

MỤC LỤC

Lời cảm ơn	
Mục lục	
Danh sách hình và bảng	
	Trang
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	
1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.3 Phương pháp và phạm vi nghiên cứu	2
1.4 Ý nghĩa thực tiễn	4
1.5 Kết cấu luận văn.....	5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	
2.1 Giới thiệu.....	6
2.2 Chất lượng dịch vụ	6
2.2.1 Năm khoảng cách chất lượng dịch vụ	7
2.2.2 Thành phần chất lượng dịch vụ	9
CHƯƠNG 3: MÔ HÌNH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH	
3.1 Giới thiệu.....	12
3.2 Các khái niệm về dịch vụ du lịch lữ hành	12
3.2.1 Khái niệm	12
3.2.2 Các loại hình du lịch	13
3.2.3 Đặt tính	14
3.3 Nghiên cứu định tính	16
3.3.1 Mẫu và thiết kế mẫu nghiên cứu định tính	16
3.3.2 Kết quả nghiên cứu:	16
3.3.2.1 Yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của khách hàng khi đi du lịch trong nước	16
3.3.2.2 Xây dựng thang đo	18
3.3.2.2.1 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về nhân viên phục vụ	18
3.3.2.2.2 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về chương trình tham quan	19
3.3.2.2.3 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về cơ sở vật chất tổ chức t. quan ...	
20	
3.3.2.2.4 Thang đo mức độ của khách hàng về cảm giác an toàn	20
3.3.2.2.5 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về giá cả	21
3.3.2.2.6 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về sự tin cậy	22
3.3.2.2.7 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về khuyến mãi	22
3.4 Mô hình chất lượng dịch vụ du lịch lữ hành	23
3.5 Tóm tắt	24

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1 Giới thiệu	25
4.2 Mẫu nghiên cứu định lượng	25
4.3 Kết quả nghiên cứu	26
4.3.1 Kiểm định thang đo chất lượng dịch vụ du lịch lữ hành	26
4.3.1.1 Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach Alpha	27
4.3.1.1.1 Thang đo mức độ hài lòng về nhân viên phục vụ	27
4.3.1.1.2 Thang đo mức độ hài lòng về chương trình tham quan	27
4.3.1.1.3 Thang đo mức độ hài lòng về cơ sở vật chất tổ chức tham quan	27
4.3.1.1.4 Thang đo mức độ hài lòng về cảm giác an toàn	29
4.3.1.1.5 Thang đo mức độ hài lòng về giá cả.....	29
4.3.1.1.6 Thang đo mức độ hài lòng sự tin cậy.....	29
4.3.1.1.7 Thang đo mức độ hài lòng về chương trình khuyến mãi	29
4.3.1.2 Kết quả phân tích EFA đo lường sự thỏa mãn của khách hàng	29
4.3.2 Kết quả kiểm định mô hình	34
4.3.3 Kết quả đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đi du lịch trong nước do các công ty du lịch lữ hành trên địa bàn Lâm Đồng tổ chức	36
4.3.3.1 Kết quả đánh giá về nhân viên phục vụ	36
4.3.3.2 Kết quả đánh giá về chương trình tham quan	37
4.3.3.3 Kết quả đánh giá về cơ sở vật chất tổ chức tham quan	38
4.3.3.4 Kết quả đánh giá về giá cả	39
4.3.3.5 Kết quả đánh giá về sự tin cậy	39
4.3.3.6 Kết quả đánh giá về chương trình khuyến mại	40
4.3.3.7 Kết quả phân tích mức độ ảnh hưởng của các biến kiểm soát đến các biến tiềm ẩn	41
4.4 Tóm Tắt	43

CHƯƠNG 5: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN LÂM ĐỒNG

5.1 Giới thiệu	44
5.2 Giải pháp	44
5.2.1 Quan tâm công tác khuyến mãi.....	44
5.2.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	45
5.2.3 Xây dựng giá tour du lịch phù hợp	47
5.2.4 Hoàn thiện, nâng cao chất lượng chương trình tham quan	47
5.2.5 Tạo sự tin cậy	48
5.2.6 Xây dựng cơ sở vật chất	49
Kết luận	50
Mục lục	

DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH VẼ

Trang

Bảng 3.1 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về nhân viên phục vụ tour	18
Bảng 3.2 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về chương trình tham quan	19
Bảng 3.3 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về cơ sở vật chất tổ chức tham quan	20
Bảng 3.4 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về cảm giác an toàn	21
Bảng 3.5 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về giá cả	21
Bảng 3.6 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về sự tin cậy	22
Bảng 3.7 Thang đo mức độ hài lòng của khách hàng về khuyến mãi	23
Bảng 4.1 cơ cấu mẫu theo doanh nghiệp	25
Bảng 4.2 cơ cấu mẫu theo nghề nghiệp	26
Bảng 4.3 cơ cấu mẫu theo thu nhập	26
Bảng 4.4 Kết quả Cronbach Alpha của các thang đo	28
Bảng 4.5 kết quả EFA đo lường sự thỏa mãn của khách hàng lần 1	30
Bảng 4.6 kết quả EFA đo lường sự thỏa mãn của khách hàng lần 3	32
Bảng 4.7 kết quả phân tích hồi quy của mô hình chất lượng dịch vụ lữ hành	35
Bảng 4.8 Mức độ hài lòng về nhân viên phục vụ	37
Bảng 4.9 Mức độ hài lòng về chương trình tham quan	37
Bảng 4.10 Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất tổ chức tham quan	38
Bảng 4.11 Mức độ hài lòng về giá cả	39
Bảng 4.12 Mức độ hài lòng về sự tin cậy	40
Bảng 4.13 Mức độ hài lòng về chương trình khuyến mại	40
Hình 1.1: Quy trình nghiên cứu	3
Hình 2.1 Mô hình chất lượng dịch vụ	8
Hình 3.1: Mô hình chất lượng dịch vụ du lịch lữ hành.....	23
Hình 4.1 Mô hình chất lượng dịch vụ lữ hành được điều chỉnh theo EFA	34
Hình 4.2 Mô hình chất lượng dịch vụ đã kiểm định	36

PHỤ LỤC 1
CÂU HỎI PHỎNG VẤN

PHẦN 1
DÀN BÀI THẢO LUẬN DÙNG CHO NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

* **Giới thiệu:**

Xin chào quý Anh (Chị)

Chúng tôi là thành viên của nhóm nghiên cứu thuộc trường đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, đang tiến hành đề tài nghiên cứu “ Chất lượng dịch vụ du lịch lữ