

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách về du lịch văn hóa Công chiêng Tây Nguyên

Nguyễn Thị Cẩm Phú^(*) • Nguyễn Văn Nhật

Ngày nhận bài: 01/8/2023 | Biên tập xong: 01/9/2023 | Duyệt đăng: 10/9/2023

TÓM TẮT: Nghiên cứu đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng (SHL) của du lịch văn hóa (DLVH) Công chiêng Tây Nguyên. Sáu yếu tố được xác định trong mô hình bao gồm: cơ sở vật chất, hạ tầng du lịch, giá cả dịch vụ, văn hóa bản địa, giao thông, tài nguyên thiên nhiên, yếu tố con người. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng hỏi bằng cách phỏng vấn 298 du khách đến du lịch tại văn hóa Công chiêng Tây Nguyên. Một số kiểm định được thực hiện bao gồm: kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích nhân tố khẳng định (CFA) trước khi thực hiện phân tích mô hình. Kết quả mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) cho thấy, giá cả dịch vụ, yếu tố con người, cơ sở vật chất, và hạ tầng du lịch có tác động tích cực có ý nghĩa thống kê đến chất lượng của DLVH Công chiêng Tây Nguyên; từ đó, chất lượng của DLVH Công chiêng Tây Nguyên có ảnh hưởng tích cực đến SHL của du khách về DLVH Công chiêng Tây Nguyên. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đã đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng cũng như SHL của du khách về dịch vụ văn hóa Công chiêng Tây Nguyên.

TỪ KHÓA: Du lịch văn hóa, Công chiêng Tây Nguyên, sự hài lòng, khách du lịch.

Mã phân loại JEL: M.

1. Đặt vấn đề

Du lịch là một trong những ngành kinh tế quan trọng đối với một quốc gia, đây được coi là ngành công nghiệp “không khói” có lợi đối với môi trường sinh thái. Tại Việt Nam, du lịch được coi là ngành kinh tế trọng điểm, được Chính phủ đặc biệt quan tâm đầu tư và phát triển cơ sở hạ tầng, cảnh quan du lịch và chất lượng dịch vụ du lịch. Ngành du lịch không chỉ hỗ trợ sự phát triển kinh tế, mà còn hỗ trợ

các ngành khác phát triển: giao thông vận tải, dịch vụ tài chính, ăn uống và nghỉ dưỡng, bưu chính viễn thông và bảo hiểm. Du lịch là nhu

^(*) Nguyễn Thị Cẩm Phú - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 56 Hoàng Diệu 2, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh; Email: phuntc@hub.edu.vn.