

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

**VŨ THỊ QUỲNH ANH**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI VỊNH HẠ LONG,  
TỈNH QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

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

**VŨ THỊ QUỲNH ANH**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI VỊNH HẠ LONG,  
TỈNH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Đỗ Đình Long**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng, những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào trước đây.

*Thái Nguyên, ngày ..... tháng ..... năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Vũ Thị Quỳnh Anh**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, toàn thể các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong suốt quá trình theo học tại trường và tạo điều kiện thuận lợi nhất trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Với tình cảm trân trọng nhất, tác tôi xin bày tỏ sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới TS. ĐỖ ĐÌNH LONG đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày ..... tháng.....năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Vũ Thị Quỳnh Anh**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC BẢNG .....	viii
DANH MỤC HÌNH VẼ.....	xi
<b>MỞ ĐẦU.....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn.....	3
5. Bố cục của luận văn .....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG</b>	
<b>DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>6</b>
1.1. Dịch vụ.....	6
1.1.1. Khái niệm dịch vụ.....	6
1.1.2. Đặc tính dịch vụ.....	7
1.2. Chất lượng dịch vụ.....	10
1.2.1. Khái niệm chất lượng.....	10
1.2.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ.....	11
1.3. Chất lượng dịch vụ du lịch.....	12
1.3.1. Khái niệm du lịch.....	12
1.3.2. Khái niệm sản phẩm du lịch .....	12
1.3.3. Khái niệm dịch vụ du lịch.....	17
1.3.4. Khái niệm chất lượng dịch vụ du lịch.....	17
1.3.5. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ du lịch .....	19
1.4. Sự hài lòng của khách hàng .....	20
1.4.1. Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng .....	20

1.4.2. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	25
1.5. Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ .....	26
1.5.1. Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1984) ....	26
1.5.2. Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985) .....	27
1.5.3. Mô hình tổng hợp chất lượng dịch vụ của Brogowicz và cộng sự (1990) .....	29
1.5.4. Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor (1992) .....	31
1.5.5. Mô hình chất lượng dịch vụ bán lẻ và mô hình giá trị nhận thức của Sweeney và cộng sự (1997) .....	32
1.5.6. Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000).....	33
1.5.7. Mô hình chất lượng dịch vụ trong ngân hàng trực tuyến của Broderick và Vachirapornpuk (2002).....	34
1.5.8. Thang đo SERVQUAL và ứng dụng của thang đo trong đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch.....	35
1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch .....	36
1.6.1. Nhà cung ứng du lịch.....	36
1.6.2. Du khách .....	37
1.6.3. Các điều kiện khách quan khác .....	37
1.7. Kinh nghiệm về vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch của một số địa phương và bài học kinh nghiệm cho khu du lịch Vịnh Hạ Long.....	37
1.7.1. Kinh nghiệm về vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch của một số địa phương .....	37
1.7.2. Bài học kinh nghiệm cho Vịnh Hạ Long .....	41
1.8. Những nghiên cứu liên quan đến đề tài .....	42
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>43</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu, giả thuyết nghiên cứu .....	43
2.1.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	44

2.1.2. Giả thuyết nghiên cứu.....	44
2.2. Thiết kế nghiên cứu.....	45
2.3. Phương pháp nghiên cứu .....	46
2.3.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	46
2.3.2. Phương pháp tổng hợp thông tin .....	48
2.3.3. Phương pháp phân tích thông tin.....	48
2.4. Hệ thống chỉ tiêu phân tích .....	53
2.4.1. Một số chỉ tiêu đánh giá thực trạng phát triển du lịch tại Vịnh Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh .....	53
2.4.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tại Vịnh Hạ Long .....	53
<b>Chương 3: ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI VỊNH HẠ LONG, TỈNH QUẢNG NINH .....</b>	<b>56</b>
3.1. Giới thiệu về khu du lịch Vịnh Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh.....	56
3.1.1. Vị trí địa lý .....	56
3.1.2. Tài nguyên khu du lịch Vịnh Hạ Long .....	56
3.1.3. Các loại hình du lịch đang được khai thác tại Vịnh Hạ Long .....	60
3.2. Đánh giá thực trạng phát triển du lịch tại Vịnh Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh.....	62
3.2.1. Một số kết quả thống kê về số lượng khách du lịch tới Vịnh Hạ Long giai đoạn 2010-2014.....	62
3.2.2. Một số kết quả thống kê về doanh thu từ du lịch ở Vịnh Hạ Long giai đoạn 2010-2014.....	65
3.2.3. Cơ sở hạ tầng du lịch Vịnh Hạ Long .....	66
3.2.4. Nguồn nhân lực cho du lịch Vịnh Hạ Long.....	69
3.2.5. Các dịch vụ cần thiết giúp phát triển du lịch Vịnh Hạ Long.....	70
3.2.6. Kết quả đạt được và những hạn chế còn tồn tại đối với hoạt động du lịch tại Vịnh Hạ Long .....	71
3.3. Đánh giá mức độ hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ du lịch tại Vịnh Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh .....	73

3.3.1. Đặc điểm nhân khẩu học mẫu nghiên cứu.....	73
3.3.2. Thống kê mô tả các biến đo lường thang đo chất lượng dịch vụ du lịch tại Vịnh Hạ Long .....	76
3.3.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha .....	78
3.3.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA .....	84
3.3.5. Phân tích tương quan .....	87
3.3.6. Kiểm định sự phù hợp của mô hình và phân tích hồi quy .....	89
3.4. Đánh giá kết quả nghiên cứu dựa trên mô hình đề xuất .....	92
<b>Chương 4: ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI VỊNH HẠ LONG, TỈNH QUẢNG NINH.....</b>	<b>95</b>
4.1. Quan điểm, mục tiêu phát triển du lịch Tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới .....	95
4.1.1. Quan điểm định hướng của Tỉnh Quảng Ninh trong việc phát triển du lịch .....	95
4.1.2. Mục tiêu phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh trong thời gian tới....	96
4.1.3. Mục tiêu phát triển du lịch Vịnh Hạ Long trong thời gian tới .....	97
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của du khách đối với dịch vụ du lịch tại Vịnh Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh.....	97
4.2.1. Giải pháp liên quan đến chi phí, giá cả hàng hóa dịch vụ .....	98
4.2.2. Giải pháp liên quan đến cơ sở hạ tầng và phương tiện vận chuyển .....	99
4.2.3. Giải pháp liên quan đến sự lịch thiệp hiếu khách và hướng dẫn viên du lịch.....	101
4.2.4. Giải pháp liên quan đến sự tiện lợi .....	102
4.2.5. Giải pháp liên quan đến trải nghiệm du lịch.....	103
4.2.6. Giải pháp liên quan đến nhà hàng ẩm thực.....	104
4.2.7. Giải pháp liên quan đến thông tin hướng dẫn.....	105
4.3. Kiến nghị đối với ủy ban nhân dân Tỉnh Quảng Ninh .....	106
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>107</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>109</b>



**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

CSHT	Cơ sở hạ tầng
DL	Du lịch
HDV	Hướng dẫn viên
HK	Hiếu khách
HHDV	Hàng hóa dịch vụ
NHAT	Nhà hàng ẩm thực
TB	Trung bình
TP	Thành phố
TNDL	Trải nghiệm du lịch
TTHD	Thông tin hướng dẫn
TTL	Thông tin liên lạc
STL	Sự tiện lợi
SERVQUAL	Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ
SHL	Sự hài lòng
SL	Số lượng

