

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch nội địa tại huyện Tam Đảo tỉnh Vĩnh Phúc

Nguyễn Hùng Cường^(*) • Nguyễn Hồng Vân • Đặng Việt Phương
• Nguyễn Thị Khánh Ngọc

Ngày nhận bài: 05/04/2022 | Biên tập xong: 02/5/2022 | Duyệt đăng: 10/5/2022

TÓM TẮT: Mục tiêu của bài viết này là khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng (SHL) của khách du lịch nội địa tại huyện Tam Đảo tỉnh Vĩnh Phúc thông qua việc vận dụng lý thuyết mô hình SERVPERF. Bài viết sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA); phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) bằng phần mềm SPSS 22 và AMOS 25. Kết quả nghiên cứu cho thấy SHL của khách hàng du lịch nội địa tại huyện Tam Đảo chịu ảnh hưởng bởi ba nhân tố với thứ tự mức độ giảm dần về tầm quan trọng như sau: Mức độ tin cậy, Yếu tố hữu hình và Giá cả. Từ kết quả nghiên cứu, bài viết hàm ý một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách du lịch nội địa tại huyện Tam Đảo.

TỪ KHÓA: Khách du lịch nội địa, sự hài lòng, Tam Đảo, SERVPERF.

Mã phân loại JEL: Z33, C51, C01.

1. Giới thiệu

Tam Đảo là một huyện nằm ở Bắc Trung Bộ trực thuộc tỉnh Vĩnh Phúc, có địa hình thuận lợi, nhiều cảnh đẹp và tiềm năng du lịch to lớn. Những năm gần đây, tỉnh Vĩnh Phúc đã có những nỗ lực mạnh mẽ, chủ động khai thác lợi thế về điều kiện tự nhiên, thu hút đầu tư nhằm tập trung phát triển du lịch Tam Đảo. Huyện Tam Đảo hiện có 225 cơ sở lưu trú đủ tiêu chuẩn đón khách du lịch với tổng số gần 3.500 phòng, trong đó có một resort, 07 khách sạn một sao, 09 khách sạn hai sao, ba khách sạn ba sao (Lê Mơ & Nguyễn Phương Anh, 2022). Với hệ thống giao thông thuận tiện, khí hậu ôn hòa mát mẻ và cơ sở vật chất được đầu

tư tốt, đây là những lợi thế to lớn, góp phần quan trọng vào phát triển kinh tế du lịch của huyện Tam Đảo.

Trong những năm qua, khách du lịch nội địa vẫn là nguồn khách chủ yếu của huyện Tam Đảo, chiếm tỷ lệ chủ yếu trong tổng lượng du khách. Thị trường khách nội địa đến từ Hà Nội, Hải Phòng, Thái Nguyên, Bắc Ninh, Bắc Giang, Quảng Ninh, Thành phố Hồ Chí Minh,... và các tỉnh khác. Năm 2019,

^(*) Nguyễn Hùng Cường - Trường Đại học Công nghệ Giao thông Vận tải; số 54 Triều Khúc, Thanh Xuân, Hà Nội; Email: cuongnh@utt.edu.vn.