 |
| Bảng 4.21: Phân tích phương sai (ANOVA)..... | 61 |
| Bảng 4.22: Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình..... | 61 |
| Bảng 4.23: Kết quả phân tích hồi quy..... | 62 |
| Bảng 4.24: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu..... | 62 |
| Bảng 4.25: Kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng theo Giới tính..... | 66 |
| Bảng 4.26: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai..... | 66 |
| Bảng 4.27: Bảng kiểm định Welch theo Độ tuổi..... | 66 |
| Bảng 4.28: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai..... | 67 |
| Bảng 4.29: Bảng kiểm định Welch theo Trình độ học vấn..... | 67 |
| Bảng 4.30: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai..... | 67 |
| Bảng 4.31: Bảng kiểm định Welch theo Thu nhập..... | 67 |
| Bảng 4.32: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai..... | 68 |
| Bảng 4.33: Bảng Anova theo Số lần đến tham quan..... | 68 |
| Bảng 4.34: Tổng hợp kết quả kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng..... | 68 |

DANH MỤC CÁC HÌNH

| | |
|---|----|
| Hình 2.1: Mô hình chất lượng dịch vụ | 17 |
| Hình 2.2: Mô hình SERVQUAL..... | 18 |
| Hình 2.3: Mô hình SERVPERF | 21 |
| Hình 2.4: Mô hình nghiên cứu đề xuất | 27 |
| Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu | 28 |
| Hình 4.1: Khu du lịch Ông Đè | 46 |
| Hình 4.2: Kết quả khảo sát về Giới tính..... | 49 |
| Hình 4.3: Kết quả khảo sát về Độ tuổi..... | 49 |
| Hình 4.4: Biểu đồ tần số của phân dư chuẩn hóa..... | 64 |
| Hình 4.5: Biểu đồ phân dư chuẩn hoá Normal P-P..... | 65 |
| Hình 4.6: Biểu đồ phân tán của phân dư..... | 65 |