

DANH MỤC CÁC BẢNG

	Trang
Bảng 1.1: Thang đo Servqual	15
Bảng 2.1: Danh sách các chuyên viên thảo luận nghiên cứu định tính lần 1	33
Bảng 2.2: Thang đo Servqual được điều chỉnh bổ sung lần 1	35
Bảng 2.3: Thang đo Servqual được điều chỉnh bổ sung lần 2	39
Bảng 2.4: Số lượng khảo sát các nhà hàng tiệc cưới của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ tiến hành đánh giá chất lượng	43
Bảng 2.5: Cronbach Alpha của các thành phần thang đo chất lượng dịch vụ	45
Bảng 2.6: Cronbach Alpha của mức độ hài lòng	47
Bảng 2.7: Kết quả EFA của thang đo chất lượng dịch vụ	47
Bảng 2.8: Kết quả EFA của thang đo mức độ hài lòng	49
Bảng 2.9: Thang đo chất lượng dịch vụ tiệc cưới sau khi phân tích EFA	49
Bảng 2.10: Trung bình các yếu tố thang đo chất lượng dịch vụ tiệc cưới	52
Bảng 2.11: Hệ số xác định sự phù hợp của mô hình	52
Bảng 2.12: Hệ số của phương trình hồi quy	53
Bảng 2.13: Hệ số tương quan	54

DANH MỤC CÁC HÌNH

	Trang
Hình 1.1: Mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ	17
Hình 1.2: Mô hình chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	21
Hình 2.1: Quy trình nghiên cứu	32
Hình 2.2: Mô hình lý thuyết đã điều chỉnh	51

MỤC LỤC

Trang

TRANG PHỤ BÌA

LỜI CAM ĐOAN

DANH MỤC CÁC BẢNG

DANH MỤC CÁC HÌNH

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	3
5. Ý nghĩa thực tiễn	3
6. Cấu trúc nghiên cứu của đề tài	3

CHƯƠNG 1: TIỆC CƯỚI VÀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ

1.1 Tiệc cưới

1.1.1 Khái niệm về tiệc cưới	5
1.1.2 Lịch sử của nghi thức cưới	5
1.1.3 Cưới hỏi trong phong tục tập quán của người Việt Nam	7
1.1.4 Ý nghĩa của việc cưới xin trong đời sống xã hội	11

1.2 Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ

1.2.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ	12
1.2.1.1 Khái niệm về dịch vụ	12
1.2.1.2 Khái niệm về chất lượng	13
1.2.1.3 Mô hình chất lượng dịch vụ	14
1.2.2 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	19

1.3 Tóm tắt

22

CHƯƠNG 2: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU VÀ KẾT QUẢ

2.1 Giới thiệu khái quát về cụm nhà hàng tổ chức tiệc cưới của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ

23

2.2 Giới thiệu tiệc cưới của cụm nhà hàng công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ

25

2.2.1 Nghi thức tổ chức tiệc cưới	25
2.2.2 Thực đơn tiệc cưới	28

2.3 Thiết kế quy trình nghiên cứu

30

2.4 Xây dựng và điều chỉnh thang đo

33

2.4.1 Nghiên cứu định tính	33
2.4.2 Nghiên cứu định lượng	41

2.4.3 Mẫu nghiên cứu	42
2.5 Kết quả nghiên cứu	43
2.5.1 Thông tin mẫu nghiên cứu	43
2.5.2 Phương pháp xử lý số liệu	44
2.5.3 Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha	45
2.5.3.1 Thang đo chất lượng dịch vụ	45
2.5.3.2 Thang đo mức độ hài lòng	46
2.5.4 Phân tích nhân tố khám phá EFA	47
2.5.4.1 Thang đo chất lượng dịch vụ	47
2.5.4.2 Thang đo mức độ hài lòng	48
2.5.4.3 Điều chỉnh mô hình nghiên cứu	49
2.5.4.4 Ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng dịch vụ tiệc cưới	51
2.5.5 Phân tích hồi quy và phân tích tương quan	52
2.5.5.1 Phân tích hồi quy	52
2.5.5.2 Phân tích tương quan	53
2.5.6 Phân tích phương sai một yếu tố (One-Way Anova)	55
2.5.7 Thảo luận kết quả	56
2.6 Tóm tắt	58

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TIỆC CƯỚI CỦA CÔNG TY DỊCH VỤ DU LỊCH PHÚ THỌ

3.1 Một số giải pháp	60
3.1.1 Mức độ tin cậy và năng lực phục vụ	60
3.1.2 Mức độ đáp ứng	67
3.1.3 Phương tiện vật chất hữu hình	68
3.1.4 Mức độ tiếp cận thuận tiện và mức độ đồng cảm	69
3.2 Một số kiến nghị khác	70

KẾT LUẬN	73
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong đời sống tinh thần của người Việt thì cưới là một chuyện hệ trọng trong cuộc đời mỗi con người. Cưới là một phong tục, một nghi lễ đậm đà phong vị dân tộc. Để phong tục tập quán có một nền gốc quy củ vững vàng, người xưa đã đặt ra nghi lễ hôn nhân. Ngoài sự nêu cao giá trị tối quan trọng câu nghĩa vợ chồng với tình cảm yêu đương cao quý cùng sự thủy chung vẹn nghĩa trọn tình, còn có mục đích tối hậu là bảo tồn tinh thần gia tộc, đề cao đạo hiếu thảo, rèn luyện xây dựng con người biết tự trọng và tôn trọng lẫn nhau, biết giữ tròn nhân cách trong đời sống.

Hôn lễ Việt Nam tuy ban đầu chịu ảnh hưởng nặng nề theo Chu Công Lễ, về sau dần dà cải thiện theo phong tục tập quán và văn hoá riêng của dân tộc ta. Hôn lễ Việt Nam từ đây thiên về xã hội tính, dành nhiều thoải mái cho trai gái hơn và chuyện cầu kết thông gia cũng không nặng nề câu nệ theo tín ngưỡng và phép tắc, giáo điều Khổng Mạnh. Cho nên tới cuối thế kỷ 19 và đầu thế kỷ 20, hôn lễ trong đời sống Việt Nam có tính cởi mở nhiều và ngày càng giản lược nhưng thân hoà, ý nghĩa hơn.

Ca dao từng nhắn nhủ:

“ Dẫu yêu nhau thắm thiết đậm đà.

Nếu chưa hôn lễ chưa thành vợ chồng”

Do đó mọi người trong một đời phải trải qua một lần hôn lễ. Và trong một hôn lễ sẽ có sự chứng kiến, tham dự của hàng trăm thực khách. Có thể tiệc cưới sẽ mời thực khách tham dự ở tại tư gia hay được tổ chức ở các nhà hàng. Tuy nhiên, thu nhập của người dân Thành phố Hồ Chí Minh ngày càng được nâng cao, trào lưu tiến triển xã hội ngày càng văn minh tiến bộ và yếu tố không gian sẽ gặp rất nhiều khó khăn khi mời thực khách đến dự tiệc cưới tại tư gia nên các nhà hàng tổ chức tiệc cưới tại TPHCM ngày càng phát triển cả về chất lẫn về lượng.

Ngày nay, các đám cưới đã bắt đầu tổ chức với phong cách mới và nếp sống mới. Tiệc cưới là buổi tiệc của gia đình tổ chức để mời họ hàng, bạn bè, người thân đến để chung vui đồng thời là để ra mắt của cô dâu, chú rể đối với họ hàng, bạn bè và người thân của họ. Bữa tiệc này thường được tổ chức rất trang trọng tại các nhà hàng ở TPHCM

Nổi bật lên trong ngành dịch vụ tiệc cưới tại TPHCM là Tổng Công Ty Du Lịch Sài Gòn (Saigontourist) đã định hướng cho sự đi lên không ngừng của hoạt động kinh doanh dịch vụ của công ty, trong đó không thể không nói đến sự phát triển không ngừng của cụm nhà hàng tiệc cưới của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ. Với sức chứa 2500 chỗ ngồi gồm 3 nhà hàng chính: Nhà Hàng Thủy Tạ Đầm Sen, Nhà Hàng Phong Lan, và Nhà hàng Ngọc Lan sẽ là nơi lý tưởng để tổ chức buổi tiệc cưới trang trọng này.

Khi quan niệm về tính chất của buổi tiệc rất trang trọng cộng với sự ra đời của các nhà hàng tổ chức tiệc cưới ở Thành Phố Hồ Chí Minh nói chung và của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ nói riêng, người sử dụng dịch vụ này sẽ trở nên khó tính hơn, đòi hỏi cao hơn về chất lượng dịch vụ của buổi tiệc. Do đó để tạo sự hài lòng cho thực khách tham dự tiệc cưới cũng như gia tăng thêm lượng khách hàng thì các nhà hàng phải không ngừng áp dụng công nghệ vào tổ chức tiệc cưới, cũng như không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ vì một buổi tiệc có đến hàng trăm khách được tham dự và truyền miệng cho nhau về chất lượng phục vụ của nhà hàng.

Việc tìm ra những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và làm giảm sự hài lòng của thực khách khi đến tham dự tiệc cưới ở nhà hàng của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ sẽ giúp ban lãnh đạo có giải pháp đúng đắn để nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như nâng cao lợi thế cạnh tranh của nhà hàng, đây cũng là lý do tôi chọn đề tài **“Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ”** để nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu với các mục tiêu sau:

- Xác định các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ tiệc cưới
- Xây dựng và điều chỉnh thang đo chất lượng dịch vụ tiệc cưới
- Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ.
- Đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đề tài mong muốn đưa ra những giải pháp phù hợp cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng tiệc cưới của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ, do đó phạm vi đề tài là lĩnh vực cung cấp dịch vụ tiệc cưới và sẽ khảo sát, phỏng

vấn trực tiếp những thực khách đến dự tiệc cưới ở cụm nhà hàng của công ty (đó là nhà hàng Thủy Tạ Đầm Sen, nhà hàng Phong Lan, và nhà hàng Ngọc Lan) .

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 giai đoạn:

- Nghiên cứu sơ bộ: Sử dụng phương pháp định tính. Thảo luận nhóm để điều chỉnh, bổ sung mô hình thang đo chất lượng dịch vụ tiệc cưới ở nhà hàng.
- Nghiên cứu chính thức: Sử dụng phương pháp định lượng với kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp thông qua bảng câu hỏi điều tra nhằm kiểm định mô hình thang đo và xác định yếu tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của thực khách khi tham dự tiệc cưới ở các nhà hàng.
- Xử lý số liệu nghiên cứu: Sử dụng phần mềm SPSS 11.5 để kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha, phân tích EFA, phân tích tương quan hồi quy, và phân tích phương sai (Oneway Anova).

5. Ý nghĩa thực tiễn

Trong thời buổi kinh tế thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, đặc biệt là sự ra đời hàng loạt các nhà hàng tiệc cưới thì chất lượng dịch vụ cũng như việc làm thỏa mãn sự hài lòng khách hàng sẽ phải được đặt lên hàng đầu. Do đó việc vận dụng các công nghệ vào việc tổ chức tiệc cưới cũng như việc tập trung phân tích chất lượng dịch vụ của nhà hàng tiệc cưới sẽ trực tiếp giúp các nhà quản lý của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ có cái nhìn toàn diện hơn về tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ và có những giải pháp thích hợp để nâng cao mức độ hài lòng của khách đối với dịch vụ tiệc cưới cũng như nâng cao lợi thế cạnh tranh.

Ngoài ra, kết quả nghiên cứu còn là cơ sở khoa học để phát triển phương thức phân tích định kỳ chất lượng phục vụ không chỉ ở nhà hàng tiệc cưới mà còn có thể mở rộng sang các loại hình nhà hàng khác.

6. Cấu trúc nghiên cứu:

Ngoài phần mở đầu và kết luận, cấu trúc nghiên cứu của đề tài gồm có 3 chương:

Chương 1: Tiệc cưới và cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ

Chương 2: Thiết kế nghiên cứu và kết quả nghiên cứu

Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc cưới cụm nhà hàng của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ