

【作者】	同勤学, 杨瑞
【单位】	西安文理学院经济与管理系; 西安文理学院资源环境与旅游系, 陕西西安
【卷号】	37
【发表年份】	2009
【发表刊期】	27
【发表页码】	13421-13423
【关键字】	温泉度假区; 游客满意度; 期望; 感知价值; 感知实绩
【摘要】	游客满意度是评价旅游景区服务质量的重要指标之一, 笔者以西安市东大温泉度假区为例, 以期望差异理论和顾客满意度测评模型作为研究的理论基础, 通过回归分析和配对样本 t 检验的方法, 对温泉度假区游客总体满意度和各项服务指标的感知实绩与期望差异作出分析。结果表明, ①游客对度假区的总体满意度较高, 且感知价值、总体满意度与游客忠诚度3个变量之间存在显著正相关关系; ②15项服务质量评价因子的感知实绩普遍高于期望值, 将15个质量评价因子划分为5组, 找出游客不太满意的几个方面, 提出改进意见。
【附件】	 PDF下载 PDF阅读器下载

关闭