

# Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú của hệ thống khách sạn 3-5 sao tại TP. Hồ Chí Minh

**NGUYỄN TẤN DANH**

Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại

Nhận bài: 25/07/2018 – Duyệt đăng: 20/10/2018

**Tóm tắt:**

**M**ục tiêu chính của nghiên cứu nhằm đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú của hệ thống khách sạn 3-5 sao tại TP.HCM (TP.HCM). Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1988) được sử dụng để giải quyết mục tiêu của nghiên cứu. Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp 375 khách lưu trú qua Bảng câu hỏi, vận dụng phương pháp kiểm tra độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích mô hình hồi quy tuyến tính thông qua phần mềm phân tích dữ liệu SPSS 20.0. Kết quả nghiên cứu cho thấy ba yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ lưu trú của hệ thống khách sạn 3-5 sao tại TP.HCM là Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy và Sự đảm bảo. Trong đó, yếu tố Phương tiện hữu hình ảnh hưởng nhiều nhất và yếu tố Sự đảm bảo ảnh hưởng ít nhất. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú của hệ thống khách sạn 3-5 sao tại TP.HCM.

**Từ khóa:** Phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đảm bảo, sự cảm thông, sự đáp ứng, chất lượng dịch vụ lưu trú, hệ thống khách sạn.

**Abstract:**

The main objective of the study was to measure the factors affecting the quality accommodation services of 3-5 star hotel system HCM City. Model quality assessment services Parasuraman et al (1988) used to address the study's objectives. 350 guests were interviewed directly by questionnaires. The Cronbach's Alpha reliability test, the Exploratory Factor Analysis (EFA) and the multiple regression model were applied in the article through the statistical analysis software SPSS 20.0. The results showed that there are three main components of the quality accommodation services of 3-5 star hotel system in HCMC, arranged by the descending importance including "Tangible", "Reliability" and "Assurance". Thence, propose solutions to improve high quality accommodation service of 3-5 star hotel system in HCMC.

**Keywords:** Tangible, reliability, assurance, empathy, responsiveness, quality of accommodation services, hotel system.