

THÀNH CÔNG DU LỊCH MICE TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ: TIẾP CẬN THEO CÁC YẾU TỐ LÒNG TRUNG THÀNH ĐIỂM ĐẾN

Võ Xuân Vinh¹, Phan Thị Hoàn¹, Trần Đăng Khoa^{1*}, Nguyễn Khánh Tùng²

¹ Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

² Viện Kinh tế - Xã hội thành phố Cần Thơ

* Tác giả liên hệ: Email: khoatd@ueh.edu.vn

Ngày nhận bài: 16/08/2023

Ngày chấp nhận: 17/10/2023

Ngày đăng: 25/10/2023

DOI: 10.52932/jfm.vi5.428

Phụ lục 1. Thang đo các khái niệm nghiên cứu

Kí hiệu	Thang đo	Nguồn
Cơ sở vật chất: TAN		
TAN1	Khách sạn có các phương tiện hiện đại và phù hợp với công nghệ.	Akroush và cộng sự (2016)
TAN2	Khách sạn có các bữa ăn được phục vụ có chất lượng cao.	
TAN3	Chỗ ở và cơ sở vật của khách sạn chất hấp dẫn và có thiết kế tốt.	
Sự tin cậy: REL		
REL1	Bản đồ dễ dàng hướng dẫn tìm kiếm các địa điểm cần thiết.	Akroush và cộng sự (2016)
REL2	Các dịch vụ được cung cấp đều chính xác.	
REL3	Các dịch vụ đã được cung cấp như đã hứa cho khách du lịch MICE.	
REL4	Các chuyến tham quan theo lịch trình đã được đáp ứng kịp thời.	
Sự bảo bảo: ASS		
ASS1	Được phục vụ bởi đội ngũ nhân viên khách sạn được đào tạo bài bản, hướng tới khách hàng.	Akroush và cộng sự (2016)
ASS2	Mức độ chất lượng dịch vụ khách sạn củng cố niềm tin của khách hàng vào dịch vụ được cung cấp.	
ASS3	Có kinh nghiệm và năng lực hộ tống khách du lịch đến khách sạn một cách nhanh chóng.	
ASS4	Nhân viên khách sạn giao tiếp trôi chảy và theo cách dễ hiểu.	
Sự đáp ứng: RES		
RES1	Nhân viên thể hiện sự quan tâm chân thành đến việc giải quyết vấn đề.	Akroush và cộng sự (2016)
RES2	Nhân viên khách sạn cung cấp thông tin đầy đủ và rõ ràng về dịch vụ mà họ cung cấp.	
RES3	Nhân viên khách sạn đã có thể đáp ứng các yêu cầu của khách hàng nhanh chóng và kịp thời.	
RES4	Nhân viên khách sạn đã cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến các chương trình giải trí.	
RES5	Nhân viên khách sạn thể hiện sự sẵn sàng, chân thành và quan tâm đến việc giúp đỡ và hỗ trợ khách hàng.	
RES6	Nhân viên cung cấp thêm cho khách hàng các lịch trình khi có thời gian rảnh.	
Sự cảm thông: EMP		
EMP1	Các dịch vụ được cung cấp bởi nhân viên dễ dàng sử dụng.	

Kí hiệu	Thang đo	Nguồn
EMP2	Các trường hợp ngoại lệ và nhu cầu đặc biệt của khách hàng đã được đáp ứng như mong đợi.	Akroush và cộng sự (2016)
EMP3	An toàn cá nhân được coi là một khía cạnh chính trong mọi dịch vụ được cung cấp.	
Hình ảnh điểm đến: DI		
DI1	Dễ dàng tiếp cận các địa điểm lịch sử và du lịch tại điểm đến.	Akroush và cộng sự (2016)
DI2	Người dân tại điểm đến thân thiện.	
DI3	Người dân tại điểm đến luôn chào đón khách du lịch nhiệt tình.	
Sự hài lòng : SAT		
SAT1	Bạn thực sự thích chuyến thăm địa điểm du lịch MICE.	Le (2016)
SAT2	Bạn hài lòng với quyết định đến thăm điểm đến du lịch MICE.	
SAT3	Bạn thích điểm đến này hơn các điểm đến khác.	
SAT4	Bạn có cảm nhận tích cực về điểm đến du lịch MICE.	
Thành công du lịch MICE: LO		
LO1	Bạn dự định sẽ đến thăm điểm đến du lịch MICE trong tương lai.	Akroush và cộng sự (2016)
LO2	Điểm đến du lịch MICE sẽ là lựa chọn đầu tiên của bạn cho một kỳ nghỉ trong vùng.	
LO3	Điểm đến du lịch MICE mang lại nhiều lợi ích hơn so với các điểm đến khác.	
LO4	Bạn sẽ khuyên/ giới thiệu những người khác đến thăm điểm đến du lịch MICE.	