

**Đánh giá chất lượng dịch vụ làng du lịch sinh thái Ông Đề, huyện Phong
Điền, thành phố Cần Thơ**
**assessing the service quality at the Ong De ecological tourism village, Phong
Dien district, Can Tho city**

Trương Trí Thông^{1*}, Nguyễn Thị Ngọc Băng¹ và Phan Thành Đạt¹

¹Khoa Du lịch - Ngoại ngữ, Trường Cao đẳng Kiên Giang

*ttthongcantho@gmail.com

Ngày nhận bài:
05/02/2024

Ngày chấp nhận đăng:
27/02/2024

Keywords: The quality
of tourism services,
Ong De Ecological
Tourism Village, IPA
model, SERVQUAL
model, Can Tho City.

ABSTRACT

Assessing the quality of services plays a crucial role in the presence and development of the travel industry. The research aimed to evaluate the quality of services at Ong De Ecological Tourism Village, which is located in Phong Dien district, Can Tho City. SERVQUAL model and IPA model were adapted in the research. The data was collected from 146 participants by both printed questionnaires and online polls from December 2023 to January 2024. Descriptive statistics and pair-sample T-test were conducted to analyze the collected data. The result showed that five variables in SERVQUAL model were all highly evaluated by tourists, yet the application of those was poor. By the IPA matrix, some management implications were proposed to further develop the services quality at Ong De Ecological Tourism Village in future.

TÓM TẮT

Đánh giá chất lượng dịch vụ có ý nghĩa quan trọng đến sự tồn tại và phát triển của ngành dịch vụ du lịch. Mục đích của nghiên cứu này nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề, huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. Mô hình nghiên cứu vận dụng theo mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL kết hợp với mô hình IPA. Nghiên cứu đã thu thập 146 quan sát bằng bản câu hỏi trực tiếp kết hợp trực tuyến từ tháng 12 năm 2023 đến tháng 01 năm 2024. Phương pháp thống kê mô tả và kiểm định trung bình hai mẫu phối hợp từng cặp được sử dụng để phân tích dữ liệu. Kết quả cho thấy, 05 tiêu chí của mô hình SERVQUAL đều được du khách đánh giá ở mức tầm quan trọng cao, nhưng mức độ thực hiện lại thấp. Thông qua ma trận IPA, một số hàm ý quản trị được khuyến nghị nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề trong thời gian tới.

Từ khóa: Chất lượng
dịch vụ du lịch, làng
du lịch sinh thái Ông
Đề, mô hình IPA, mô
hình SERVQUAL,
thành phố Cần Thơ.

1. Giới thiệu

Sự đầu tư phát triển du lịch ngày càng được chú trọng tại các quốc gia trên thế giới, bởi du lịch mang lại nhiều đóng góp cho sự phát triển kinh tế địa phương, cải thiện chất lượng cuộc sống và thu nhập cho người dân. Tại Việt Nam, du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn theo Nghị quyết 08-NQ/TW của Bộ Chính trị và Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam (Ban chấp hành Trung ương, 2017).

Tại vùng đồng bằng sông Cửu Long, thành phố Cần Thơ là trung tâm kinh tế, chính trị, văn hoá và du lịch của vùng. Quán triệt theo nghị quyết của Ban chấp hành Trung ương, Thành ủy Cần Thơ ban hành Nghị quyết số 10-NQ/TU ngày 29-12-2021 về việc đẩy mạnh phát triển du lịch trong tình hình mới, định hướng phát triển du lịch thành phố trở thành ngành kinh tế mũi nhọn (Thành ủy Cần Thơ, 2021). Với thế mạnh là du lịch sinh thái, miệt vườn sông nước; do đó, thành phố Cần Thơ đã tập trung phát triển nhiều điểm đến du lịch, khu/làng du lịch sinh thái để hấp dẫn và thu hút du khách như chợ nổi Cái Răng, điểm du lịch cộng đồng Cồn Sơn, điểm du lịch cộng đồng cù lao Tân Lộc, làng du lịch Mỹ Khánh, làng du lịch sinh thái Ông Đề, khu du lịch Lung Cột Cầu,... Trong đó, làng du lịch sinh thái Ông Đề tọa lạc tại xã Mỹ Khánh, huyện Phong Điền, cách trung tâm thành phố Cần Thơ khoảng 7km với sự nổi bật về bầu không khí sông nước miền Tây, vườn cây trái, khu trò chơi dân gian sôi động,... nên đã thu hút ngày càng nhiều du khách trong và ngoài thành phố đến tham quan, vui chơi giải trí, nhất là đối tượng khách trẻ tuổi. Thế nhưng, để làng du lịch sinh thái Ông Đề có thể cạnh tranh với các điểm, khu và làng du lịch khác thì cải tiến chất lượng dịch vụ là một yếu tố quan trọng cần được xem xét (Wahid và cộng sự, 2017; Petaković và cộng sự, 2022). Từ những năm 1980, nhiều nhà nghiên cứu khác nhau đã xem chất lượng dịch vụ là điều kiện tiên quyết cho sự thành công xuất sắc và là chiến lược của công ty (Arambewela và Hall,

2006; Ruiqi và Adrian, 2009). Theo Bojanic và Rosen (1994), chất lượng dịch vụ được quyết định bởi người tiêu dùng bằng cách so sánh giữa sự cảm nhận về dịch vụ và sự mong đợi về dịch vụ. Trong lĩnh vực du lịch, chất lượng dịch vụ được mô tả là sự đánh giá của khách hàng về sự xuất sắc hoặc ưu việt tổng thể của sản phẩm hoặc dịch vụ (Fuchs & Weiermair, 2003), đây là kết quả của sự tương phản giữa mong đợi và cảm nhận của người tiêu dùng (Albacete-Saez và cộng sự, 2007). Chất lượng dịch vụ có mối quan hệ với sự hài lòng của khách hàng (Boulding và cộng sự, 1993), khả năng giữ chân khách hàng (Reichheld và Sasser, 1990) cũng như mang lại lợi ích chi phí (Crosby, 1979) và lợi nhuận cho doanh nghiệp (Rust và Zahorik, 1993).

Trong thời gian qua một số nhà nghiên cứu đã tiến hành nghiên cứu về chất lượng dịch vụ tại điểm đến du lịch, khu du lịch sinh thái tại Cần Thơ như nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch chợ nổi Cái Răng (Phan Thị Dung và Phan Thị Giác Tâm, 2026), sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch thành phố Cần Thơ (Bùi Văn Sáu và cộng sự, 2019), đánh giá chất lượng dịch vụ của điểm du lịch Cồn Sơn (Huỳnh Trường Huy và cộng sự, 2020),... Tuy nhiên, qua lược khảo tài liệu của nhóm nghiên cứu, chưa có công trình nghiên cứu nào thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tại làng du lịch sinh thái Ông Đề để làm cơ sở cho nhà kinh doanh du lịch có thông tin nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ nơi đây. Để đánh giá chất lượng dịch vụ, có rất nhiều mô hình được sử dụng, trong đó có ba mô hình được nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới sử dụng nhất là mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988), SERVPERF của Cronin và Taylor (1992), và mô hình IPA của Martilla và James (1977). Mỗi mô hình đều có ưu và nhược điểm khác nhau khi sử dụng. Tuy nhiên, các tài liệu nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cũng khuyến nghị nhà quản trị cần

tìm ra hướng đi hiệu quả để sửa đổi, nâng cao chất lượng dịch vụ bằng cách phân tích kết hợp mô hình đo lường chất lượng dịch vụ (SERVQUAL hoặc SERVPERF) và phân tích tầm quan trọng-hiệu suất thực hiện (IPA) (Park và Yi, 2022). Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) kết hợp với mô hình IPA của Martilla và James (1977) để đánh giá chất lượng dịch vụ làng du lịch sinh thái Ông Đề tại thành phố Cần Thơ, bởi vì hai mô hình này cho phép so sánh được kỳ vọng về tầm quan trọng của các yếu tố trong dịch vụ và cảm nhận dịch vụ mà làng du lịch phục vụ du khách. Đồng thời, qua mô hình IPA có thể đưa ra được hàm ý chính sách hiệu quả cho địa bàn nghiên cứu.

Xuất phát từ tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ đối với kinh doanh du lịch, nghiên cứu này được thực hiện. Nghiên cứu này không những có ý nghĩa lý luận trong việc củng cố lại lý thuyết về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái; mà còn có ý nghĩa thực tiễn trong việc cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ làng du lịch sinh thái Ông Đề tại thành phố Cần Thơ trong thời gian tới.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Xây dựng thang đo và thiết kế bản câu hỏi

Dựa vào mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988), nghiên cứu thiết kế bản câu hỏi khảo sát (Questionnaire survey) để thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua 05 tiêu chí bao gồm: yếu tố hữu hình (Tangibles), sự tin cậy (Reliability), khả năng đáp ứng (Responsiveness), sự đảm bảo (Assurance), và sự cảm thông (Empathy). Một số nhà nghiên cứu đã đề nghị khi sử dụng mô hình SERVQUAL nên có sự được thay đổi tùy theo sự khác biệt của ngành (Saleh và Ryan, 1991; Dabholkar và cộng sự, 1996; Babakus và Ho, 1998). Do đó, các yếu tố trong 05 tiêu chí sẽ có sự thay đổi, điều chỉnh cho phù hợp với đặc

điểm của làng du lịch dựa trên các nghiên cứu trong và ngoài nước, cũng như qua quá trình quan sát thực địa. Cuối cùng, 05 tiêu chí và 21 yếu tố được hình thành (Bảng 1). Từ các tiêu chí và yếu tố ở Bảng 1, bản câu hỏi được thiết kế gồm 02 phần: Phần 1-Thông tin đáp viên, với các câu hỏi liên quan đến giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, tình trạng hôn nhân và nghề nghiệp; Phần 2-Liên quan đến các câu hỏi về đặc điểm dịch vụ làng du lịch sinh thái Ông Đề, các câu hỏi được đánh giá bằng thang đo Likert 5 mức độ với từ 1 là hoàn toàn không đồng ý đến 5 là hoàn toàn đồng ý (ở phần này bản câu hỏi được thiết kế làm 2 phần, một phần đánh giá về tầm quan trọng và một phần đánh giá về mức độ thực hiện, các câu hỏi được thiết kế hoàn toàn giống nhau về nội dung).

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu là du khách nội địa đã trải nghiệm, tham quan tại làng du lịch sinh thái Ông Đề. Trong nghiên cứu này, mẫu được chọn theo phương pháp phi xác suất, cụ thể là phương pháp chọn mẫu thuận tiện (convenience Sampling) và phương pháp chọn mẫu phát triển mào (snowball sampling). Ngoài việc khảo sát trực tiếp du khách, để thuận tiện trong việc thu thập dữ liệu những du khách đã trải nghiệm, tham quan du lịch tại làng du lịch sinh thái Ông Đề, nghiên cứu đã thiết kế bảng hỏi trên Google form để thu thập thông tin của du khách, công cụ thu thập dữ liệu nghiên cứu được coi là đáng tin cậy vì tất cả các câu hỏi đều được trả lời, không bị bỏ sót như khảo sát trực tiếp (Wachyuni và Kusumaningrum, 2020); sau khi thiết kế bảng hỏi bằng Google biểu mẫu, tác giả sẽ đăng tải trên các trang mạng xã hội, các hội, nhóm trực tuyến. Theo Hoyle (1995), đề nghị cỡ mẫu cho một nghiên cứu tối thiểu phải từ 100 đến 200 quan sát. Trong thời gian từ 12/2023 đến tháng 01/2024, nghiên cứu đã thu được 154 quan sát (trong đó có 108 quan sát được thu thập trực tiếp và 46 quan sát được thu thập trực tuyến), như vậy cỡ mẫu này phù hợp và đủ tin cậy để đưa vào phân tích dữ liệu.

Bảng 1. Tổng hợp biến quan sát trong nghiên cứu

Tiêu chí	Diễn giải biến các yếu tố thành phần	Nguồn
Tính hữu hình (TAN1)	Nhân viên tại làng du lịch có trang phục địa phương, gọn gàng, chuyên nghiệp (TAN1)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
	Cơ sở vật chất tại làng du lịch hấp dẫn (TAN2)	Parasuraman và cộng sự (1988)
	Cảnh quan hệ sinh thái đẹp, tự nhiên (TAN3)	Nguyễn Thị Trang Nhung và cộng sự (2015), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
	Đường giao thông tại điểm đến tốt (TAN4)	Nguyễn Thị Trang Nhung và cộng sự (2015)
	Phương tiện vận chuyển có sẵn (TAN5)	Nguyễn Thị Trang Nhung và cộng sự (2015)
	Phương tiện vật chất trong hoạt động dịch vụ rất hấp dẫn (TAN6)	Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
	Làng du lịch cung cấp các dịch vụ vui chơi giải trí của địa phương, đậm chất dân gian (TAN7)	Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
Độ tin cậy (REL)	Làng du lịch cung cấp, thực hiện đúng dịch vụ (REL1)	Parasuraman và cộng sự (1988)
	Thông tin về làng du lịch được cung cấp rõ ràng, chính xác (REL2)	Parasuraman và cộng sự (1988)
	Khi khách gặp rắc rối/ trở ngại, nhân viên sẵn sàng giúp đỡ (REL3)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
Khả năng đáp ứng (RES)	Nhân viên tại làng du lịch phục vụ du khách nhanh chóng (RES1)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019), Thái Văn Đại và Đặng Ngọc Như Quỳnh (2019)
	Nhân viên tại làng du lịch sẵn sàng giúp đỡ du khách (RES2)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019), Thái Văn Đại và Đặng Ngọc Như Quỳnh (2019)
	Nhân viên tại làng du lịch không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của du khách (RES3)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
Sự đảm bảo (ASS)	Nhân viên tại làng du lịch có kiến thức để trả lời các câu hỏi, giải đáp của du khách (ASS1)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Thị Trang Nhung và cộng sự (2015), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
	Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở (ASS2)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019), Thái Văn Đại và Đặng Ngọc Như Quỳnh (2019)
	Du khách cảm nhận an toàn khi sử dụng dịch vụ tại làng du lịch (ASS3)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
	Nhân viên cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết với du khách (ASS4)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Thị Trang Nhung và cộng sự (2015), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
	Đảm bảo an toàn vệ sinh tại làng du lịch (ASS5)	Phạm Ngọc Khanh (2019)

Tiêu chí	Diễn giải biến các yếu tố thành phần	Nguồn
Sự đồng cảm (EMP)	Nhân viên tại làng du lịch luôn quan tâm đến từng du khách (EMP1)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Thị Trang Nhung và cộng sự (2015), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019), Thái Văn Đại và Đặng Ngọc Như Quỳnh (2019)
	Khu du lịch hiểu được nhu cầu của khách hàng (EMP2)	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Thị Trang Nhung và cộng sự (2015), Nguyễn Đức Lộc và cộng sự (2019)
	Khu du lịch bố trí thời gian phục vụ thuận tiện cho du khách (EMP3)	Parasuraman và cộng sự (1988)

Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp, năm 2023

2.2. Phương pháp xử lý dữ liệu sơ cấp

Dữ liệu sau khi thu thập, được nhóm nghiên cứu sàng lọc trước khi đưa vào phân tích chính thức. Kết quả sàng lọc đã loại bỏ 08 bản câu hỏi do dữ liệu bị bỏ trống, như vậy còn lại 146 bản câu hỏi đạt yêu cầu để mã hoá và phân tích chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề. Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 25.0 để phân tích dữ liệu, các kỹ thuật phân tích được sử dụng bao gồm:

- Thống kê mô tả (Descriptive statistics): Được sử dụng để mô tả kết quả về đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát dưới dạng tỷ lệ phần trăm và tần số.

- Kiểm định trung bình hai mẫu phối hợp từng cặp (Paired-Samples t-test): Kỹ thuật phân tích này được sử dụng trong nghiên cứu này nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ làng du lịch sinh thái Ông Đề thông qua sự chênh lệch giữa giá trị cảm nhận về mức độ thực hiện (Performance) và giá trị quan trọng (Importance). Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) giá trị $\text{Sig.} \leq 0,05$ có sự chênh lệch có ý nghĩa thống kê về đánh giá của du khách đối với chất lượng dịch vụ làng du lịch sinh thái Ông Đề tại Cần Thơ. Thông qua kỹ thuật phân tích này cho thấy được sự chênh lệch giữa trung bình của hai nhóm mức độ quan trọng (I) và mức độ thực hiện (P), độ chênh lệch âm càng lớn thì chất lượng dịch vụ càng thấp và ngược lại, nếu giá

trị trung bình của $P-I > 0$ có nghĩa chất lượng dịch vụ tốt, được đảm bảo; $P-I < 0$ thì chất lượng dịch vụ chưa tốt.

2.3. Phân tích ma trận IPA

Phân tích mô hình/ma trận IPA (Importance-Performance Analysis) là một kỹ thuật đơn giản và hiệu quả có thể hỗ trợ những người thực hiện ưu tiên các thuộc tính của khách hàng khi nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng (Deng, 2007). Duke và Persia (1977) và Arbore và Busacca (2013) đề xuất những người ra quản lý khi quyết định những bước cần thực hiện hoặc cần cải tiến chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực quản lý khách hàng, cần ưu tiên hai khía cạnh: tầm quan trọng và hiệu suất. Theo Ma và cộng sự (2022), phương pháp tiếp cận IPA được sử dụng rộng rãi trong các nghiên cứu định vị và đánh giá hình ảnh du lịch điểm đến vì nó đơn giản dễ hiểu và trực quan. Do đó, mô hình phân tích IPA đã được sử dụng rộng rãi trong phân tích và đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch và khách sạn (Deng, 2007; Nguyễn Huy Phương và Lưu Tiến Thuận, 2013; Bùi Văn Trinh và Nguyễn Văn Đạm, 2015; Jin and Park, 2019; Cheng và cộng sự, 2019; Nguyễn Phú Thắng và Nguyễn Kim Hồng, 2021; Chen và cộng sự, 2022; Petaković và cộng sự, 2022). Phương pháp này tạo ra một ma trận hai chiều cho thấy tầm quan trọng và hiệu quả của các tính năng dịch vụ tại điểm đến du lịch trong mắt khách hàng bằng cách tính giá trị trung bình

của tầm quan trọng và hiệu suất thực hiện. Sau đó, ma trận chia những đặc điểm này thành bốn góc phần tư, mỗi góc có một chiến lược quản lý riêng biệt, bốn góc phần tư và ý nghĩa của IPA là:

Góc phần tư I (Tập trung phát triển): Các yếu tố ở góc phần tư I rất quan trọng đối với khách du lịch nhưng hiệu quả hoạt động còn thấp. Vì vậy, làng du lịch nên đẩy mạnh việc phát triển các tiêu chí này.

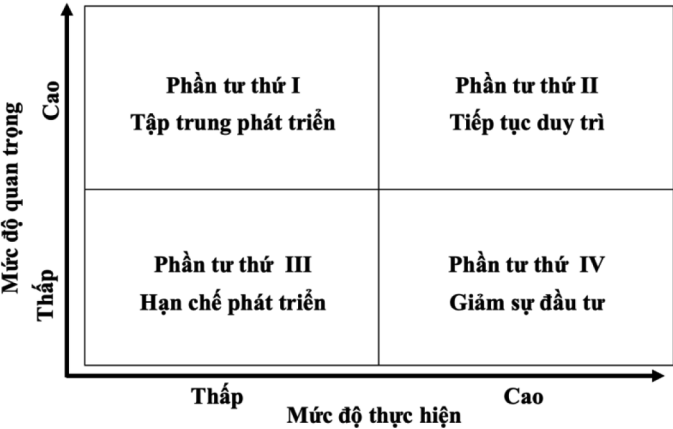
Góc phần tư II (Tiếp tục duy trì): Các yếu tố ở góc phần tư II rất quan trọng đối với khách du lịch và làng du lịch đã thực hiện tốt.

Vì vậy, làng du lịch sẽ duy trì, gìn giữ và phát huy những tiêu chí đó.

Phần tư thứ ba (Hạn chế phát triển): Các yếu tố trong phần tư thứ ba không quan trọng và hiệu quả hoạt động của chúng cũng thấp. Và như vậy, làng du lịch không cần phải tập trung nguồn lực để phát triển các tiêu chí này.

Phần tư IV (Giảm sự đầu tư): Các yếu tố trong phần tư IV không quan trọng đối với khách du lịch nhưng hiệu quả hoạt động tốt. Vì vậy, làng du lịch không cần sử dụng thêm nguồn lực để phát triển các tiêu chí này vì sẽ tạo lãng phí.

Hình 1. Ma trận IPA



Nguồn: Martilla và James (1977)

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Qua phân tích dữ liệu khảo sát 146 quan sát cho thấy, có sự chênh lệch về giới tính giữa du khách có giới tính nữ và du khách có giới tính nam, trong đó du khách nữ có tỷ lệ cao hơn, chiếm 65,1%. Về độ tuổi có sự đa dạng hơn, nhưng đa số du khách thuộc độ tuổi từ dưới 18 đến 35 tuổi, đây là độ tuổi du khách trẻ, thích giải trí với những trò chơi dân gian tại làng du lịch sinh thái nói chung và tại Ông Đề nói riêng, cụ thể dưới 18 tuổi chiếm 49,3%, từ 18 đến 35 tuổi chiếm 37,7%, kể đến là độ tuổi từ 36 đến 53 tuổi chiếm tỷ lệ nhỏ (13,0%). Do đa số du khách đến làng du lịch sinh thái Ông Đề ở độ tuổi

dưới 18 và còn đang đi học nên có trình độ học vấn chủ yếu là THPT cho đến đại học, trong đó trình độ cao đẳng chiếm nhiều nhất với 63,7%, kể đến là đại học chiếm 17,8%, THPT trở xuống, trung cấp và sau đại học chiếm tỷ lệ không đáng kể. Do địa điểm làng du lịch sinh thái Ông Đề chủ yếu thu hút đối tượng khách là học sinh, sinh viên và khách trẻ nên đa số du khách được khảo sát còn độc thân (chiếm tỷ lệ 82,9%). Đối tượng khảo sát của nghiên cứu làm việc ở nhiều ngành nghề khác nhau (Bảng 2), trong đó học sinh, sinh viên chiếm 49,3%, kinh doanh, buôn bán chiếm 19,9%, kể đến là công nhân, nhân viên chiếm 17,8%, cán bộ, công chức chiếm 8,2%, một số đáp viên cũng làm ở công việc khác (4,8%).

Bảng 2. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Đặc điểm nhân khẩu học	Mô tả	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	51	34,9
	Nữ	95	65,1
Tuổi	Dưới 18 tuổi	72	49,3
	Từ 18 đến 35 tuổi	55	37,7
	Từ 36 đến 53 tuổi	19	13,0
Trình độ chuyên môn	THPT trở xuống	12	8,2
	Trung cấp	10	6,8
	Cao đẳng	93	63,7
	Đại học	26	17,8
	Sau Đại học	05	3,4
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	121	82,9
	Đã kết hôn	25	17,1
Nghề nghiệp	Học sinh, sinh viên	72	49,3
	Cán bộ, công chức, viên chức	12	8,2
	Công nhân, nhân viên	26	17,8
	Kinh doanh, buôn bán	29	19,9
	Khác	07	4,8

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, năm 2024

3.2. Chất lượng dịch vụ làng du lịch sinh thái Ông Đề, thành phố Cần Thơ

Kết quả kiểm định ở Bảng 3 cho thấy, không có yếu tố nào có giá trị $p > 0,05$, tức tất cả các yếu tố trong 05 tiêu chí chất lượng dịch vụ có sự khác biệt về giá trị trung bình giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện. Đồng thời, giá trị trung bình giữa P-I đều nhỏ hơn không, điều này cho thấy tất cả các tiêu chí về chất lượng dịch vụ ở làng du lịch sinh thái Ông Đề có sự chênh lệch giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện, và chất lượng dịch vụ ở tất cả các tiêu chí này đều thực hiện chưa tốt. Trong đó, chênh lệch nhiều nhất là ASS4 “Nhân viên cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết với du khách” (P- I= -0,897), kế đến là TAN4 “Đường giao thông tại điểm đến tốt” (P- I= -0,760), và EMP1 “Nhân viên tại làng du lịch luôn quan tâm đến từng du khách” (P- I= -0,719). Thực tế cho thấy, khi du khách tham quan và trải nghiệm tại làng du lịch sinh thái Ông Đề, nhân viên chưa chủ động cung

cấp các thông tin cho du khách như thông tin về điểm vui chơi, khu vực tham quan, khu vực ăn uống, những lưu ý với du khách,... cũng như đường giao thông đến đây còn hạn chế, chưa bằng phẳng, một số đoạn đường còn nhỏ. Điều này cho thấy, chủ doanh nghiệp cần ưu tiên có những cải tiến về chất lượng dịch vụ ở 03 yếu tố này.

Sự chênh lệch thấp nhất thuộc về các yếu tố RES3 “Nhân viên tại làng du lịch không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của du khách” (P- I= -0,247), TAN1 “Nhân viên tại làng du lịch có trang phục địa phương, gọn gàng, chuyên nghiệp” (P- I= -0,301), TAN5 “Phương tiện vận chuyển có sẵn” (P- I= -0,356), và ASS3 “Du khách cảm nhận an toàn khi sử dụng dịch vụ tại làng du lịch” (P- I= -0,397). Các yếu tố này có sự chênh lệch khá thấp, điều này chứng tỏ chất lượng dịch vụ được thực hiện và đảm bảo tương đối tốt nhất là sự giúp đỡ của nhân viên. Do đó, nếu chủ doanh nghiệp cố gắng cải thiện các yếu tố

này thì chắc chắn sẽ nâng cao và đảm bảo được chất lượng dịch vụ trong thời gian tới, nhất là yếu tố RES3.

Bảng 3. Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ làng du lịch sinh thái Ông Đề

Tiêu chí và yếu tố thành phần		I (Importance - Mức độ quan trọng)	P (Performance - Mức độ thực hiện)	GAP (P-I)	Giá trị p
Tính hữu hình	TAN1	4,53	4,23	-0,301	0,000
	TAN2	4,26	3,83	-0,432	0,000
	TAN3	4,50	4,03	-0,473	0,000
	TAN4	4,50	3,74	-0,760	0,000
	TAN5	4,02	3,66	-0,356	0,000
	TAN6	4,26	3,75	-0,507	0,000
	TAN7	4,18	3,57	-0,616	0,000
Sự tin cậy	REL1	4,51	4,18	-0,596	0,000
	REL2	4,54	3,94	-0,603	0,000
	REL3	4,58	3,94	-0,644	0,000
Khả năng đáp ứng	RES1	4,26	3,78	-0,479	0,000
	RES2	4,51	3,85	-0,664	0,000
	RES3	4,29	4,04	-0,247	0,000
Sự đảm bảo	ASS1	4,32	3,90	-0,411	0,000
	ASS2	4,58	4,01	-0,562	0,000
	ASS3	4,38	3,98	-0,397	0,000
	ASS4	4,58	3,68	-0,897	0,000
	ASS5	4,52	3,90	-0,623	0,000
Sự cảm thông	EMP1	4,34	3,62	-0,719	0,000
	EMP2	4,29	3,64	-0,651	0,000
	EMP3	4,32	3,68	-0,644	0,000

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, năm 2024

Đánh giá của du khách đối với chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề được thể hiện cụ thể qua Hình 2. Ma trận IPA cho thấy các tiêu chí được đánh giá tập trung ở góc phần tư thứ II (phần tiếp tục duy trì) và thứ III (phần hạn chế phát triển). Mặc dù các yếu tố tập trung ở phần tư thứ II và III, nhưng các yếu tố đều được du khách đánh giá có sự quan trọng cao, với mức độ quan trọng trung bình đều trên 4,0; tuy nhiên, mức độ thực hiện lại thấp hơn với mức độ trung bình từ trên 3,50 đến gần 4,20, điều này cho thấy, chất lượng dịch vụ thực hiện chưa đồng đều và còn chưa đạt mong đợi của du khách. Theo sự phân bố các điểm trên hình và các phân tích về mức

điểm trung bình quan trọng và trung bình thực hiện, cụ thể ở Hình 2.

Phần tư thứ I (Tập trung phát triển):

Các yếu tố này có điểm trung bình mức độ quan trọng lớn hơn 4 điểm và mức độ thực hiện lớn hơn 3 điểm. Phần tư này gồm 03 yếu tố: Nhân viên cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết với du khách (ASS4); Đường giao thông tại điểm đến tốt (TAN4); Nhân viên tại làng du lịch sẵn sàng giúp đỡ du khách (RES2). Những tiêu chí này được xem là rất quan trọng đối với du khách, nhưng mức độ thực hiện của làng du lịch sinh thái Ông Đề còn thấp. Trong đó, yếu tố ASS4 có mức độ quan trọng đối với du khách cao nhất,

nhưng mức thực hiện cũng thấp nhất. Vì vậy, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề trong thời gian tới cần lưu ý nhân viên của làng du lịch cần cung cấp đầy đủ thông tin cho du khách như các khu vực tham quan, khu vực trò chơi, các trò chơi, khu vực nào đang đầu tư xây dựng hoặc sửa chữa hay các quy định,... để du khách biết, đây là yếu tố được du khách đánh giá có mức quan trọng cao ($M=4,58$). Bên cạnh đó, cần nhắc nhở nhân viên tại làng du lịch cần giúp đỡ du khách thường xuyên, nhất là trong việc tham gia các trò chơi hoặc khi du khách cần giúp đỡ và sự hỗ trợ. Ngoài ra, để nâng cao chất lượng dịch vụ thì khả năng tiếp cận của du khách đến với làng du lịch sinh thái Ông Đề cũng rất quan trọng và cần được cải thiện trong thời gian tới, tiêu chí này được du khách đánh giá ở mức quan trọng cao ($M=4,50$), nhưng hiện tại vị trí từ đường lộ vào đến làng du lịch còn nhỏ, chất lượng mặt đường bên ngoài còn chưa bằng phẳng, do đó trong thời gian tới cần nâng cao chất lượng đường giao thông đến điểm tham quan, vui chơi này hơn.

Phần tư thứ II (Tiếp tục duy trì): Phần tư này gồm 08 yếu tố: Nhân viên tại làng du lịch có trang phục địa phương, gọn gàng, chuyên nghiệp (TAN1); Làng du lịch cung cấp, thực hiện đúng dịch vụ (REL1); Thông tin về làng du lịch được cung cấp rõ ràng, chính xác (REL2); Khi khách gặp rắc rối/ trở ngại, nhân viên sẵn sàng giúp đỡ (REL3); Nhân viên luôn lịch sự, niềm nở (ASS2); Du khách cảm nhận an toàn khi sử dụng dịch vụ tại làng du lịch (ASS3); và Đảm bảo an toàn vệ sinh tại làng du lịch (ASS5). Trong đó, TAN1 và REL1 có mức độ thực hiện tốt nhất với giá trị trung bình lần lượt là 4,23 và 4,18. Thực tế cho thấy, nhân viên tại làng du lịch sinh thái Ông Đề thực hiện đồng phục rất chỉn chu, gọn gàng và chuyên nghiệp với những chiếc áo bà ba mang đậm chất miệt vườn sông nước. Bên cạnh đó, làng du lịch sinh thái Ông Đề đã thực hiện đầy đủ dịch vụ như du khách hoặc các công ty lữ hành đã đặt. Các yếu tố này có quan trọng với du khách và tại làng du lịch sinh thái Ông Đề đang thực hiện tốt, vì vậy doanh nghiệp cần tiếp tục duy trì trong thời gian tới để đảm bảo chất lượng dịch vụ đối với du khách như có những trang phục địa phương cho

nhân viên ở các bộ phận và khu vực phục vụ; cung cấp dịch vụ đúng với sự cam kết, công bố với du khách trên các trang thông tin hoặc các đoàn khách đã đặt trước; cần lưu ý nhân viên luôn lịch sự, niềm nở và sẵn sàng hỗ trợ khách khi gặp trở ngại dù vào các mùa cao điểm; làng du lịch có những trò chơi dưới nước nhưng có áo phao cho du khách tham gia, đây là điều rất tốt và cần tiếp tục duy trì, cũng như luôn đảm bảo vệ sinh về nguồn nước ở khu trò chơi, khu vệ sinh, khu ẩm thực.

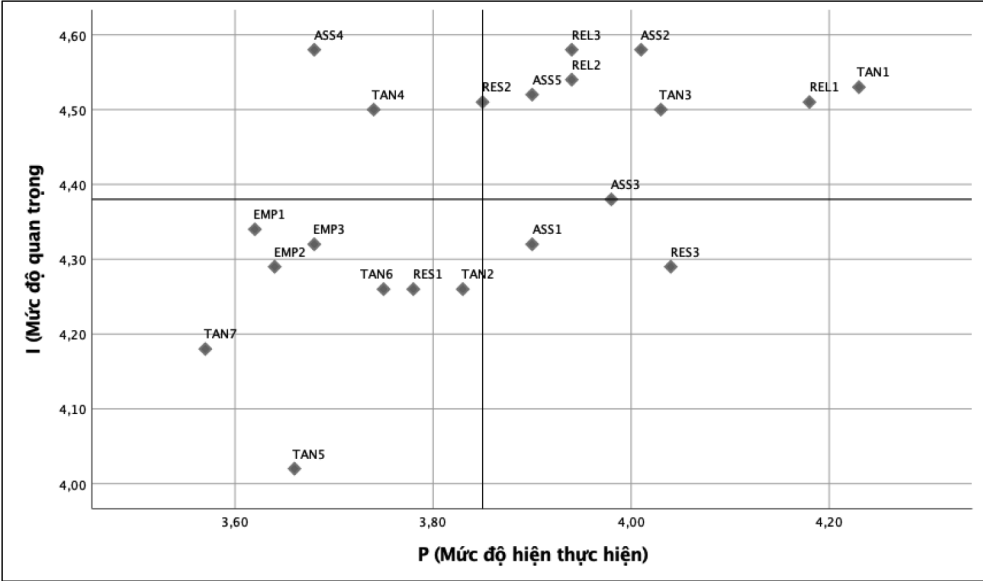
Phần tư thứ III (Hạn chế phát triển): Phần tư này gồm 08 yếu tố: Cơ sở vật chất tại làng du lịch hấp dẫn (TAN2); Phương tiện vận chuyển có sẵn (TAN5); Phương tiện vật chất trong hoạt động dịch vụ rất hấp dẫn (TAN6); Làng du lịch cung cấp các dịch vụ vui chơi giải trí của địa phương, đậm chất dân gian (TAN7); Nhân viên tại làng du lịch luôn quan tâm đến từng du khách (EMP1); Khu du lịch hiểu được nhu cầu của khách hàng (EMP2); Khu du lịch bố trí thời gian phục vụ thuận tiện cho du khách (EMP3); Nhân viên tại làng du lịch phục vụ du khách nhanh chóng (RES1). Các tiêu chí này có tầm quan trọng không cao đối với du khách và mức độ thực hiện của làng du lịch cũng thấp, vì vậy làng du lịch sinh thái Ông Đề nên hạn chế nguồn lực phát triển những tiêu chí này, tuy nhiên xét về điểm trung bình thì các tiêu chí này vẫn trên 4 điểm với ý nghĩa mức quan trọng khá cao. Đồng thời, các yếu tố có xu hướng tiến đến gần phần tư thứ I, điều này chứng tỏ các yếu tố này nếu không có biện pháp cải thiện thì sẽ chuyển sang phần chiến lược tập trung phát triển, do du khách cảm thấy khá quan trọng, điển hình là các yếu tố thuộc tiêu chí sự cảm thông (EMP). Như vậy, du khách đang có xu hướng cảm thấy điểm du lịch cần quan tâm đến khách hàng, hiểu được nhu cầu của khách hàng và cần có thời gian phục vụ hợp lý. Chính vì vậy, doanh nghiệp hiện tại cũng cần thường xuyên theo dõi, lưu ý ba yếu tố này do được du khách đánh giá mức quan trọng cao và một số tiêu chí nằm gần với phần tư thứ I (tập trung phát triển) như EMP1, EMP2, EMP3, RES1, TAN2, TAN6, nhất là 03 tiêu chí liên quan đến sự đồng cảm.

Phần tư thứ IV (Giảm sự đầu tư): Phần tư này gồm 02 yếu tố: Nhân viên tại làng du lịch có

kiến thức để trả lời các câu hỏi, giải đáp của du khách (ASS1); Nhân viên tại làng du lịch không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của du khách (RES3). Những đặc trưng nằm ở phần tư này được xem là không quan trọng đối với du khách, nhưng nhà cung ứng lại thực hiện tốt. Điều này chứng tỏ nhân viên tại làng du lịch sinh thái Ông Đề đã có chất lượng tương đối tốt trong việc có kiến thức đầy đủ để trả lời những câu hỏi của du khách trong quá trình tham quan, du lịch của họ; cũng như nhân viên luôn tranh thủ thời

gian để đáp ứng các nhu cầu của du khách. Qua đó, làng du lịch sinh thái Ông Đề cần tập trung nguồn lực đầu tư và tập trung phát triển các vấn đề khác để nâng cao chất lượng dịch vụ hơn. Tuy nhiên, hai yếu tố này được du khách đánh giá nằm ở mức quan trọng khá cao và nằm gần với khu vực cần phải duy trì nên nhà quản lý cần quan tâm, tránh lơ là, nhất là vấn đề nhân viên tại làng du lịch cần có kiến thức để trả lời các câu hỏi, giải đáp của du khách như thông tin về điểm tham quan, trò chơi, món ăn, thông tin về địa phương,...

Hình 2. Ma trận IPA



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, năm 2024

Qua kết quả phân tích chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề bằng mô hình kết hợp giữa SERVQUAL và IPA cho thấy, đánh giá của du khách về mức độ thực hiện của phần lớn các tiêu chí trong các thành phần chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề, thành phố Cần Thơ đều thấp hơn mức độ quan trọng. Điều này chứng tỏ, chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề vẫn chưa đáp ứng được mong đợi của du khách, mặc dù một số tiêu chí nằm ở phần tư thứ II và thứ III, nhưng đánh giá của du khách về mức độ quan trọng khá cao. Sự đáp ứng về chất lượng dịch vụ chưa được như mong đợi của du khách tại làng du lịch sinh thái Ông Đề là một trong những nguyên nhân ảnh hưởng đến sự hài lòng và lòng trung thành của du khách đối với địa điểm du lịch này, cũng như liên quan đến khả năng truyền miệng, thu hút khách hàng tiềm năng và phát triển bền vững của doanh

nh nghiệp trong thời gian tới.

4. Kết luận

Làng du lịch sinh thái Ông Đề tại thành phố Phố Cần Thơ là một trong những điểm tham quan, vui chơi giải trí hấp dẫn và thu hút nhiều du khách, nhất là du khách có độ tuổi trẻ từ trong thành phố và các tỉnh lân cận. Nhằm nâng cao khả năng thu hút, đáp ứng được sự hài lòng của du khách thì cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ là rất quan trọng. Nghiên cứu đã vận dụng kết hợp 05 tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ trong mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) với mô hình IPA của Martilla và James (1977) để đánh giá chất lượng dịch vụ của làng du lịch sinh thái Ông Đề. Kết quả phân tích cho thấy, nhìn chung du khách đều đánh giá các yếu tố chất lượng dịch vụ có tầm quan trọng cao nhưng mức độ thực hiện thực tế của làng du lịch

lại thấp hơn, trong đó sự chênh lệch nhiều nhất liên quan đến sự quan tâm, cung cấp đầy đủ thông tin của nhân viên đối với du khách cũng như đường giao thông tiếp cận điểm đến. Thông qua ma trận phân tích IPA, đa số các yếu tố trong các tiêu chí chất lượng dịch vụ nằm tập trung ở phần tư thứ II và phần tư thứ III, một số yếu tố mặc dù nằm ở phần giảm sự đầu tư và hạn chế phát triển nhưng vẫn có mức độ quan trọng khá cao.

Kết quả của nghiên cứu này có ý nghĩa quan trọng trong đóng góp nguồn thông tin và cơ sở khoa học cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ tại làng du lịch sinh thái Ông Đề ở thành phố Cần Thơ trong thời gian tới. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu một phần củng cố mô hình SERVQUAL và IPA trong đánh giá chất lượng dịch vụ

tại làng du lịch sinh thái, đồng thời kết quả của nghiên cứu sẽ là nguồn tài liệu tham khảo quan trọng cho các nghiên cứu có liên quan đến chất lượng dịch vụ. Song song những đóng góp quan trọng trên, nghiên cứu không tránh khỏi một số hạn chế bao gồm: thời điểm thu thập mẫu khảo sát trong thời gian ngắn nên trong thời gian tới các nghiên cứu có liên quan cần thực hiện khảo sát dài trải nhiều thời điểm trong năm để đa dạng được nguồn khách; do đây là điểm du lịch, vui chơi giải trí nên đa số sẽ thu hút đông đảo du khách nội địa và độ tuổi trẻ nên đặc điểm mẫu khảo sát còn chưa đa dạng về ngành nghề, lứa tuổi cao; các nghiên cứu trong tương lai có thể bổ sung thêm một số yếu tố trong các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ, cũng như có thể bổ sung thêm tiêu chí giá cả cảm nhận để du khách đánh giá.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ban Chấp hành Trung ương. (2017). *Nghị Quyết của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn*. Số 08-NQ/TW.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free*, McGraw-Hill. New York.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 1)*. Nhà xuất bản Hồng Đức.
- Hoyle, R. H. (1995). *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications*. Sage.
- Petaković, E., Hrgović, A. M. V., & Milohnić, I. (2022). Comparative analysis of the service quality of the service quality in homestay accommodation. In *Faculty of Tourism and Hospitality Management in Opatija. Biennial International Congress. Tourism & Hospitality Industry* (pp. 245-262). University of Rijeka, Faculty of Tourism & Hospitality Management.
- Thành ủy Cần Thơ. (2021). *Nghị quyết về đẩy mạnh phát triển du lịch trong tình hình mới*. Số 10-NQ/TU.
- Fuentes, M. M., & Lloréns-Montes, F. J. (2007). Service quality measurement in rural accommodation. *Annals of tourism Research*, 34(1), 45-65.
- Arambewela, R. and Hall, J. A. (2006). Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-163.
- Arbore, A., & Busacca, B. (2011). Rejuvenating importance-performance analysis. *Journal of Service Management*, 22(3), 409-429.
- Babakus, E., & Ho, S. K. (1998). Service quality and tourism. *Journal of Travel Research*, 37, 71-75.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of tourism research*, 27(3), 785-804.
- Bojanic, D. C., & Drew Rosen, L. (1994). Measuring service quality in restaurants: an application of the SERVQUAL instrument. *Hospitality Research Journal*, 18(1), 3-14.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *Journal of marketing research*, 30(1), 7-27.
- Bùi Văn Sáu, Nguyễn Tương Lai, Nguyễn Phúc Khánh và Huỳnh Thị Kiều Thu. (2019). Nghiên cứu sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô, số chuyên đề*, 13-35.
- Bùi Văn Trịnh và Nguyễn Huy Đạm. (2015). Đánh giá chất lượng dịch vụ điểm đến du lịch văn hoá tỉnh Bạc Liêu. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 40, 11-18.
- Chen, Y., Zhong, Y., Yu, S., Xiao, Y., & Chen, S. (2022). Exploring bidirectional performance of hotel attributes through online reviews based on sentiment analysis and Kano-IPA model. *Applied Sciences*, 12(2), 692.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.

- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. *Journal of the Academy of marketing Science*, 24, 3-16.
- Deng, W. (2007). Using a revised importance–performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. *Tourism management*, 28(5), 1274-1284.
- Duke, C. R., & Persia, M. A. (1996). Performance-importance analysis of escorted tour evaluations. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 5(3), 207-223.
- Fuchs, M., & Weiermair, K. (2003). New perspectives of satisfaction research in tourism destinations. *Tourism review*, 58(3), 6-14.
- Huỳnh Trường Huy, Nguyễn Thị Thanh Trúc, Trần Thị Cẩm Vân và Trần Thu Hương. (2020). Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch của điểm du lịch Cồn sơn, thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô*, 09, 37-47.
- Ismail, M. N. I., Hanafiah, M. H., Aminuddin, N., & Mustafa, N. (2016). Community-based homestay service quality, visitor satisfaction, and behavioral intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 222, 398-405.
- Jin, Y., & Park, Y. (2019). An integrated approach to determining rural tourist satisfaction factors using the IPA and conjoint analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3848.
- Ma, H., Huang, S., Wang, M., Chan, C., & Lin, X. (2022). Evaluating tourist experience of rural homestays in coastal areas by importance–performance analysis: A case study of homestay in Dapeng new district, Shenzhen, China. *Sustainability*, 14(11), 6447.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Nguyễn Đức Lộc, Đoàn Tấn Trọng, Phan Xuân Đệ & Trương Thanh Tâm. (2019). Đo lường chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái bằng thang đo ECOSERV: Trường hợp khu du lịch sinh thái Vinh Sang, Vĩnh Long. *Tạp chí Khoa học Đại học Cửu Long*, 14, 46-52.
- Nguyễn Huy Phương và Lưu Tiến Thuận. (2013). Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tỉnh Hậu Giang. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 25, 45-51.
- Nguyễn Phú Thắng và Nguyễn Kim Hồng. (2022). Vận dụng mô hình IPA trong đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tại các làng nghề truyền thống ở thành phố Đà Nẵng. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh*, 19(1), 186-200.
- Nguyễn Thị Trang Nhung, Đỗ Thị Mỹ Hạnh và Nguyễn Quốc Oánh. (2015). Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch sinh thái tại Vườn quốc gia Ba Vì, Hà Nội. *Tạp chí Khoa học và Phát triển*, 13(4), 675-686.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Park, S. J., & Yi, Y. (2022). Assessing recommendation on a combination analysis of SERVPERF (or SERVQUAL) and IPA. *Total Quality Management & Business Excellence*, 33(15-16), 1777-1798.
- Phan Thị Dung và Phan Thị Giác Tâm. (2016). Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch chợ nổi Cái Răng, thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, 10(107), 45-49.
- Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero defections: quality comes to services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105-111.
- Ruiqi, Z., & Adrian, P. (2009). Using SERVQUAL to measure the service quality of travel agents in Guangzhou, South China. *Journal of Services Research*, 9(1), 87.
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. *Journal of retailing*, 69(2), 193-215.
- Saleh, F., & Ryan, C. (1991). Analysing service quality in the hospitality industry using the SERVQUAL model. *Service Industries Journal*, 11(3), 324-345.
- Thái Văn Đại và Đặng Ngọc Như Quỳnh. (2019). Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ tại khu du lịch sinh thái Xẻo Quýt, tỉnh Đồng Tháp. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Đồng Tháp*, 41, 33-41.
- Wachyuni, S. S., & Kusumaningrum, D. A. (2020). The effect of COVID-19 pandemic: How are the future tourist behavior. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 33(4), 67-76.
- Wahid, S. N. S., Dang, M. R. M., Jabar, F., Muhamed, M. F. A. A., & Paino, H. (2017). Effect of tangibility and reliability service quality towards homestay customer satisfaction. *Journal Tourism, Hospitality and Environment Management*, 2, 44-53.