

ỨNG DỤNG MÔ HÌNH HOLSAT ĐỂ ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA DU KHÁCH TẠI ĐIỂM ĐẾN MĂNG ĐEN

APPLYING THE HOLSAT MODEL TO THE EVALUATION OF TOURISTS' SATISFACTION AT MANGDEN DESTINATION

Tác giả: Lê Dân*

Tóm tắt bằng tiếng Việt:

Măng Đen là vùng du lịch nằm trong Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 [2]. Măng Đen là địa điểm du lịch tiềm năng và được chính phủ đầu tư đến năm 2030 với tổng số vốn là 380 triệu USD [1]. Chính vì vậy, nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến hài lòng của du khách rất cần thiết. Bài viết này trình bày kết quả ứng dụng mô hình HOLSAT được phát triển bởi Tribe & Snaith [8] nhằm đánh giá những cảm nhận và kỳ vọng của du khách về điểm đến Măng Đen. Kỹ thuật phân tích được sử dụng chủ yếu là kiểm định t, phân tích phương sai và đồ thị. Bài viết phân tích sự khác biệt mức độ hài lòng theo từng nhóm đối tượng khác nhau, phân tích mối quan hệ giữa mức độ hài lòng và lòng trung thành. Cuối cùng bài viết đề xuất một hàm ý cho phát triển du lịch Măng Đen.

Từ khóa: Mô hình HOLSAT; hài lòng kỳ nghỉ; điểm đến; kỳ vọng; cảm nhận

Tóm tắt bằng tiếng Anh:

Mang Den is one of the tourist areas in the general plan for development of Vietnam's tourism to the year 2020, with a vision to the year 2030 [2]. It is a potential tourist destination which is invested until the year 2030 by the Government with the total capital of \$ 380 million [1]. Therefore, it is very essential to study the factors affecting tourists' satisfaction about Mang Den destination. This article presents the results of the application of HOLSAT model developed by Tribe & Snaith [8] to assess the experiences and expectations of visitors for this destination. The mainly analytic techniques used in this paper are t-test, analysis of variance and charts. The paper analyzes the difference from target groups about the level of satisfaction; analyze the relationships between satisfaction level and loyalty. Finally, the article proposes an implication for the development of tourism for Mang Den.

Key words: HOLSAT model; holiday satisfaction; destination; expectation; Experiences