

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Bình Định

Lê Thị Thế Bửu*

Trường Đại học Quang Trung

Ngày nhận bài: 26/03/2021, ngày gửi phản biện: 26/03/2021, ngày duyệt đăng: 08/06/2021

Nghiên cứu làm rõ các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Bình Định. Kết quả cho thấy, có 06 nhân tố ảnh hưởng dương (tích cực) đến sự hài lòng của khách du lịch nội địa; trong đó, nhân tố sự tin cậy có ảnh hưởng lớn nhất, tiếp đến là nhân tố sự cảm thông, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, phương tiện hữu hình và cuối cùng là giá cả dịch vụ. Qua đó, tác giả đã đề xuất các hàm ý quản trị về 06 nhân tố trên nhằm tăng sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Bình Định.

Từ khóa: Dịch vụ lưu trú, sự hài lòng, khách du lịch nội địa, chất lượng dịch vụ lưu trú, Bình Định

Mở đầu

Bình Định được biết đến không chỉ là một vùng đất “địa linh, nhân kiệt” mà nơi đây còn được mệnh danh là vùng “đất võ, trời văn”. Bình Định là mảnh đất giàu truyền thống văn hóa - lịch sử với phong trào Tây Sơn - Tam Kiệt đã để lại cho dân tộc những trang sử vẻ vang, hào hùng. Bình Định cũng chính là cái nôi của nghệ thuật tuồng, dân ca bài chòi, là nơi sản sinh ra môn võ cổ truyền Tây Sơn - Bình Định và cũng là quê hương nuôi dưỡng nhiều danh nhân văn hoá lớn. Đây là cơ sở quan trọng để Bình Định phát triển du lịch mạnh mẽ. Bên cạnh đó, Bình Định còn nằm trên tuyến liên hoàn phát triển du lịch của vùng Duyên hải Nam Trung Bộ, là địa phương giàu tiềm năng về du lịch biển, đảo vì được thiên nhiên ưu đãi nhiều vịnh, bãi tắm và bờ biển đẹp.

Với nguồn tài nguyên thiên nhiên và nhân văn phong phú cùng với sự nỗ lực để phát triển du lịch của địa phương, du lịch Bình Định trong những năm gần đây đã được “đánh thức” và đang trở thành điểm đến mới “nổi” của du lịch miền Trung nói riêng và cả nước nói chung. Điều đó được khẳng định khi Thành phố Quy Nhơn của tỉnh Bình Định đạt giải thưởng “Thành phố du lịch sạch ASEAN 2020”.

Cùng với sự phát triển của du lịch thì dịch vụ lưu trú của địa phương cũng ngày càng phát triển để phục vụ nhu cầu ngày càng tăng của du khách. Những năm qua, tỉnh Bình Định đã kêu gọi và thu hút đầu tư xây

* lttbuu@qtu.edu.vn

dựng cơ sở hạ tầng du lịch, trong đó có thu hút đầu tư xây dựng hệ thống khách sạn hạng 4, 5 sao. Theo số liệu thống kê của Sở Du lịch tỉnh Bình Định, năm 2020, trên địa bàn tỉnh có 1 khách sạn 5 sao, 7 khách sạn 4 sao, 8 khách sạn 3 sao, 40 khách sạn 2 sao, 45 khách sạn 1 sao và 222 cơ sở lưu trú đạt chuẩn du lịch với tổng số phòng là 7.940 phòng. Đây là sự cố gắng rất lớn của địa phương và ngành để góp phần phát triển du lịch tỉnh nhà. Tuy nhiên, với tiềm năng du lịch dồi dào và chưa khai thác hiệu quả nên du lịch tỉnh Bình Định vẫn đang trong giai đoạn chuẩn bị “cất cánh”. Vì thế để thu hút du khách đến với tỉnh Bình Định, ngoài những sản phẩm du lịch độc đáo, riêng biệt và đa dạng thì các dịch vụ đi kèm, trong đó có dịch vụ lưu trú cần được hoàn thiện và nâng cấp. Do vậy, việc nghiên cứu “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Bình Định*” là cần thiết để du lịch Bình Định nói chung và mảng dịch vụ lưu trú nói riêng xác định đúng giá trị mang đến cho khách hàng, nhằm giữ chân khách hàng, tạo động lực quay lại ở khách hàng, từ đó góp phần vào sự phát triển du lịch tỉnh Bình Định trong thời gian tới.

1. Phương pháp nghiên cứu

1.1. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp được thu thập từ Sở Du lịch tỉnh Bình Định về tình hình phát triển dịch vụ lưu trú tỉnh Bình Định từ năm 2016 đến 2020. Số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Cuộc điều tra được tiến hành từ tháng 2/2020 đến 2/2021. Cỡ mẫu là 430 mẫu, qua quá trình sàng lọc thì có 408 mẫu được sử dụng vào nghiên cứu chính thức, chiếm 94,88% tổng số mẫu phát ra.

1.2. Phương pháp phân tích số liệu

Nghiên cứu đã sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để xử lý số liệu thu thập được. Các phương pháp phân tích sử dụng trong nghiên cứu là thống kê mô tả (số trung bình, tần suất, tỷ lệ,...) để phân tích hành vi khách lưu trú tại các cơ sở lưu trú. Bên cạnh đó, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA), hồi quy OLS cũng được sử dụng để xác định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của khách nội địa đối với chất lượng dịch vụ của các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Bình Định.

2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.1. Thực trạng hệ thống cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Bình Định

Trong thời gian qua, số lượng cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Bình Định phát triển nhanh, từ 149 cơ sở (năm 2016) đã lên đến 314 cơ sở (năm 2019). Hiện nay, tổng số cơ sở lưu trú trên địa bàn là 323 cơ sở, với tổng số phòng là 7.940 phòng, bao gồm: 1 khách sạn 5 sao, 7 khách sạn 4 sao, 8 khách sạn 3 sao, 40 khách sạn 2 sao, 45 khách sạn 1 sao, 222 cơ sở lưu trú đạt chuẩn du lịch.

Bảng 2.1. Số lượng khách sạn trên địa bàn tỉnh Bình Định, giai đoạn 2016 - 2020

Tiêu chí	2016	2017	2018	2019	2020
Tổng số cơ sở	149	156	217	314	323
Tổng số phòng	3816	3972	5307	7816	7940

Tổng số giường	5742	6357	8493	12512	12657
----------------	------	------	------	-------	-------

Nguồn: Sở du lịch tỉnh Bình Định giai đoạn 2016 - 2020

Những năm qua, hệ thống khách sạn trên địa bàn tỉnh Bình Định phát triển khá rầm rộ, đặt biệt năm 2018 xây mới 61 khách sạn, năm 2019 xây mới 97 khách sạn và năm 2020 xây mới 6 khách sạn. Tốc độ tăng trưởng bình quân của khách sạn trên địa bàn tỉnh là 16,5%/năm trong giai đoạn 2016 - 2020. Tuy nhiên, chất lượng lưu trú vẫn chưa được chú trọng, trang thiết bị nội thất chưa đồng bộ, thiếu những dịch vụ bổ sung. Phần lớn các khách sạn trên địa bàn tỉnh có quy mô nhỏ (dưới 50 phòng), điều này phần nào phản ánh năng lực phục vụ và khả năng cạnh tranh của hệ thống khách sạn trên địa bàn tỉnh Bình Định. Nhiều khách sạn đạt tiêu chuẩn xếp hạng từ 1 đến 2 sao, cơ sở vật chất chưa đáp ứng được nhu cầu đa dạng của du khách, hệ thống dịch vụ khách sạn mới chỉ đáp ứng các nhu cầu cơ bản của du khách. Đội ngũ nhân viên và cán bộ quản lý phần lớn chưa được đào tạo bài bản, kỹ năng phục vụ và khả năng giao tiếp ngoại ngữ của nhân viên còn yếu. Nguồn lực tài chính hạn chế đã khiến nhiều khách sạn gặp khó khăn khi muốn mở rộng quy mô và nâng cấp dịch vụ.

Tuy nhiên, trên địa bàn tỉnh vẫn có một số khách sạn hạng cao (3-5 sao) có cơ sở vật chất, trang thiết bị tiện nghi hiện đại cùng với các dịch vụ khá phong phú, có thể kể đến như: Khách sạn Anya; Khách sạn Sài Gòn, Khách sạn Mường Thanh, Khách sạn Hải Âu.... Ngoài ra còn có các quần thể resort, biệt thự nghỉ dưỡng và giải trí cao cấp như: Nhơn Lý FLC; Crown Retreat Quy Nhơn Resort; khu nghỉ dưỡng và biệt thự Aurora; Casa Marina Resort... đã làm thay đổi diện mạo và vị thế của du lịch Bình Định trên bản đồ du lịch Việt Nam. Các cơ sở lưu trú này được xây dựng với những vật liệu cao cấp, hệ thống điện nước và trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy được trang bị đầy đủ, có các phòng họp, phòng tiệc, phòng hội nghị, phòng ăn... cao cấp; đội ngũ quản lý có chuyên môn, nghiệp vụ cao.

2.2. Tổng quan về khách lưu trú và hành vi của khách lưu trú

Qua phân tích số liệu thu thập được từ các du khách nội địa cho thấy, du khách lưu trú tại các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh rất đa dạng. Điều này được thể hiện qua các tiêu chí về: (i) Giới tính, đa số du khách nội địa là nam giới, chiếm 54,9%; (ii) về Độ tuổi, phần lớn du khách nội địa ở độ tuổi từ 31 đến 40 tuổi, chiếm 33,6% và độ tuổi từ 61 tuổi trở lên chiếm 19,4%; (iii) về Học vấn, đa số du khách được phỏng vấn có trình độ đại học (56,1%); (iv) về Nghề nghiệp, đa số du khách nội địa lưu trú tại tỉnh Bình Định là cán bộ công chức (44,1%) và nhân viên văn phòng (chiếm 29,4%). Đây là những khách hàng có thu nhập ổn định, do đó họ có điều kiện kết hợp giữa công tác với tham quan du lịch.

Bảng 2.2. Đặc điểm của khách nội địa lưu trú tại các hệ thống khách sạn ở Bình Định

Tiêu chí	Đặc điểm	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nữ	184	45,1
	Nam	224	54,9
Tuổi	Dưới 20 tuổi	44	10,8
	Từ 20 đến 25 tuổi	72	17,6
	Từ 26 đến 30 tuổi	48	11,8

	Từ 31 đến 40 tuổi	137	33,6
	Từ 41 đến 50 tuổi	24	5,9
	Từ 51 đến 60 tuổi	4	1,0
	Từ 61 tuổi trở lên	79	19,4
Nghề nghiệp	Học sinh, sinh viên	10	2,5
	Doanh nhân	29	7,1
	Nhân viên văn phòng	120	29,4
	Cán bộ công chức	180	44,1
	Kinh doanh tự do	54	13,2
	Khác	15	3,7
Học vấn	Dưới đại học	113	27,7
	Đại học	229	56,1
	Trên đại học	66	16,2
Tổng		408	100

Nguồn: Số liệu khảo sát

Những năm gần đây, Bình Định được xem là điểm du lịch mới “nổi” của khu vực miền Trung, vì thế lượng du khách đến với tỉnh Bình Định không ngừng gia tăng, lượng khách sử dụng dịch vụ lưu trú theo đó cũng tăng trưởng đáng kể. Dựa vào số liệu khảo sát cho thấy, phần lớn khách đến tỉnh Bình Định với mục đích tham quan, du lịch chiếm 40,7%; mục đích công tác chiếm 30,1%; mục đích thăm người thân chiếm 16,9% và lưu trú tại Bình Định để tham gia Hội thảo, Hội nghị chiếm 12,3%. Số du khách đến lưu trú để tham dự Hội thảo, Hội nghị tại tỉnh Bình Định còn thấp, điều đó chứng tỏ việc tổ chức các sự kiện này tại tỉnh Bình Định chưa nhiều, chưa phong phú để tạo sức hút cho loại hình du lịch và lưu trú qua hình thức này.

Bảng 2.3. Mục đích đến tỉnh Bình Định của khách du lịch nội địa

Mục đích du lịch	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Tham quan, du lịch	166	40,7
Công tác	123	30,1
Thăm người thân	69	16,9
Hội thảo, Hội nghị	50	12,3
Tổng	408	100

Nguồn: Số liệu khảo sát

Đối với khách du lịch nội địa lưu trú tại tỉnh Bình Định đa số là lần đầu (chiếm 37,7%) vì khách du lịch chủ yếu đến đây để tham quan du lịch hoặc đi công tác. Cũng có khá nhiều khách du lịch đến tỉnh Bình Định 2 lần (chiếm 25,2%) và 3 lần (chiếm 20,8%). Điều này chứng tỏ, Bình Định đã tạo được lực hút về du lịch và đã níu được chân khách hàng quay lại.

Bảng 2.4. Số lần đến tỉnh Bình Định của khách lưu trú nội địa

Số lần lưu trú	Tần suất	Tỷ lệ (%)
1	154	37,7
2	103	25,2
3	85	20,8
4	56	13,7
5	10	2,5
Tổng	408	100

Nguồn: Số liệu khảo sát

Số liệu khảo sát cũng cho thấy, số ngày lưu trú của khách du lịch nội địa tại tỉnh Bình Định quá ngắn, phần lớn là 1 đêm (chiếm 55,4%), khách lưu trú 2 đêm chiếm 25,7%; và khách lưu trú 3 đêm chỉ chiếm 16,2%. Điều đó chứng tỏ du lịch Bình Định chưa có nhiều sân chơi để giữ du khách ở lại lâu hơn.

Bảng 2.5. Thời gian lưu trú của khách du lịch nội địa

Số ngày lưu trú	Tần suất	Tỷ lệ (%)
1	226	55,4
2	105	25,7
3	66	16,2
4	11	2,7
Tổng	408	100

Nguồn: Số liệu khảo sát

2.3. Đánh giá mức độ hài lòng của khách du lịch nội địa đối với dịch vụ lưu trú trên địa bàn tỉnh Bình Định

Theo Kotler (2001), sự hài lòng của khách hàng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ và những kỳ vọng của khách hàng. Kỳ vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người, bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng từ gia đình và bạn bè.

Hiện nay, có nhiều mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, trong đó được sử dụng rộng rãi nhất là: Mô hình mức độ kỳ vọng - mức độ cảm nhận (SERVQUAL), mô hình mức độ cảm nhận (SERVPERF) và mô

hình mức độ quan trọng - mức độ thể hiện (IPA), mô hình mức độ kỳ vọng - mức độ thể hiện (SERVQUAL - Service Quality) do Parasuraman, Zeithaml và Berry đề xuất năm 1988.

Bộ thang đo SERVQUAL nhằm đo lường sự cảm nhận về dịch vụ thông qua 5 thành phần chất lượng dịch vụ bao gồm: (1) Tin cậy: Thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng hạn ngay lần đầu; (2) Đáp ứng: Thể hiện sự sẵn lòng của nhân viên phục vụ nhằm cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng; (3) Năng lực phục vụ: Thể hiện trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng; (4) Đồng cảm: Thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng; (5) Phương tiện hữu hình: Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị để thực hiện dịch vụ.

Thang đo SERVPERF là một biến thể của mô hình SERVQUAL được xác định đầu tiên bởi Cronin và Taylor (1992). Ở thang đo SERVQUAL, sự hài lòng của khách hàng được đo lường bằng cả kỳ vọng lẫn cảm nhận của khách hàng (Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận - Giá trị kỳ vọng). Tuy nhiên, ở thang đo SERVPERF chất lượng của dịch vụ chỉ được đo lường bằng cảm nhận của khách hàng (Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận). Bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng 22 câu hỏi tương tự để hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL. Tuy nhiên, thang đo SERVPERF bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng.

Kế thừa từ các kết quả nghiên cứu trước, đặc biệt là kế thừa bộ thang đo SERVQUAL từ nghiên cứu của Parasuraman, Zeithaml và Berry đề xuất năm 1988, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm: biến phụ thuộc được xác định là sự hài lòng của du khách nội địa và các biến độc lập là các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú trên địa bàn tỉnh Bình Định với mô hình đề xuất như sau:

$$F_i = A_1 * X_1 + A_2 * X_2 + A_3 * X_3 + A_4 * X_4 + A_5 * X_5 + A_6 * X_6$$

Trong đó: F_i : là biến phụ thuộc (Sự hài lòng), A_i là trọng số nhân tố ($i = \overline{1,6}$), X_1 là phương tiện hữu hình, X_2 là giá cả dịch vụ, X_3 là sự tin cậy, X_4 là sự đáp ứng, X_5 là năng lực phục vụ và X_6 là sự cảm thông.

Từ mô hình, tác giả đưa ra các giả thuyết nghiên cứu như sau:

H1: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa.

H2: Giá cả dịch vụ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa.

H3: Sự tin cậy có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa.

H4: Sự đáp ứng có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa.

H5: Năng lực phục vụ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa.

H6: Sự cảm thông có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa.

Trên cơ sở mô hình đề xuất, tác giả tiến hành thu thập dữ liệu thông qua phương pháp lấy ý kiến với các du khách nội địa lưu trú tại các khách sạn trên địa bàn tỉnh Bình Định. Thang đo được sử dụng là thang đo Likert từ 1 (Hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý).

Để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú trên địa bàn tỉnh Bình Định, tác giả tiến hành kiểm định Bartlett's được thực hiện: H0: Các biến không có tương quan; H1: Có tương quan giữa các biến. Trong phân tích nhân tố, ta mong đợi bác bỏ giả thuyết H0, nghĩa là chấp nhận giả thuyết H1 với ý nghĩa các biến có liên quan với nhau. Sau khi chạy kiểm định, ta có

Bartlett's Test = 16003,269; Significance P.value = 0,000. Như vậy, giả thuyết H0 hoàn toàn bị bác bỏ ở mức ý nghĩa $\alpha = 5\%$ (vì giá trị P.value nhỏ hơn 5%) hay nói cách khác là các biến đã có tương quan với nhau. Bên cạnh đó, kết quả cũng cho thấy, với tiêu chuẩn Eigenvalue > 1 thì có 06 nhân tố được rút ra. Do đó, số lượng 06 nhân tố là thích hợp, với Cumulative % = 82,342%, điều đó cho biết 06 nhân tố được rút ra đã giải thích được 82,342% biến thiên của dữ liệu.

Do vậy, kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) rút ra được 06 nhân tố. Nhưng để biết được mức độ tác động của từng nhân tố, tác giả tiến hành hồi quy 06 nhân tố vừa rút ra với biến phụ thuộc là Sự hài lòng của khách du lịch nội địa với chất lượng dịch vụ lưu trú. Tuy nhiên, trước khi tiến hành hồi quy, tác giả sử dụng kiểm định tương quan Pearson để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa các biến. Kết quả ma trận tương quan giữa các biến cho thấy nhân tố sự hài lòng của khách du lịch nội địa và các nhân tố khác đều có sự tương quan tuyến tính > 0. Vì vậy, các nhân tố đủ điều kiện để phân tích hồi quy.

Bảng 2.6. Mô hình hồi quy tổng quát

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	0,722 ^a	0,521	0,514	0,43571	1,751

a. Ước lượng: (Hằng số), PTHH, GCDV, STC, SDU, NLPV, SCT

b. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của khách du lịch nội địa

Nguồn: Phân tích của tác giả

Bên cạnh đó, kết quả kiểm định Durbin -Watson có giá trị là 1,751 và nằm ở ngưỡng $1 < d < 3$, nên ta kết luận rằng mô hình hồi quy không có hiện tượng tự tương quan. Với kết quả hồi quy cho thấy hệ số R² là 0,521 và hệ số R² hiệu chỉnh là 0,514 điều đó có nghĩa mô hình hồi quy giải thích được 51,4% các nhân tố tác động đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Bình Định, còn lại 48,6% là các nhân tố bên ngoài mô hình.

Bảng 2.7. Phân tích phương sai ANOVA^a

Mô hình	Tổng bình phương	df	Phương sai trung bình	Thống kê F	Mức ý nghĩa
Regression	82,702	6	13,784	72,605	0,000 ^b
1 Residual	76,127	401	0,190		
Total	158,829	407			

a. Ước lượng: (Hằng số), PTHH, GCDV, STC, SDU, NLPV, SCT

b. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của khách du lịch nội địa

Nguồn: Phân tích của tác giả

Kết quả kiểm định cho thấy thống kê $F = 72,605$ với xác suất $p = 0,000$ chứng tỏ mô hình hồi quy là phù hợp. Mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Bình Định thể hiện ở hệ số hồi quy chuẩn hóa ở cột thứ tư bảng 2.8.

Bảng 2.8. Tóm tắt các hệ số hồi quy của mô hình

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số	Beta			T	VIF
(Hằng số)	0,124	0,244		0,510	0,610		
Phương tiện hữu hình	0,087	0,041	0,079	2,105	0,036	0,845	1,183
Giá cả dịch vụ	0,068	0,039	0,060	1,724	0,085	0,986	1,014
1 Sự tin cậy	0,434	0,029	0,558	15,162	0,000	0,884	1,132
Sự đáp ứng	0,129	0,044	0,117	2,920	0,004	0,738	1,354
Năng lực phục vụ	0,101	0,042	0,096	2,396	0,017	0,751	1,331
Sự cảm thông	0,140	0,036	0,146	3,872	0,000	0,839	1,192

a. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của khách du lịch nội địa

Nguồn: Phân tích của tác giả

Tác giả đã tiến hành kiểm tra các giả định, kết quả cho thấy hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến không đáng kể (*hệ số phóng đại phương sai VIF tương ứng các biến độc lập = 1 (và nhỏ hơn 10)*), các phần dư có phân phối chuẩn và không có hiện tượng tương quan giữa các phần dư, do đó không có sự vi phạm về các giả định.

Kết quả thu được phương trình hồi quy như sau:

$$Y = 0,079 \cdot X1 + 0,06 \cdot X2 + 0,558 \cdot X3 + 0,117 \cdot X4 + 0,096 \cdot X5 + 0,146 \cdot X6$$

Với kết quả được trình bày ở Bảng 2.8, tất cả các biến đều có ý nghĩa thống kê 5%, chỉ riêng nhân tố Giá cả dịch vụ có hệ số sig = 0,085 < 10%, nên nhân tố này có ý nghĩa thống kê ở mức 10%, Quan sát các hệ số Beta cho thấy, trong 6 nhân tố của mô hình nghiên cứu thì cả 06 nhân tố đều có tác động đến Sự hài lòng của khách du lịch nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Bình Định. Mức độ tác động mạnh hay yếu của các nhân tố tùy thuộc vào trị tuyệt đối của hệ số β lớn hay nhỏ. Căn cứ vào kết quả trên ta thấy, mức độ tác động mạnh nhất là nhân tố Sự tin cậy vì có hệ số β lớn nhất ($\beta=0,434$), tiếp đến là nhân tố Sự cảm thông ($\beta=0,140$), nhân tố Sự đáp ứng có ảnh hưởng lớn thứ ba ($\beta=0,129$), tiếp theo là các nhân tố như Năng lực phục vụ ($\beta=0,101$), nhân tố Phương tiện hữu hình ($\beta=0,087$) và cuối cùng là nhân tố Giá cả dịch vụ ($\beta=0,068$).

3. Đề xuất hàm ý quản trị

Từ kết quả nghiên cứu kết hợp với sự liên hệ thực tiễn, để nâng cao sự hài lòng của du khách trong thời gian sắp tới, các cơ sở lưu trú trên địa bàn tỉnh Bình Định cần thực hiện đồng bộ một số hàm ý quản trị theo mức độ ưu tiên và cấp thiết như sau:

3.1. Hàm ý nhằm làm tăng mức độ hài lòng đối với sự tin cậy

Hệ số hồi qui β chuẩn hóa của nhân tố Sự tin cậy là 0,434, đây là nhân tố có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách du lịch nội địa trên địa bàn tỉnh Bình Định. Do vậy, để nâng cao mức độ hài lòng của du khách nội địa đối với nhân tố này, thì:

- Các cơ sở lưu trú cần niêm yết công khai tất cả các thông tin liên quan đến dịch vụ mình cung cấp đến với khách hàng bao gồm: Nội dung dịch vụ, quy trình dịch vụ, giá cả dịch vụ,...

- Các vướng mắc về dịch vụ lưu trú và các sản phẩm đi kèm với dịch vụ lưu trú cần được hướng dẫn cụ thể, chi tiết đến từng du khách. Nhân viên của các cơ sở lưu trú phải có nhiệm vụ cung cấp đầy đủ thông tin và giải thích rõ ràng cho du khách về các sản phẩm, dịch vụ của cơ sở.

- Các cơ sở lưu trú cần đào tạo nhân viên các kiến thức về sản phẩm, dịch vụ lưu trú để nhân viên nắm rõ các thông tin liên quan như: các hoạt động, các sự kiện diễn ra hàng ngày, hàng tuần,... cùng với thời gian, địa điểm, giá cả, các lợi ích và điều kiện kèm theo.

- Đảm bảo tuyệt đối an toàn cho du khách và tài sản của du khách.

- Khi có những tình huống khẩn cấp cần đảm bảo an toàn cho du khách, hướng dẫn rõ ràng, hỗ trợ tích cực để du khách nhanh chóng giải quyết tốt các sự cố xảy ra.

3.2. Hàm ý làm tăng mức độ hài lòng đối với sự cảm thông

Nhân tố sự cảm thông có mức độ ảnh hưởng khá lớn đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú tại tỉnh Bình Định, với hệ số tác động lớn thứ hai trong các nhóm nhân tố. Do vậy, để nâng cao mức độ hài lòng của du khách nội địa với dịch vụ lưu trú của nhân tố này, thì:

- Các cơ sở lưu trú phải luôn luôn tạo mọi điều kiện cho du khách hưởng thụ các dịch vụ lưu trú của mình một cách đầy đủ nhất.

- Giải quyết kịp thời, triệt để các khiếu nại, thắc mắc của du khách. Hỗ trợ du khách giải quyết các khiếu nại nhanh chóng và chính xác, luôn giải quyết theo hướng có lợi cho du khách.

- Các cơ sở lưu trú luôn lắng nghe những góp ý của du khách khi trải nghiệm các dịch vụ tại cơ sở của mình nhằm đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của du khách.

- Nhân viên các cơ sở lưu trú không chỉ là người tư vấn chuyên nghiệp cho du khách về các dịch vụ của cơ sở mình mà còn là người tư vấn chuyên nghiệp cho du khách về các dịch vụ du lịch khác trên địa bàn tỉnh.

- Cơ sở lưu trú cần thể hiện sự quan tâm đến du khách không chỉ ngay khi sử dụng dịch vụ mà còn sau khi sử dụng dịch vụ.

- Nhân viên các cơ sở lưu trú cần lắng nghe nguyện vọng của du khách, hỗ trợ du khách cũng như đưa ra lời khuyên cho du khách khi cần thiết.

3.3. Hàm ý làm tăng mức độ hài lòng đối với sự đáp ứng

Nhân tố này có mức ảnh hưởng tích cực lớn thứ ba đến sự hài lòng của du khách nội địa về chất lượng dịch vụ lưu trú, với hệ số hồi qui β chuẩn hóa là 0,129. Do vậy, nhân tố này cần được đẩy mạnh để tăng mức độ hài lòng về sự đáp ứng của các cơ sở lưu trú, cụ thể là:

- Đào tạo đội ngũ nhân viên khách sạn có kiến thức, kỹ năng; biết hỗ trợ du khách cũng như phục vụ chu đáo ngay cả giờ cao điểm.

- Các cơ sở lưu trú có đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất và các điều kiện cần thiết để đảm bảo an toàn cho du khách cũng như bảo toàn tài sản của khách khi đến khách sạn.

- Các cơ sở lưu trú nên thiết kế nhiều loại hình dịch vụ phong phú, đảm bảo được sự riêng tư, yên tĩnh cho du khách.

- Nhân viên của các cơ sở lưu trú cần hướng dẫn đầy đủ, chi tiết cho khách hàng khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ lưu trú của mình. Hỗ trợ kịp thời, chu đáo, tận tình khi khách hàng có những thắc mắc, khó khăn trong quá trình sử dụng dịch vụ lưu trú.

- Thực hiện việc check-in và check-out cho khách chuyên nghiệp, nhanh chóng, tránh rườm rà.

- Đội ngũ nhân viên của các cơ sở lưu trú ngoài yêu cầu sự chuyên nghiệp trong chuyên môn cần đào tạo sự chuyên nghiệp trong thái độ phục vụ.

3.4. Hàm ý làm tăng sự hài lòng đối với năng lực phục vụ

Nhân tố này có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú tỉnh Bình Định, do đó để tăng sự hài lòng của du khách về năng lực phục vụ, các khách sạn trên địa bàn tỉnh cần:

- Tăng cường đảm bảo an ninh, an toàn cho du khách khi mua và sử dụng dịch vụ lưu trú.
- Cần tổ chức tốt quy trình đón tiếp và phục vụ khách phù hợp, chu đáo, chuyên nghiệp.
- Cần bố trí thời gian phục vụ khách, cũng như thời gian cung cấp sản phẩm, dịch vụ 24/24
- Các cơ sở lưu trú thiết kế phòng ngủ phải có không gian thoáng mát, có tầm nhìn đẹp và thông thoáng.
- Sản phẩm dịch vụ lưu trú phải đạt chất lượng theo đúng cấp hạng.
- Vấn đề vệ sinh và an toàn thực phẩm cần đặc biệt chú trọng.
- Cần đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ trong hoạt động lưu trú của cơ sở.

3.5. Hàm ý làm tăng mức độ hài lòng đối với phương tiện hữu hình

Nhân tố này có mức ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách về chất lượng dịch vụ lưu trú, với hệ số hồi qui β chuẩn hóa là 0,087. Vậy để tăng sự hài lòng của du khách ở khía cạnh này, các cơ sở lưu trú cần cải thiện các mặt sau:

- Các phương tiện, cơ sở vật chất của khách sạn phải đủ về số lượng, đúng về chất lượng nhằm mang đến sự thoải mái cho du khách khi sử dụng dịch vụ lưu trú.

- Các cơ sở lưu trú luôn theo dõi, thường xuyên bảo trì và nâng cấp trang thiết bị nhằm đảm bảo các phương tiện này luôn hoạt động tốt. Bộ phận bảo dưỡng, bảo trì luôn quan tâm và có mặt kịp thời khi cần.

- Thiết kế cảnh quan khách sạn theo ý tưởng xanh, trồng nhiều cây xanh, mang đến không gian thân thiện với môi trường, tạo sự thư giãn cho du khách.

- Thực hiện tốt công tác vệ sinh, chất lượng phòng phải luôn sạch sẽ, nhất là phòng tắm và phòng vệ sinh.

- Nhân viên luôn mặc trang phục chỉnh chu, lịch sự, đẹp mắt để du khách cảm nhận mình được đón tiếp trân trọng.

3.6. Hàm ý làm tăng mức độ hài lòng của du khách về giá cả

Nhân tố giá cả có mức ý nghĩa 10% và có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của du khách nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú trên địa bàn tỉnh. So với các nhân tố khác, thì giá cả không phải là nhân tố có ảnh hưởng quyết định nhưng nó cũng góp phần vào sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ lưu trú. Do vậy, để tăng sự hài lòng của du khách đối với chất lượng dịch vụ lưu trú thông qua giá cả, các cơ sở lưu trú cần:

- Công khai giá cả các dịch vụ lưu trú và dịch vụ đi kèm.
- Thường xuyên theo dõi thông tin về nhu cầu của ngành du lịch và những dự báo từ Tổng Cục du lịch Việt Nam để điều chỉnh mức giá cho phù hợp với thị trường.
- Đa dạng hóa chính sách giá cho từng thị trường mục tiêu, từng giai đoạn, từng chương trình khuyến mại.
- Giải đáp mọi thắc mắc liên quan đến giá cả nếu khách hàng yêu cầu.

Kết luận

Bình Định là địa phương có nhiều tiềm năng để phát triển các loại hình du lịch. Tuy nhiên, để thu hút khách du lịch nội địa đến với tỉnh Bình Định thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch, trong đó có chất lượng dịch vụ lưu trú là cần thiết. Nghiên cứu này đã đánh giá được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách du lịch nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú của tỉnh Bình Định. Kết quả cho thấy, sự hài lòng của khách du lịch nội địa đối với chất lượng dịch vụ lưu trú bị tác động bởi các nhân tố Sự tin cậy, Sự cảm thông, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Phương tiện hữu hình và Giá cả dịch vụ. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, bài viết cũng đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ lưu trú của khách du lịch nội địa đến với tỉnh Bình Định trong thời gian tới.

Tài liệu tham khảo

1. Báo cáo Tổng kết hoạt động du lịch tỉnh Bình Định năm 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.
2. Cronin, J.J., Taylor, S.A. (1992), "Measuring service quality: A reexamination and extension", *Journal of Marketing*, Vol 56 (July), pp.55 - 68.
3. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb. Hồng Đức, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
4. Oliver, R.L. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGrawHill, NewYork.
5. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol.49, pp.41-50.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64(1), 1pp.2-40.
7. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1991), "Refinement and reassessment of SERVQUAL scale", *Journal of Retailing*, Vol.67, pp. 420 - 50.
8. Philip Kotler (2001), *Quản trị Marketing*, Nxb. Thống kê, Hà Nội.