

Khảo sát các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách khi đến du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu

THS - NCS. VŨ VĂN ĐÔNG

Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập từ kết quả khảo sát 295 du khách. Số liệu được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS, kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha, mô hình phân tích nhân tố khám phá (EFA). Kết quả có 5 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng du khách bao gồm “sự tiện nghi của cơ sở lưu trú”, “phương tiện vận chuyển tốt”, “thái độ hướng dẫn viên”, “ngoại hình của hướng dẫn viên” và “hạ tầng cơ sở phục vụ du lịch”.

Từ khóa: Du khách, sự hài lòng, chất lượng dịch vụ du lịch

This study aims to analyse factors that affect tourist's satisfaction with service quality in Ba Ria – Vung Tau province. The data were collected from 295 respondents. Collected data were processed in the statistical software SPSS; the consistency coefficient measured with Cronbach's Alpha for scaling test and Exploratory Factor Analysis (EFA) were used. The statistical results indicated important factors affecting level of tourists' satisfaction with service quality in Ba Ria – Vung Tau including: well appointed room facility; good transportation facility; tourist guide's behavior; tourist guide's appearance; and “tourism infrastructure”.

Keywords: Tourists; satisfaction; service quality of tourism

1. Đặt vấn đề

Sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ được hiểu là sự thoả mãn của khách hàng trong khoảng thời gian giao dịch trực tiếp với doanh nghiệp và có thể được hiểu là giao dịch với sự có mặt hoặc không có mặt của nhân viên cung cấp dịch vụ. Nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng đối với hai loại dịch vụ giao dịch kể trên sẽ giúp các tổ chức dịch vụ tìm được chiến lược phục vụ khách hàng hiệu quả nhất, đồng thời giúp doanh nghiệp thu hút, duy trì và phát triển lượng khách hàng trung thành, từ đó nâng cao khả năng

cạnh tranh của doanh nghiệp cũng như của địa phương. Như tổng kết của những nhà nghiên cứu, sự hài lòng ngày càng cao của khách hàng sẽ tạo ra trạng thái tình cảm gắn liền với thương hiệu dịch vụ, chứ không chỉ tạo yếu tố tâm lý trong quyết định mua hàng của khách hàng. Kết quả là tạo ra sự chung thủy cao độ của khách hàng. Phân tích sâu hơn về sự hài lòng của khách hàng cho thấy, bốn yếu tố cấu thành sự hài lòng của khách hàng (D. Randall Brandt, 1996) là: (1) sự mong đợi, (2) sự thực hiện, (3) sự xác nhận/không xác nhận và (4) sự thoả mãn. Cũng như những

địa phương khác, du lịch dịch vụ đang chiếm tỉ trọng ngày càng tăng trong tổng thu nhập quốc dân của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu nói riêng. Cùng với sự phát triển của xã hội, khách hàng càng có những đòi hỏi cao hơn. Những khu du lịch nào đáp ứng tốt những yêu cầu này sẽ tạo được lợi thế cạnh tranh cho mình thông qua việc tạo dựng lòng trung thành của du khách (Nguyễn Hồng Giang, 2010). Tuy nhiên, sau cuộc khủng hoảng tài chính năm 2008 và khủng hoảng kinh tế thế giới năm 2009 đã làm cho thu nhập của người dân bị ảnh hưởng cũng như việc chi tiêu một

cách đề đặt hơn để đảm bảo cho cuộc sống. Hành vi của người tiêu dùng đã bị ảnh hưởng, nhất là việc chi tiêu cho nhu cầu giải trí cũng như đi du lịch. Cho nên, việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch là một việc làm vô cùng khó khăn và tốn kém trong hoàn cảnh hiện nay, và để thực hiện được công việc này đòi hỏi phải có sự hiểu biết sâu sắc về các yếu tố cấu thành dịch vụ du lịch và biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ (Lưu Thanh Đức Hải, 2009). Xuất phát từ thực tế nói trên, nghiên cứu này nhằm hướng đến mục tiêu đánh giá thực trạng về chất lượng dịch vụ du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu; phân tích chi tiết các yếu tố ảnh hưởng đến cảm nhận của du khách về chất lượng dịch vụ du lịch và từ đó đánh giá tác động của chất lượng dịch vụ du lịch đến sự hài lòng của du khách; đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tối đa nhu cầu của du khách.

2. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này sử dụng mô hình phân tích chất lượng dịch vụ, kiểm định thang đo mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ bằng hệ số Cronbach alpha; công cụ chủ yếu là phân tích nhân tố khám phá. Nghiên cứu mô hình lý thuyết về chất lượng dịch vụ gồm có 5 nhóm yếu tố tác động:

- (1) Phong cảnh du lịch: được đo bằng chín biến quan sát từ x_1 đến x_9
- (2) Hạ tầng kỹ thuật: đo lường bằng bảy biến quan sát từ x_{10} đến x_{16}
- (3) Phương tiện vận chuyển: đo lường bằng chín biến quan sát từ x_{17} đến x_{25}
- (4) Hướng dẫn viên du lịch: đo

lượng bằng mười một biến quan sát từ x_{26} đến x_{36}

- (5) Cơ sở lưu trú: đo lường bằng mười hai biến quan sát từ x_{37} đến x_{48}

Nhóm nghiên cứu đã sử dụng thang đo Likert cho điểm từ 1 đến 5 để đo lường các biến quan sát. Về giá cả cảm nhận được đo lường bằng năm biến quan sát từ x_{49} đến x_{53} . Sự hài lòng của du khách khi đến du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu được đo lường bằng sáu biến quan sát từ x_{54} đến x_{59} . Cũng như thang đo chất lượng dịch vụ du lịch Bà Rịa – Vũng Tàu, thang đo về giá cả

3 Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1 Kết quả về doanh thu du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu trong thời gian qua

Tổng doanh thu từ du lịch của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu được xác định từ hai nguồn chính. Một là doanh thu từ các khu du lịch và hai là từ các cơ sở kinh doanh du lịch, trong đó doanh thu từ các cơ sở kinh doanh du lịch chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu.

Dựa theo Bảng 1, tổng doanh thu từ du lịch của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu từ năm 2007 đến năm

Bảng 1: Tổng doanh thu du lịch từ năm 2007-2011			ĐVT: triệu đồng		
	2007	2008	2009	2010	2011
Tổng doanh thu (triệu đồng)	205.800	360.577	361.239	372.297	465.303
Doanh thu từ các khu du lịch (triệu đồng)	4.100	4.895	6.424	8.556	10.505
Tỷ trọng DT từ các khu du lịch so với tổng DT (%)	2,00	1,36	1,78	2,30	2,26
Doanh thu từ các cơ sở KD du lịch (triệu đồng)	201.700	355.682	354.815	363.741	454.798
Tỷ trọng DT từ các CSKD du lịch so với tổng DT (%)	98,00	98,64	98,22	97,70	97,74

cảm nhận và thang đo sự hài lòng của du khách khi đến du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu sử dụng thang đo Likert cho điểm từ 1 đến 5 để đo lường các biến quan sát. Số liệu thứ cấp thu thập từ báo đài, internet, ý kiến chuyên gia, chính quyền địa phương và những nguồn cơ sở dữ liệu có liên quan. Số liệu sơ cấp qua phỏng vấn trực tiếp 295 du khách bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo địa bàn (4 địa bàn chính là Vũng Tàu, Long Hải, Bình Châu và Côn Đảo) và đối tượng du khách trong nước và quốc tế nhằm hạn chế tối đa sai số trong quá trình phân tích (có 198 du khách trong nước và 97 khách quốc tế).

2011 tăng đều qua các năm. Tổng doanh thu năm 2008 đạt 360.577 triệu đồng, tăng 75,2% so với năm 2007 đây được xem là năm mà ngành du lịch của tỉnh tăng vượt bậc về doanh thu. Tuy nhiên, từ năm 2008 đến năm 2010 tổng doanh thu từ du lịch của tỉnh tăng gần như không đáng kể, năm 2009 tăng 0,18% so với năm 2008 và năm 2010 tăng 3% so với năm 2009, điều này cho thấy trong ba năm này ngành du lịch của tỉnh đã không đóng góp nhiều cho GDP của Bà Rịa – Vũng Tàu. Mặc dù cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới đã nổ ra năm 2008 và báo hiệu năm 2009 sẽ gặp nhiều khó khăn, nhưng dường như điều này đã không ảnh hưởng nhiều

đến ngành du lịch của tỉnh. Do Bà Rịa – Vũng Tàu có thế mạnh về du lịch sinh thái - biển đảo; cơ sở hạ tầng phục vụ du lịch được đầu tư nâng cấp, từ đó các chương trình du lịch năm 2011 rất thu hút du khách trong và ngoài nước. Năm 2011, tổng doanh thu từ du lịch đạt 465.303 triệu đồng, tăng 24,98% so với năm 2010, đây được xem là mức tăng khá cao trong hoàn cảnh kinh tế thế giới nói chung và VN nói riêng đang gặp nhiều khó khăn. Mức đóng góp của thương mại dịch vụ trong GDP sẽ thể hiện rõ hơn năng lực kinh doanh của ngành du lịch trong cơ cấu tổng sản phẩm quốc dân. Theo số liệu thống kê của Cục Thống kê tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, cơ cấu GDP (theo giá so sánh 1994) của ba khu vực trong tổng GDP của tỉnh thời kỳ 2007-2011 được thể hiện ở Bảng 2.

Theo Bảng 2, mức tăng trưởng GDP qua các năm theo chiều hướng tăng dần đồng thời mức đóng góp GDP của từng khu vực có sự dịch chuyển tích cực theo hướng giảm dần tỷ trọng trong lĩnh vực nông nghiệp (khu vực 1), tăng dần tỷ trọng trong lĩnh vực công nghiệp (khu vực 2) và thương mại dịch vụ (khu vực 3). Đặc biệt, trong hoàn cảnh tình hình khủng hoảng kinh tế năm 2010, nhưng GDP của tỉnh vẫn đạt 15.182.609 triệu đồng tăng 12,59% so với năm 2009. Khu vực nông lâm nghiệp và thủy sản tăng 11,1%; khu vực công nghiệp xây dựng tăng 11,4%; khu vực thương mại dịch vụ tăng 16,8% so với năm 2009, đóng góp tăng trưởng của khu vực 1 là

4,9%; khu vực 2 là 3,6%; khu vực 3 là 4,1%. Đây là một tỷ lệ rất khả quan trong lĩnh vực thương mại dịch vụ và du lịch

3.2 Kết quả phân tích về chất lượng dịch vụ du lịch

Thang đo chất lượng dịch vụ du lịch bao gồm năm thành phần và được đo lường bằng 48 biến quan

biến có hệ số tương quan biến-tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0,30 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi có độ tin cậy Alpha từ 0,60 trở lên. Tiếp theo phương pháp EFA được sử dụng, các biến có trọng số (factor loading) nhỏ hơn 0,40 trong EFA sẽ tiếp tục bị loại. Kết quả Cronbach Alpha

Bảng 2: Chỉ tiêu GDP của tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu qua các năm từ 2007- 2011
ĐVT: triệu đồng

	2007	2008	2009	2010	2011
GDP	10.835.012	11.915.634	13.486.658	15.182.609	16.779.281
Đóng góp GDP thuộc khu vực 1	5.055.617	5.322.221	5.965.215	6.620.914	6.828.366
Tỷ trọng KV1 trong tổng GDP (%)	46,66	44,67	44,23	43,61	40,69
Đóng góp GDP thuộc khu vực 2	2.748.842	3.693.570	4.230.273	4.720.771	5.304.050
Tỷ trọng KV 2 trong tổng GDP (%)	25,37	31,00	31,37	31,10	31,61
Đóng góp GDP thuộc khu vực 3	3.030.553	2.899.843	3.291.170	3.840.924	4.646.865
Tỷ trọng KV3 trong tổng GDP (%)	27,97	24,33	24,40	25,29	27,70

sát. Các thang đo được đánh giá sơ bộ thông qua hai công cụ chính là hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA. Hệ số Cronbach Alpha được sử dụng để loại các biến không phù hợp trước, các

của thành phần phong cảnh du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu được trình bày ở Bảng 3.

Theo Bảng 3 ta có Cronbach Alpha của thành phần phong cảnh du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu là 0,79 lớn hơn 0,60 cho nên

Bảng 3: Cronbach Alpha của thành phần phong cảnh du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến này
Phong cảnh du lịch (PC): Alpha = 0,79				
x ₁	26,80	21,794	0,494	0,767
x ₂	26,50	23,957	0,416	0,777
x ₃	26,81	22,000	0,574	0,756
x ₄	27,12	22,781	0,481	0,769
x ₅	26,52	23,889	0,391	0,780
x ₆	26,69	22,330	0,448	0,774
x ₇	26,64	22,260	0,560	0,758
x ₈	27,07	21,743	0,494	0,767
x ₉	26,57	23,235	0,445	0,774

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu điều tra 295 mẫu năm 2011



thang đo này đạt tiêu chuẩn. Hơn nữa, các biến có hệ số tương quan biến-tổng đều cao, phần lớn các hệ số này lớn hơn 0,40, trừ biến x_5 (nơi đến rất an toàn) bằng 0,391. Tuy nhiên, hệ số tương quan biến-tổng của biến x_5 vẫn lớn hơn 0,30 nên các biến này đều phù hợp và đạt được độ tin cậy.

Theo Bảng 4 ta có Cronbach Alpha của thành phần hạ tầng kỹ thuật ở Bà Rịa – Vũng Tàu là 0,705 lớn hơn 0,60 cho nên thang đo này đạt tiêu chuẩn. Hơn nữa, các biến đều có hệ số tương quan biến-tổng cao, phần lớn các hệ số này lớn hơn 0,40 trừ biến x_{10} (phương tiện vận chuyển đầy đủ) bằng 0,342 và biến x_{15} (sóng điện thoại rất mạnh) bằng 0,357. Tuy nhiên, hệ số tương quan biến tổng của biến x_{10} và biến x_{15} vẫn lớn hơn 0,30 nên các biến này đều phù hợp và đạt được độ tin cậy. Tương tự như vậy, hệ số tương quan biến-tổng của từng biến trong thang đo phương tiện vận chuyển được trình bày ở Bảng 5.

Kết quả Cronbach Alpha của thành phần phương tiện vận chuyển là 0,811 lớn hơn 0,60 cho nên thang đo này đạt tiêu chuẩn. Hơn nữa, các biến đều có hệ số tương quan biến-tổng đều cao,

Bảng 4: Cronbach Alpha của thành phần hạ tầng kỹ thuật ở Bà Rịa – Vũng Tàu

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến này
Cơ sở hạ tầng kỹ thuật (HTKT): alpha = 0,705				
x_{10}	19,68	11,083	0,342	0,689
x_{11}	19,93	10,631	0,465	0,661
x_{12}	19,89	10,424	0,422	0,669
x_{13}	20,03	10,445	0,451	0,663
x_{14}	19,72	10,011	0,450	0,662
x_{15}	19,37	10,566	0,357	0,687
x_{16}	19,63	10,282	0,420	0,670

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu điều tra 295 mẫu năm 2011

Bảng 5: Cronbach Alpha của thành phần phương tiện vận chuyển

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến này
Hướng dẫn viên du lịch (HDV): alpha = 0,84				
x_{26}	37,03	27,142	0,459	0,831
x_{27}	36,97	26,400	0,510	0,827
x_{28}	36,93	25,726	0,583	0,821
x_{29}	37,12	25,271	0,609	0,819
x_{30}	36,86	25,980	0,549	0,824
x_{31}	37,26	26,318	0,449	0,833
x_{32}	37,06	26,278	0,502	0,828
x_{33}	37,19	25,887	0,564	0,823
x_{34}	36,79	25,690	0,542	0,825
x_{35}	36,80	26,342	0,449	0,833
x_{36}	36,80	26,866	0,485	0,829

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu điều tra 295 mẫu năm 2011

Bảng 6: Cronbach Alpha của thành phần hướng dẫn viên du lịch

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến này
Cơ sở lưu trú ở Bà Rịa – Vũng Tàu (CSLT): alpha = 0,821				
x_{37}	37,66	34,464	0,423	0,812
x_{38}	37,93	33,723	0,466	0,808
x_{39}	37,68	33,090	0,549	0,802
x_{40}	37,91	32,474	0,532	0,803
x_{41}	37,65	33,975	0,434	0,811
x_{42}	37,91	33,873	0,388	0,815
x_{43}	37,68	33,518	0,451	0,810
x_{44}	37,44	33,785	0,509	0,805
x_{45}	37,46	33,229	0,528	0,803
x_{46}	37,51	33,625	0,448	0,810
x_{48}	37,65	32,854	0,485	0,807

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu điều tra 295 mẫu năm 2011

Bảng 7: Cronbach Alpha của thành phần cơ sở lưu trú ở Bà Rịa – Vũng Tàu

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến này
Phương tiện vận chuyển (VC): alpha = 0,811				
x_{17}	25,89	21,100	0,465	0,798
x_{18}	25,72	20,584	0,576	0,786
x_{19}	25,80	20,033	0,592	0,782
x_{20}	25,79	20,076	0,620	0,780
x_{21}	25,52	20,504	0,554	0,787
x_{22}	25,63	20,746	0,552	0,788
x_{23}	26,33	18,613	0,499	0,800
x_{24}	25,58	20,772	0,366	0,813
x_{25}	25,47	21,079	0,449	0,799

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu điều tra 295 mẫu năm 2011

phần lớn các hệ số này lớn hơn 0,40 trừ biến x_{24} (có phục vụ nhạc/phim) bằng 0,366.

Kết quả Cronbach Alpha của thành phần hướng dẫn viên du lịch là 0,84 lớn hơn 0,60 cho nên thang đo này đạt tiêu chuẩn. Hơn nữa, các biến đều có hệ số tương quan biến-tổng đều cao, phần lớn các hệ số này lớn hơn 0,45, trừ biến x_{31} (diện mạo, trang điểm) và x_{35} (đúng giờ giấc, thời gian) đều bằng 0,449. Tuy nhiên, hệ số

tương quan biến-tổng của biến x_{31} và x_{35} vẫn lớn hơn 0,30 nên các biến này đều phù hợp và đạt được độ tin cậy. Cuối cùng, hệ số tương quan biến-tổng của từng biến trong thang đo cơ sở lưu trú ở Bà Rịa – Vũng Tàu được trình bày ở Bảng 7.

Kết quả Cronbach Alpha của thành phần cơ sở lưu trú ở Bà Rịa – Vũng Tàu là 0,821 lớn hơn 0,60 cho nên thang đo này đạt tiêu chuẩn. Hơn nữa, các biến đều có

hệ số tương quan biến-tổng đều cao, phần lớn các hệ số này lớn hơn 0,40, trừ biến x_{42} (đép đi trong phòng có thể đi ra ngoài) bằng 0,388. Tuy nhiên, hệ số tương quan biến-tổng của biến x_{42} vẫn lớn hơn 0,30 nên các biến này đều đạt yêu cầu và độ tin cậy.

Như vậy, hệ số Cronbach alpha của các thành phần thang đo chất lượng dịch vụ du lịch Bà Rịa – Vũng Tàu đều đạt tiêu chuẩn ($> 0,60$), đồng thời tương quan biến-tổng của các biến đều đạt yêu cầu và độ tin cậy ($> 0,30$). Cho nên các biến đo lường của các thành phần này đều được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

3.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch bằng phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả Cronbach alpha cho thấy các thang đo của các thành phần trong chất lượng dịch vụ du lịch ở Bà Rịa – Vũng Tàu đều thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy Alpha. Vì vậy, các biến quan sát của các thang đo này tiếp tục được đánh giá bằng phân tích EFA. Dựa theo mô hình ma trận trong EFA đầu tiên của chất lượng dịch vụ du lịch Bà Rịa – Vũng Tàu ta có hệ số tải nhân tố của các biến $x_6, x_7, x_9, x_{21}, x_{22}, x_{29}, x_{30}, x_{40}, x_{48}$ đều nhỏ hơn 0,40 cho nên các biến này bị loại, các biến còn lại đều được sử dụng cho EFA tiếp theo. Kết quả EFA lần cuối được trình bày có 8 nhân tố được rút ra:

- Nhân tố 1 gồm các biến quan sát x_{38}, x_{37}, x_{39} được đặt tên “tiện nghi của cơ sở lưu trú”
- Nhân tố 2 gồm các biến x_{19}, x_{18}, x_{20} được đặt tên “phương tiện vận chuyển thoải mái”
- Nhân tố 3 gồm các biến quan sát x_{26}, x_{27}, x_{28} được đặt tên “thái độ

hướng dẫn viên”

- Nhân tố 4 gồm các biến quan sát x_{14} , x_{13} và x_{47} được đặt tên là “hạ tầng cơ sở”

- Nhân tố 5 gồm các biến quan sát x_2 , x_3 và x_1 được đặt tên là “phong cảnh nơi đến”

- Nhân tố 6 có các biến quan sát x_{45} , x_{46} được đặt tên “phục vụ của nhân viên tại cơ sở lưu trú”

- Nhân tố 7 gồm hai biến quan sát x_{31} , x_{32} được đặt tên “hình thức của hướng dẫn viên”

- Nhân tố 8 gồm hai biến quan sát x_{35} và x_{34} được đặt tên “giờ giấc hướng dẫn viên”

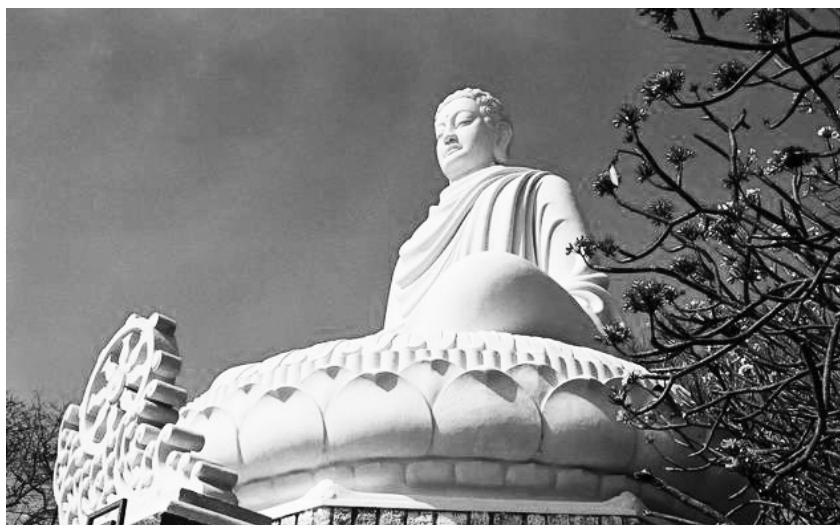
Cũng cần chú ý rằng nhân tố 1 và 6 thuộc thành phần cơ sở lưu trú; nhân tố 3, 7 và 8 thuộc thành phần hướng dẫn viên du lịch. Dựa vào kết quả các hệ số có giá trị lớn trong bảng ma trận tính điểm nhân tố trên ta có các phương trình nhân tố:

$$F_1 = 0,327 x_{37} + 0,443 x_{38} + 0,200 x_{39}$$

Nhân tố 1, nhân tố “tiện nghi cơ sở lưu trú” phần lớn được tác động bởi ba biến quan sát x_{37} (phòng nghỉ rộng rãi, thoáng mát), x_{38} (nhà vệ sinh rộng rãi, sạch sẽ) và x_{39} (máy lạnh thường xuyên hoạt động). Các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 1, trong đó yếu tố “nhà vệ sinh rộng rãi, sạch sẽ” tác động mạnh nhất đến nhân tố “tiện nghi cơ sở lưu trú” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,443).

$$F_2 = 0,294 x_{18} + 0,490 x_{19} + 0,205 x_{20}$$

Nhân tố 2, nhân tố “phương tiện vận chuyển thoải mái” phần lớn được tác động bởi ba biến quan sát x_{18} (ghế ngồi rộng rãi, thoải mái), x_{19} (độ ngã thân ghế rất tốt), x_{20} (chỗ để chân rất rộng rãi). Các yếu tố này đều tác động thuận chiều với



nhân tố 2, trong đó yếu tố “độ ngã thân ghế rất tốt” tác động mạnh nhất đến nhân tố “sự thoải mái phương tiện vận chuyển” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,490).

$$F_3 = 0,392 x_{26} + 0,372 x_{27} + 0,213 x_{28}$$

Nhân tố 3, nhân tố “thái độ hướng dẫn viên” phần lớn được tác động bởi ba biến quan sát x_{26} (thái độ thân thiện, chân thành), x_{27} (sự nhã nhặn, lịch sự khi giao tiếp) và x_{28} (sự nhiệt tình, chu đáo phục vụ khách). Các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 3, trong đó yếu tố “thái độ thân thiện, chân thành” tác động mạnh nhất đến nhân tố “thái độ hướng dẫn viên” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,392).

$$F_4 = 0,251 x_{13} + 0,392 x_{14} + 0,294 x_{47}$$

Nhân tố 4, nhân tố “hạ tầng cơ sở” phần lớn được tác động bởi ba biến quan sát x_{13} (cơ sở chăm sóc sức khỏe rất tốt), x_{14} (dịch vụ internet công cộng rất tốt), và x_{47} (truy cập wifi/internet khách sạn rất mạnh). Các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 4, trong đó yếu tố “dịch vụ Internet công cộng rất tốt” tác động mạnh nhất đến nhân tố “hạ tầng cơ sở” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất

(0,392).

$$F_5 = 0,228 x_1 + 0,521 x_2 + 0,218 x_3$$

Nhân tố 5, nhân tố “phong cảnh nơi đến” phần lớn được tác động bởi ba biến quan sát x_1 (bãi biển rất đẹp), x_2 (phong cảnh đa dạng) và x_3 (phong cảnh rất độc đáo). Các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 5, trong đó yếu tố “phong cảnh đa dạng” tác động mạnh nhất đến nhân tố “phong cảnh nơi đến” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,521).

$$F_6 = 0,514 x_{45} + 0,416 x_{46}$$

Nhân tố 6, nhân tố “phục vụ của nhân viên tại cơ sở lưu trú” phần lớn được tác động bởi hai biến quan sát x_{45} (nhân viên rất lịch sự) và x_{46} (nhân viên rất thân thiện). Các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 6, trong đó yếu tố “nhân viên rất lịch sự” tác động mạnh nhất đến nhân tố “nhân viên cơ sở lưu trú” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,514).

$$F_7 = 0,516 x_{31} + 0,399 x_{32}$$

Nhân tố 7, nhân tố “hình thức hướng dẫn viên” phần lớn được tác động bởi hai biến quan sát x_{31} (diện

mạo, trang điểm) và x_{32} (sự chinh tề của trang phục). Các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 7, trong đó yếu tố “diện mạo, trang điểm” tác động mạnh nhất đến nhân tố “hình thức hướng dẫn viên” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,516).

$$F_8 = 0,351 x_{34} + 0,533 x_{35}$$

Nhân tố 8, nhân tố “giờ giấc hướng dẫn viên” phần lớn được tác động bởi hai biến quan sát x_{34} (sự hiện diện trong suốt chuyến đi) và x_{35} (đúng giờ giấc, thời gian). Các yếu tố này đều tác động thuận chiều với nhân tố 8, trong đó yếu tố “đúng giờ giấc, thời gian” tác động mạnh nhất đến nhân tố “giờ giấc hướng dẫn viên” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,533).

3.4. Kết quả phân tích về giá cả cảm nhận và sự hài lòng của du khách

Kết quả Cronbach alpha cho thấy thang đo giá cả cảm nhận và sự hài lòng của du khách đều thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy Alpha. Vì vậy, các biến quan sát của các thang đo này tiếp tục được đánh giá bằng phân tích EFA. Khái niệm giá cả cảm nhận là một khái niệm đơn hướng do EFA các biến quan sát rút thành một nhân tố, nên có thể sử dụng phương pháp trích (principal component analysis) vì phương pháp trích này sẽ làm cho tổng phương sai trích tốt hơn.

Phương trình nhân tố “giá cả cảm nhận”

$$F_{GCCN} = 0,331 x_{50} + 0,366 x_{51} + 0,340 x_{52} + 0,374 x_{53}$$

Ta thấy nhân tố “giá cả cảm nhận” được tác động khá đồng đều bởi bốn biến quan sát. Trong đó, biến x_{53} (rất

hài lòng về cơ sở lưu trú) tác động mạnh nhất đến nhân tố “giá cả cảm nhận” do có hệ số điểm nhân tố lớn nhất (0,374), kế đến là yếu tố “rất hài lòng về phương tiện vận chuyển” (x_{51}) với hệ số điểm nhân tố là 0,366; “rất hài lòng về hướng dẫn viên du lịch” (x_{52}) với hệ số điểm nhân tố



là 0,34 và cuối cùng là yếu tố “rất hài lòng về hạ tầng kỹ thuật” (x_{50}) với hệ số điểm nhân tố là 0,331. Như vậy, để làm hài lòng du khách về giá cả cảm nhận thì du lịch Bà Rịa – Vũng Tàu cần quan tâm nhiều đến cơ sở lưu trú, phương tiện vận chuyển, hướng dẫn viên và hạ tầng kỹ thuật.

Phương trình nhân tố “sự hài lòng của du khách”

$$F_{HLDK} = 0,273 x_{54} + 0,306 x_{56} + 0,267 x_{57} + 0,342 x_{58} + 0,294 x_{59}$$

Ta thấy nhân tố “sự hài lòng của du khách” được tác động bởi năm biến quan sát. Trong đó, biến x_{58} (rất hài lòng về cơ sở lưu trú) tác động mạnh nhất đến nhân tố “sự hài lòng của du khách” do có hệ số điểm nhân tố

lớn nhất (0,342). Tương tự như vậy là yếu tố “rất hài lòng về phương tiện vận chuyển” (x_{56}) với hệ số điểm nhân tố là 0,306; yếu tố “rất hài lòng về chuyến đi này” (x_{59}) với hệ số điểm nhân tố là 0,294; yếu tố “rất hài lòng về phong cảnh du lịch” (x_{54}) với hệ số điểm nhân tố là 0,273 và cuối cùng là yếu tố “rất hài lòng về hướng dẫn viên” (x_{57}) với hệ số điểm nhân tố là 0,267. Vì vậy nếu muốn du khách hài lòng đối với du lịch Bà Rịa – Vũng Tàu thì du lịch Bà Rịa – Vũng Tàu cần làm hài lòng du khách về cơ sở lưu trú, về phương tiện vận chuyển, về phong cảnh du lịch và hướng dẫn viên.

4. Kết luận

Kết quả của các mô hình đo lường cho thấy sau khi đã bổ sung và điều chỉnh, các thang đo đều đạt được độ tin cậy và giá trị cho phép. Kết quả cũng cho thấy trong phạm vi của nghiên cứu điển hình 295 du khách đến Bà Rịa – Vũng Tàu thì sự hài lòng của du khách có liên quan đến năm thành phần: (1) tiện nghi cơ sở lưu trú, (2) phương tiện vận chuyển thoải mái, (3) thái độ hướng dẫn viên, (4) hạ tầng cơ sở, và (5) hình thức hướng dẫn viên, thông qua 14 biến quan sát. Dựa vào kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy năm thành phần nói trên đều có quan hệ nhân quả với sự hài lòng của du khách. Trong đó, thái độ hướng dẫn viên tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của du khách, kế đến là hình thức hướng dẫn viên, sự thoải mái phương tiện vận chuyển, hạ tầng cơ sở và cuối cùng là tiện nghi cơ sở lưu trú.

(Xem tiếp trang 36)