

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**BÙI THỊ MINH THOA**

**NGHIÊN CỨU MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA  
DU KHÁCH ĐỐI VỚI KHU DU LỊCH TAM ĐẢO**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Từ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn **“Nghiên cứu mức độ hài lòng của du khách đối với khu du lịch Tam Đảo”** là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do UBND Tỉnh Vĩnh Phúc, UBND Huyện Tam Đảo, Sở Văn hóa thông tin tỉnh Vĩnh Phúc, Phòng Văn hóa thông tin huyện Tam Đảo, Ban quản lý Khu du lịch Tam Đảo cung cấp và do cá nhân tôi thu thập từ các báo cáo của Ngành Du lịch, sách, báo, tạp chí du lịch, kinh tế, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Ngày tháng năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Bùi Thị Minh Thoa**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Nghiên cứu mức độ hài lòng của du khách đối với khu du lịch Tam Đảo*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin chân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **TS. Nguyễn Từ**, của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo ngành du lịch của Tỉnh, Huyện, Ban quản lý khu du lịch Tam Đảo. Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Bùi Thị Minh Thoa**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ</b> .....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục đích nghiên cứu .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn.....	3
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ DU LỊCH</b> .....	4
1.1. Du lịch và dịch vụ du lịch.....	4
1.1.1. Khái niệm về du lịch .....	4
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động du lịch.....	5
1.1.3. Các loại hình du lịch.....	8
1.2. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng.....	8
1.2.1. Khái niệm về sự hài lòng của du khách .....	9
1.2.2. Các mô hình lý thuyết về sự hài lòng của du khách và vận dụng cho nghiên cứu tại khu du lịch Tam Đảo .....	10
1.2.3. Vai trò và sự cần thiết của việc làm hài lòng du khách trong phát triển du lịch .....	21
1.3. Kinh nghiệm một số khu du lịch trong việc đáp ứng sự hài lòng của du khách và bài học cho khu du lịch Tam Đảo.....	24

1.3.1. Kinh nghiệm của khu du lịch Đại Lải thị xã Phúc Yên tỉnh Vĩnh Phúc trong việc đáp ứng sự hài lòng của du khách.....	24
1.3.2. Bài học kinh nghiệm cho khu du lịch Tam Đảo .....	27
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>29</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu và quản lý.....	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	29
2.2.1. Nghiên cứu định tính .....	29
2.2.2. Nghiên cứu định lượng .....	31
2.3. Tiến trình nghiên cứu.....	37
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH TẠI KHU DU LỊCH TAM ĐẢO HIỆN NAY .....</b>	<b>40</b>
3.1. Khái quát về khu du lịch Tam Đảo.....	40
3.1.1. Điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội tác động đến sự phát triển du lịch Tam Đảo .....	40
3.1.2. Tiềm năng phát triển du lịch của khu du lịch Tam Đảo .....	46
3.1.3. Thực trạng phát triển của khu du lịch Tam Đảo .....	54
3.2. Đánh giá sự hài lòng của du khách tại khu du lịch Tam Đảo.....	56
3.2.1. Phân tích mức độ hài lòng của du khách tại khu du lịch Tam Đảo qua điều tra khảo sát .....	56
3.2.2. Phân tích các yếu tố tác động tới sự hài lòng của du khách tại khu du lịch Tam Đảo qua điều tra khảo sát.....	60
3.2.3 Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach-alpha .....	64
3.2.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA sử dụng phương pháp xoay Varimax.....	68
<b>Chương 4. GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH TẠI KHU DU LỊCH TAM ĐẢO ĐẾN NĂM 2015 .....</b>	<b>79</b>
4.1. Dự báo nhu cầu và định hướng nâng cao sự hài lòng của du khách tại khu du lịch Tam Đảo những năm tới.....	79

4.1.1. Định hướng phát triển của ngành du lịch Tam Đảo đến năm 2015	79
4.1.2. Dự báo lượng khách đến khu du lịch Tam Đảo tới năm 2015 .....	80
4.2. Định hướng và giải pháp nâng cao sự hài lòng của du khách tại khu du lịch Tam Đảo .....	81
4.2.1. Định hướng nâng cao sự hài lòng của du khách tại khu du lịch Tam Đảo ...	81
4.2.2. Một số giải pháp chủ yếu nâng cao sự hài lòng của du khách tại khu du lịch Tam Đảo .....	82
4.3. Một số khuyến nghị .....	88
4.3.1. Khuyến nghị với ngành du lịch .....	88
4.3.2. Khuyến nghị với tỉnh Vĩnh Phúc .....	89
<b>KẾT LUẬN</b> .....	91
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	93
<b>PHỤ LỤC</b> .....	95

## DANH MỤC VIẾT TẮT

<i>ACSI</i>	<i>American Customer Satisfaction Index</i>
CSI	Customer Satisfaction Index
<i>ECSI</i>	<i>European Customer Satisfaction Index</i>
LHQ	Liên hợp quốc
NĐ-CP	Nghị định- Chính phủ

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Các chỉ tiêu tác động sự hài lòng của khách hàng thông qua các nhân tố.....	20
Bảng 3.1. Cơ cấu kinh tế của Tam Đảo .....	43
Bảng 3.2. Tình hình doanh thu hàng năm khu du lịch Tam Đảo.....	54
Bảng 3.3. Số lượng khách du lịch qua các năm qua .....	55
Bảng 3.4. Mức độ hài lòng theo giới tính .....	56
Bảng 3.5. Mức độ hài lòng theo độ tuổi.....	57
Bảng 3.6. Mức độ hài lòng theo nghề nghiệp .....	58
Bảng 3.7. Mức độ hài lòng theo thu nhập .....	58
Bảng 3.8. Mức độ hài lòng theo số lần tới Tam Đảo .....	59
Bảng 3.9 Phân tích mô tả nhân tố Hữu hình .....	60
Bảng 3.10. Phân tích mô tả nhân tố Tin cậy .....	61
Bảng 3.11. Phân tích mô tả nhân tố Mức độ phản hồi.....	62
Bảng 3.12. Phân tích mô tả nhân tố Năng lực phục vụ.....	63
Bảng 3.13. Phân tích mô tả nhân tố Chất lượng và giá cả sản phẩm.....	64
Bảng 3.14. Kiểm định thang đo Hữu hình .....	65
Bảng 3.15. Kiểm định thang đo Tin cậy .....	65
Bảng 3.16. Kiểm định thang đo Mức độ phản hồi.....	66
Bảng 3.17. Kiểm định thang đo Năng lực phục vụ.....	66
Bảng 3.18. Kiểm định thang đo Chất lượng dịch vụ .....	67
Bảng 3.19. Kiểm định thang đo Hài lòng chung.....	67
Bảng 3.20. Phân tích nhân tố khám phá.....	70
Bảng 3.21. Tổng hợp nhân tố .....	71
Bảng 3.22. Tổng hợp phân tích hồi quy .....	72



## DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ

### HÌNH

Hình 1.1. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ .....	12
Hình 1.2. Mô hình chỉ số hài lòng của châu Âu .....	13
Hình 1.3. Mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng đối với khu du lịch Tam Đảo.....	31

### SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Tiến trình nghiên cứu.....	37
---------------------------------------	----

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Tỉnh Vĩnh Phúc là một tỉnh được tái lập từ tỉnh Vĩnh Phú trước đây và được chia 9 huyện thị. Huyện Tam Đảo được thành lập vào năm 2004 là một huyện miền núi nhưng là một vùng núi đầy tiềm năng. Huyện Tam Đảo có khu du lịch Tam đảo là nơi nghỉ dưỡng lý tưởng, đã được nhiều du khách quốc tế và trong nước biết đến.

Khu du lịch Tam Đảo nằm trong lòng Thị trấn Tam Đảo thuộc huyện Tam Đảo. Thị trấn Tam Đảo có tổng diện tích tự nhiên là 214,85ha. Dân số là 693 nhân khẩu với 259 hộ chia làm 02 thôn: Thôn 1 và thôn 2; Khu du lịch Tam Đảo nằm chủ yếu tại thôn 1 và 1 phần của thôn 2 (Khu nghỉ dưỡng cao cấp Belvedere Resort). Khu du lịch Tam Đảo nằm trên dãy núi Tam Đảo ở độ cao trên 900 m so với mực nước biển. Cách thủ đô Hà Nội khoảng 80 km bao gồm 50 km theo quốc lộ 2 và khoảng 24 km theo đường quốc lộ 2B trong đó có 13 km đường đèo. Khu du lịch Tam Đảo có phong cảnh núi non hùng vĩ, bao quát cả một vùng đồng bằng Bắc bộ rộng lớn. Khí hậu mát mẻ quanh năm, nhiệt độ trung bình là 18<sup>0</sup>C - 25<sup>0</sup>C. Mùa hè từ tháng 5 đến tháng 9 nhiệt độ tại các tỉnh đồng bằng thường oi bức từ khoảng 27<sup>0</sup>C - 38<sup>0</sup>C thì Tam Đảo là nơi nghỉ mát lý tưởng với sự luân chuyển rõ rệt 4 mùa trong một ngày.

Khu du lịch Tam Đảo đã và đang nổi lên là một điểm sáng về du lịch của tỉnh Vĩnh Phúc nói chung và cả nước nói riêng. Cũng như nhiều địa phương khác, du lịch dịch vụ đang chiếm tỉ trọng ngày càng tăng trong tổng thu nhập quốc dân của Huyện Tam Đảo. Điều đó cũng nói lên rằng nếu Huyện Tam Đảo phát triển ngành du lịch và dịch vụ một cách có hệ thống và toàn diện thì mức doanh thu sẽ rất cao, mặt khác nó còn giải quyết nhanh chóng một lực lượng lao động nhàn rỗi. Cùng với sự phát triển của xã hội, du

*Số hóa bởi Trung tâm Học liệu* <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>