

**Bài báo nghiên cứu**

**VẬN DỤNG MÔ HÌNH IPA TRONG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÁC LÀNG NGHỀ TRUYỀN THỐNG  
Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

*Nguyễn Phú Thắng<sup>1\*</sup>, Nguyễn Kim Hồng<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng, Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại học Văn Hiến, Việt Nam

*\*Tác giả liên hệ: Nguyễn Phú Thắng – Email: [npthang@ued.udn.vn](mailto:npthang@ued.udn.vn)*

*Ngày nhận bài: 01-12-2021; ngày nhận bài sửa: 27-12-2022; ngày duyệt đăng: 10-01-2022*

**TÓM TẮT**

*Nghiên cứu này được thực hiện tại một số làng nghề truyền thống tại thành phố Đà Nẵng nhằm mục đích đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch. Trong nghiên cứu này, mô hình IPA (Important Performance Analysis) bao gồm mức độ quan trọng (Importance) và mức độ thực hiện (Performance) với 5 nhóm biến cụ thể là “Các yếu tố hữu hình”, “Sự tin cậy”, “Thái độ và trách nhiệm”, “Sự đảm bảo” và “Sự đồng cảm” được vận dụng. Đối tượng khảo sát là 120 khách du lịch tham quan các làng nghề truyền thống ở thành phố Đà Nẵng. Kết quả nghiên cứu cho thấy trong khi du khách đánh giá cao mức độ quan trọng của các yếu tố trên thì ngược lại phần lớn mức độ thực hiện của các yếu tố còn ở mức thấp và trung bình. Trên cơ sở này, bài viết đề xuất 4 nhóm giải pháp theo mức độ ưu tiên nhằm hoàn thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tại các làng nghề truyền thống ở thành phố Đà Nẵng.*

**Từ khóa:** IPA; chất lượng dịch vụ; du lịch; thành phố Đà Nẵng

**1. Đặt vấn đề**

Chất lượng dịch vụ du lịch (CLDV DL) là một trong những yếu tố cấu thành của hệ thống du lịch, góp phần quan trọng vào sự thành công của hệ thống này. CLDV DL được hiểu là mức phù hợp của dịch vụ được cung cấp bởi các nhà cung ứng dịch vụ du lịch thỏa mãn các yêu cầu của khách du lịch thuộc thị trường mục tiêu, hay là sự khác biệt giữa nhận thức và mong đợi của du khách liên quan đến các dịch vụ du lịch cụ thể mà nhà cung ứng du lịch cung cấp. Việc nâng cao sự hài lòng của du khách và triển vọng thu hút khách du lịch phụ thuộc rất nhiều vào việc nâng cao CLDV DL. Tuy nhiên, việc đánh giá CLDV DL thường gặp khó khăn do xuất phát từ đặc điểm phụ thuộc vào cảm nhận của du khách. Vì vậy, việc tiếp cận đánh giá theo hướng định lượng thường được ưu tiên xem xét trong quá trình đánh giá CLDV DL. Một trong những mô hình đánh giá CLDV DL nổi bật là

---

*Cite this article as:* Nguyen Phu Thang, & Nguyen Kim Hong (2022). Applying importance-performance analysis (IPA) to assess tourism service quality in traditional craft villages in Da Nang City. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 19(1), 186-200.

Importance Performance Analysis (IPA). Khác với các mô hình đánh giá CLDVDL truyền thống, IPA có những lợi thế nổi trội trong đánh giá CLDVDL dựa vào sự khác biệt về mức độ quan trọng và mức độ thực hiện về các chỉ tiêu liên quan, từ đó phân chia các giải pháp thành các khu vực và được biểu hiện trực quan trên đồ thị. Do đó, việc vận dụng IPA là xu thế được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm khi đánh giá về CLDVDL.

Là trung tâm của vùng du lịch Nam Trung Bộ, thành phố Đà Nẵng có nhiều lợi thế để phát triển đa dạng các loại hình và sản phẩm du lịch. Một trong những ưu thế của địa phương là hệ thống các làng nghề truyền thống hấp dẫn, điển hình như làng nghề đá Non Nước nằm trong quần thể khu du lịch Ngũ Hành Sơn, làng nghề nước mắm Nam Ô được công nhận là di sản vật thể quốc gia, làng nghề chiếu Cẩm Nê... Các làng nghề không chỉ là điểm đến tham quan mà còn chứa đựng nhiều giá trị văn hóa, lịch sử, phản ánh đời sống xã hội của người dân địa phương qua các thời kì. Với những lợi thế đó, nhiều làng nghề đã trở thành những điểm đến hấp dẫn đối với du khách trong và ngoài nước. Năm 2018, thành phố đã đón 7,6 triệu lượt khách trong và ngoài nước, trong đó một số làng nghề thu hút đông đảo khách tham quan như làng nghề Đá Non Nước (2,9 triệu lượt, chiếm 27,5% tổng lượt khách tham quan), làng nghề nước mắm Nam Ô (356 nghìn người, chiếm 12,3% tổng lượt khách tham quan) (Da Nang Tourism Department, 2018). Tuy nhiên, thực tế cho thấy CLDVDL tại các làng nghề truyền thống còn đơn điệu, trong khi việc đầu tư còn dàn trải và chưa hiệu quả. Một trong những yêu cầu quan trọng là cần đánh giá CLDVDL một cách cụ thể, từ đó đề xuất một số giải pháp phù hợp để nâng cao CLDVDL, từ đó phát triển du lịch có hiệu quả tại các làng nghề truyền thống trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Trên cơ sở các yêu cầu thực tiễn và những ưu thế của mô hình IPA, bài viết này đã vận dụng mô hình IPA nhằm đánh giá khoa học CLDVDL tại một số làng nghề truyền thống ở thành phố Đà Nẵng, từ đó đề xuất các giải pháp có tính khả thi nhằm nâng cao hơn nữa CLDVDL, từ đó nâng cao tính hấp dẫn của các làng nghề truyền thống.

## **2. Cơ sở lý thuyết và mô hình, phương pháp nghiên cứu**

### **2.1. Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ du lịch và làng nghề truyền thống**

CLDV là một yếu tố quan trọng ở các lĩnh vực ngành nghề kinh doanh. Theo Gronroos, CLDV là kết quả của một quá trình đánh giá khi khách hàng dựa trên so sánh dịch vụ thực sự mà khách hàng đã nhận được với sự mong đợi của họ (dẫn theo Dang, 2015). Có cùng ý tưởng và nhận thức về CLDV trên, Parasuraman và cộng sự (1985) đã đưa ra quan điểm: CLDV là một hình thức của thái độ, là kết quả từ sự so sánh giữa dịch vụ thực tế mà khách hàng nhận thức được khi tiêu dùng dịch vụ với sự mong đợi của họ. CLDV có liên quan nhưng không tương đồng với sự hài lòng của khách hàng (dẫn theo Le, 2020). Vai trò quan trọng của CLDV thể hiện ở hầu hết mọi mặt của đời sống kinh tế, sản xuất, và việc đánh giá đo lường CLDV sẽ mang tới nhiều lợi ích như làm tăng thị phần, lợi tức, đảm bảo lợi thế cạnh tranh... cho doanh nghiệp.

Trong lĩnh vực du lịch, chất lượng dịch vụ (CLDV) là chiến lược cần thiết và quan trọng cho thiên niên kỉ mới. CLDVĐL được định nghĩa là dịch vụ phù hợp mà nhà cung cấp dịch vụ du lịch mang đến nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch, hoặc sự khác biệt giữa nhận thức của du khách và kì vọng về các dịch vụ du lịch cụ thể do nhà cung cấp dịch vụ du lịch đem lại (Akroush et al., 2016). CLDVĐL bao gồm dịch vụ hướng dẫn viên du lịch, cơ sở hạ tầng hoặc khả năng tiếp cận phương tiện giao thông và các điểm thu hút khách du lịch như sản phẩm và chỗ ở. CLDV được tạo ra trong ngành du lịch bằng cách cung cấp các dịch vụ đặc biệt về hiếu khách, lịch sự, chỗ ở hiệu quả, đồ ăn và cơ sở giải trí. CLDVĐL là kết quả của một quá trình trong đó hàm ý sự hài lòng của tất cả các sản phẩm hợp pháp và nhu cầu dịch vụ, yêu cầu và mong đợi của người tiêu dùng, với một mức giá chấp nhận được, phù hợp với điều kiện hợp đồng chấp nhận lẫn nhau và các yếu tố quyết định chất lượng cơ bản như an toàn và an ninh, vệ sinh, khả năng tiếp cận, tính minh bạch, tính xác thực và sự hòa hợp của các hoạt động du lịch liên quan đến môi trường của con người và tự nhiên của nó. (UNWTO, dẫn từ (Akroush et al., 2016)). Frochot (2004) chỉ ra rằng bản chất của dịch vụ điểm đến du lịch phụ thuộc nhiều vào mức độ phù hợp giữa dịch vụ do nhà cung ứng dịch vụ cung cấp và nhu cầu của khách hàng, qua đó du khách có thể đạt được những điều mình muốn và làm tăng sự hài lòng của họ đối với dịch vụ du lịch (dẫn theo Dang, 2015). Với tác động đáng kể đến mức độ hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, một dịch vụ du lịch có chất lượng sẽ làm tăng lòng trung thành của du khách đối với điểm đến du lịch và nâng cao triển vọng thu hút khách du lịch mới cũng như tạo thêm thu nhập cho điểm đến phát triển du lịch. Các nhà quản lí trong ngành du lịch luôn cố gắng phấn đấu để nâng cao CLDVĐL do họ cung cấp với mong muốn giữ chân du khách.

Về cơ bản, CLDVĐL có một số những đặc điểm như CLDVĐL khó đo lường, đánh giá; CLDVĐL phụ thuộc vào cảm nhận của du khách; CLDVĐL phụ thuộc vào chất lượng của điều kiện vật chất thực hiện dịch vụ; CLDVĐL phụ thuộc vào người cung cấp dịch vụ du lịch; CLDVĐL phụ thuộc vào quá trình cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp du lịch. Điều này càng nhấn mạnh tầm quan trọng của việc đo lường CLDVĐL.

CLDV nói chung và CLDVĐL nói riêng được tạo ra bởi nhiều thành tố. Theo Parasuraman (1985), 5 nhân tố cấu thành nên CLDV cơ bản gồm Tin cậy (Reliability), Đáp ứng (Responsiveness), Năng lực phục vụ (Competence), Đồng cảm (Empathy), Phương tiện hữu hình (Tangibles). Trên cơ sở kế thừa lí thuyết của Parasuraman và những nghiên cứu về chất lượng dịch vụ của riêng mình, Johnston và Silvestro (1990) đã đưa ra kết luận về các yếu tố cấu thành nên CLDV, bao gồm: Sự ân cần (Helpfulness), Sự chăm sóc (Care), Sự cam kết (Commitment), Sự hữu ích (Functionality), Sự hoàn hảo (Integrity) (dẫn theo Le, 2020). Việc xác định và đo lường CLDVĐL trở nên quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả khai thác và làm tăng chỉ số quay trở lại của du khách, đồng thời đem lại nhiều lợi ích cho các bên tham gia hoạt động du lịch.

Được xem là những điểm đến du lịch hấp dẫn, làng nghề truyền thống ngày càng được khai thác và phát triển gắn với hoạt động du lịch. Theo Nghị định 52/2018/NĐ-CP về phát triển ngành nghề nông thôn: “Làng nghề truyền thống là làng nghề có nghề truyền thống được hình thành từ lâu đời” (Government, 2018). Tiêu chí cơ bản để xác định làng nghề truyền thống bao gồm: Có tối thiểu 30% tổng số hộ trên địa bàn tham gia các hoạt động ngành nghề nông thôn; Hoạt động sản xuất kinh doanh ổn định tối thiểu 2 năm tính đến thời điểm đề nghị công nhận; Chấp hành tốt chính sách, pháp luật của Nhà nước (Government, 2018). Ngày nay, các loại hình du lịch được hình thành và phát triển, trở thành một hệ thống mang tính tổng hợp trên phạm vi vùng miền, kết hợp giá trị của các tài nguyên du lịch thiên nhiên và văn hóa với các dịch vụ, hàng hóa để tạo ra sản phẩm du lịch, đáp ứng nhu cầu của du khách. Từ thực tế đó, nhiều làng nghề truyền thống đã được khôi phục, tồn tại và phát triển gắn liền với hoạt động phục vụ du lịch. CLDV DL ở các làng nghề cũng bước đầu được quan tâm. CLDV DL ở các làng nghề truyền thống có một số đặc điểm như: (1) *CLDV DL tại các làng nghề truyền thống có tính đặc trưng gắn với các tài nguyên, sản phẩm làng nghề* như các sản phẩm thủ công mỹ nghệ truyền thống, các di tích lịch sử – văn hóa gắn với hoạt động sản xuất của làng nghề; hệ thống đình, chùa; truyền thống văn hóa, lễ hội, phong tục tập quán của dân cư làng nghề. (2) *CLDV DL tại các làng nghề truyền thống có tính tạo ra giá trị*. Các giá trị được tạo ở làng nghề truyền thống có thể biểu hiện ở dạng hữu hình như các sản phẩm vật chất thủ công, và có thể biểu hiện ở các giá trị vô hình là hệ thống yếu tố lịch sử văn hóa, dân tộc... (3) *CLDV DL tại các làng nghề truyền thống có tính thỏa mãn nhu cầu*. Du khách khi tham quan các làng nghề và trải nghiệm các dịch vụ có thể thỏa mãn nhu cầu cả về vật chất và tinh thần dựa trên các đặc trưng của nó.

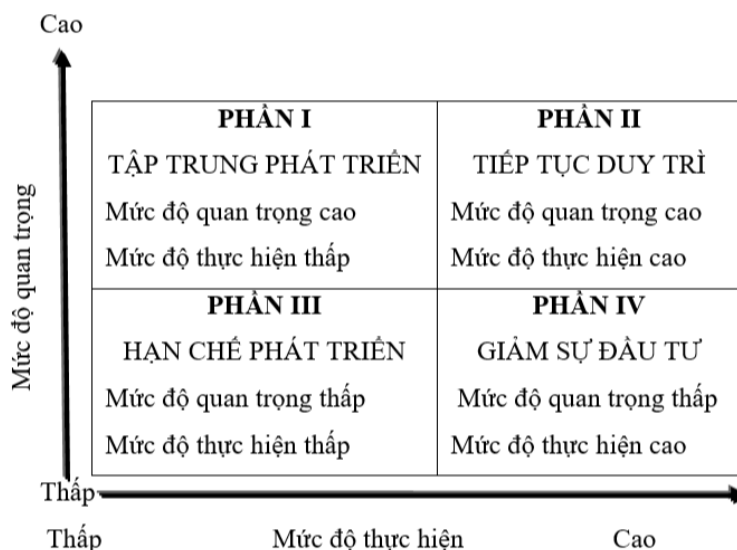
Cùng với sự phát triển của du lịch làng nghề, CLDV DL tại các làng nghề ngày càng được chú trọng. Việc đánh giá vai trò và tầm quan trọng của CLDV DL tại các làng nghề là một trong những tiền đề quan trọng nhằm thúc đẩy việc khai thác có hiệu quả tài nguyên sản phẩm làng nghề truyền thống, đồng thời định hình và phát triển bền vững hoạt động du lịch, đưa các làng nghề ngày càng trở thành các điểm đến hấp dẫn đối với du khách tham quan.

## 2.2. *Mô hình nghiên cứu*

Để đánh giá CLDV DL, nghiên cứu sử dụng mô hình mức độ quan trọng – mức độ thực hiện (IPA – Importance – Performance Analysis), IPA được đề xuất bởi Martilla và Jame (1977) (Martilla, & James, 1977). IPA là mô hình đo lường CLDV dựa vào sự khác biệt giữa ý kiến du khách về mức độ quan trọng và mức độ thực hiện các chỉ tiêu của nhà cung ứng dịch vụ (I-P gaps). IPA được thực hiện dựa trên sự đối sánh của 2 tiêu chí về CLDV du khách. Cụ thể, là tầm quan trọng tương đối của các thuộc tính chất lượng và mức độ thực hiện các thuộc tính chất lượng. Theo các nghiên cứu của Slack (1991) và Barsky (1995), mức độ đạt được kết quả của sự thực hiện đối với các thuộc tính CLDV nên

được so sánh với tầm quan trọng của chúng, đồng thời mức độ quan trọng thấp của mọi thuộc tính chất lượng chỉ khả năng ít ảnh hưởng tới nhận thức chung về chất lượng của du khách. Ngược lại, nếu thuộc tính chất lượng có mức quan trọng cao thì sẽ ảnh hưởng lớn đến nhận thức của họ (dẫn theo Dang, 2015). Dựa trên các giá trị trung bình (mean), IPA cho phép người nghiên cứu tính toán các thuộc tính tầm quan trọng và sự thực hiện cũng như so sánh sự khác nhau trung bình của mỗi thuộc tính chất lượng. Trên cơ sở này, mỗi giá trị thu được của thuộc tính sẽ được biểu diễn trên đồ thị 4 vùng (tầm quan trọng và sự thực hiện) (Hình 1).

Hiệu số CLDV  
 $P - I >= 0$  Tốt  
 $P - I <= 0$  Không tốt



Hình 1. Mô hình IPA phân tích mức độ quan trọng và mức độ thực hiện dịch vụ - Martilla, James (1997)

Kết quả của nó sẽ cho biết thứ tự ưu tiên của các thuộc tính chất lượng để đưa ra các hành động nhằm cải thiện chúng. Bốn khu vực trong đồ thị I-P được đánh giá như sau:

**Phần tư thứ nhất (Tập trung phát triển):** Các đặc trưng CLDVDL nằm ở khu vực được du khách đánh giá rất quan trọng, nhưng mức độ thực hiện của nhà cung ứng dịch vụ rất kém. Đặc điểm này gợi ý cho nhà quản trị dịch vụ cung ứng cần quan tâm đến các yếu tố ở khu vực này, chú trọng phát triển mức độ cung ứng dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của du khách.

**Phần tư thứ hai (Tiếp tục duy trì):** Những đặc trưng nằm ở phần tư này được xem là rất quan trọng đối với du khách và nhà cung cấp dịch vụ cũng đã có mức độ thể hiện rất tốt. Gợi ý chính sách đối với nhà cung ứng dịch vụ là nên tiếp tục duy trì và phát huy thế mạnh này.

**Phần tư thứ ba (Hạn chế phát triển):** Những thuộc tính nằm ở phần tư này không

quan trọng đối với du khách và các nhà cung ứng dịch vụ cũng có mức độ thực hiện thấp. Điều đó gợi ý cho nhà cung ứng dịch vụ nên hạn chế nguồn lực phát triển những thuộc tính ở khu vực này.

**Phần tư thứ tư (Giảm sự đầu tư):** Những đặc trưng nằm ở phần tư này được xem là không quan trọng đối với du khách, nhưng nhà cung ứng lại thực hiện rất tốt. Do đó, đầu tư quá mức như hiện tại không đem lại nhiều lợi ích. Nhà quản trị cung ứng dịch vụ nên hạn chế đầu tư nguồn lực này mà tập trung phát triển những thuộc tính khác.

Việc lựa chọn mô hình IPA để vận dụng đánh giá CLDV ở các làng nghề truyền thống ở Đà Nẵng dựa vào các ưu thế của mô hình này so với một số mô hình truyền thống được ứng dụng phổ biến trong đánh giá CLDV như SERVQUAL hoặc SERVPERF. Theo nghiên cứu của Lê Thị Hồng Hạnh, hạn chế của các thang đo SERVQUAL và SERVPERF là khái niệm kì vọng gây khó hiểu cho người trả lời. Mặt khác, cả hai mô hình này đều chỉ đo mức độ hài lòng mà không bao gồm xếp hạng tầm quan trọng của các thuộc tính. SERVQUAL cũng có nhiều hạn chế, đó là phải thu thập thông tin trước và sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ, làm tăng thời gian điều tra và khó đảm bảo yếu tố đồng nhất. SERVPERF không biết đặc điểm nào của dịch vụ được khách hàng kì vọng cao. Không giống như mô hình SERVQUAL hay SERVPERF đánh giá giá trị tuyệt đối mức độ cảm nhận của người tiêu dùng về CLDV, mô hình IPA được sử dụng để xác định mức độ quan trọng của từng tiêu chí CLDV đối với người tiêu dùng. Qua mô hình này, nhà quản lí du lịch có thể biết được đặc điểm nào của dịch vụ du lịch là quan trọng nhất đối với du khách và du khách đánh giá dịch vụ du lịch ra sao để đề xuất giải pháp thỏa mãn yêu cầu của họ. Mặt khác, IPA có thể được vẽ đồ họa bằng cách sử dụng tầm quan trọng và mức độ thực hiện cho mỗi thuộc tính, từ đó làm tăng tính trực quan và khoa học của nghiên cứu. Một ưu thế của việc vận dụng mô hình IPA là làm giảm thời gian điều tra và tăng tính đồng nhất do việc sử dụng cùng một đối tượng khảo sát (Le, 2020). Vì vậy, IPA được lựa chọn để làm cơ sở cho nghiên cứu này.

Trong bài viết này, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) cũng được vận dụng kết hợp với IPA. Dựa trên các kết quả nghiên cứu trước đây về CLDV (Luu, 2012); (Nguyen & Luu, 2013); (Bui & Nguyen, 2015); (Dang, 2015) kết hợp với thảo luận nhóm Ban quản lí 2 làng nghề là làng nghề Đá Non Nước và làng nghề nước mắm Nam Ô cùng 5 khách du lịch, nghiên cứu đề xuất 23 tiêu chí đánh giá thuộc 5 nhóm gồm “Các yếu tố hữu hình”, “Sự tin cậy”, “Thái độ và trách nhiệm”, “Sự đảm bảo” và “Sự đồng cảm”. Thông qua việc sử dụng một số chỉ số kiểm định, việc vận dụng EFA trong nghiên cứu này nhằm nâng cao tính tin cậy của thang đo, đồng thời xác lập và phân nhóm hội tụ các yếu tố tác động đến CLDV ở các làng nghề theo cảm nhận của du khách, từ đó tổng quan các nhóm yếu tố nào tác động đến CLDV so với các nhóm yếu tố đề xuất ban đầu. Việc kết hợp EFA, cùng với việc phân tích mức độ quan trọng (I) – mức độ thực hiện (P) ở IPA sẽ góp phần đánh giá nhiều khía cạnh của CLDV ở các làng nghề truyền thống trên địa bàn Đà Nẵng.

**2.3. Phương pháp nghiên cứu**

Trong nghiên cứu này, gắn với mô hình IPA, các phương pháp nghiên cứu thu thập và phân tích dữ liệu sơ cấp được tiến hành thông qua việc khảo sát xã hội học theo phương thức thuận tiện với 120 khách du lịch tham quan làng nghề đá Non Nước và làng nghề nước mắm Nam Ô.

Cơ sở của việc lựa chọn mẫu nghiên cứu dựa vào công thức sau:

$$n = \frac{z^2 (q)p}{e^2}$$

*Nguồn: (Le, 2020)*

Trong đó: n = là cỡ mẫu

z = giá trị phân phối tương ứng với độ tin cậy lựa chọn (nếu độ tin cậy 95% thì giá trị z là 1,96...)

p = là ước lượng tỉ lệ % của tổng thể

q = 1-p (thường tỉ lệ p và q được ước tính 50%/50% đó là khả năng lớn nhất có thể xảy ra của tổng thể)

e = sai số cho phép (+-5%, +-10%...)

Như vậy, dựa vào công thức này có thể tính toán cỡ mẫu cho trường hợp nghiên cứu như sau:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5)0,5}{0,1^2} = 96$$

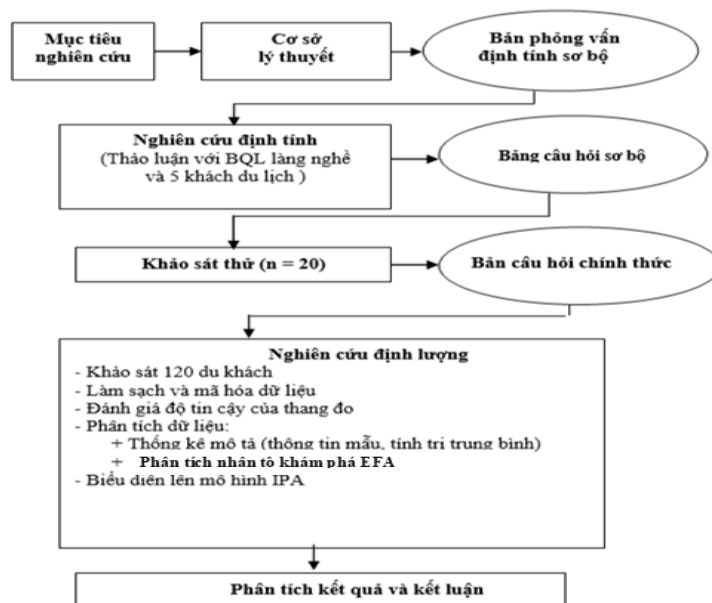
Việc lấy tổng mẫu khảo sát 120 khách du lịch là đáp ứng yêu cầu của số mẫu yêu cầu. Mặt khác, trong nghiên cứu này sử dụng 23 biến phụ thuộc theo 5 nhóm biến. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, số mẫu nghiên cứu phải gấp 5 lần số biến (số mẫu yêu cầu là n=5\*23=115). Do đó, tổng mẫu nghiên cứu 120 mẫu cũng đáp ứng yêu cầu này. (Hoang & Chu, 2008).

Trong nghiên cứu này, thang đo Likert 5 mức từ 1-5 được vận dụng. Trên cơ sở này, để đánh giá giá trị trung bình ở cả mức độ quan trọng và mức độ thực hiện của các tiêu chí, nghiên cứu chia thành 5 thang đo với mỗi khoảng có giá trị 0,8. Như vậy, mỗi thang đo sẽ có giá trị tương ứng lần lượt như sau:

**Bảng 1. Khoảng giá trị của thang đo**

Giá trị thang đo	Mức độ quan trọng (I)	Mức độ thực hiện (P)
1 - 1,8	Rất không quan trọng	Rất thấp
1,81 – 2,6	Không quan trọng	Thấp
2,61 – 3,4	Trung bình	Trung bình
3,41 – 4,2	Quan trọng	Cao
4,21 – 5	Rất quan trọng	Rất cao

Bên cạnh đó, các phương pháp thảo luận nhóm, phương pháp thu thập thông tin thứ cấp cũng được sử dụng theo quy trình nghiên cứu cụ thể như Hình 2.



Hình 2. Phương pháp và quy trình nghiên cứu

### 3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

#### 3.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Phương pháp Cronbach's Alpha dùng để loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu. Những biến có hệ số tương quan biến tổng (Item - Total Correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại. Thang đo có hệ số Cronbach's Alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu mới (Hoang, & Chu, 2008); (Hair et al., 1998).

23 tiêu chí này được đưa vào đánh giá độ tin cậy qua chỉ số Cronbach's Alpha. Sau khi thực hiện Cronbach's Alpha, kết quả thu được như Bảng 2 sau đây:

Bảng 2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Nhóm biến	Mã hóa	Ý nghĩa	Mức độ quan trọng (Importance)		Mức độ thực hiện (Performance)	
			Hệ số Cronbach Anpha	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach Anpha	Hệ số tương quan biến tổng
Các yếu tố hữu hình (Tangibles)	Q1	Cảnh quan làng nghề	.850	.711	.914	.441
	Q2	Công trình vệ sinh ở làng nghề	.851	.701	.869	.784
	Q3	Hiện vật trưng bày ở làng nghề	.845	.733	.860	.838
	Q4	Đông phục nhân viên	.878	.537	.898	.593
	Q5	Phòng trưng bày ở làng nghề	.839	.767	.857	.856
	Q6	Tài liệu trưng bày ở làng nghề	.861	.646	.860	.841



Tin cậy (Reliability)	Q7	Thông tin điểm đến ở làng nghề	.757	.821	.803	.771
	Q8	Mô hình tái hiện ở làng nghề	.704	.843	.805	.774
	Q9	Tài nguyên có giá trị văn hóa lịch sử ở làng nghề	.679	.851	.866	.617
	Q10	Hiểu biết người dân	.760	.819	.821	.736
Thái độ và trách nhiệm (Behaviour and responsibili ty)	Q11	Thái độ chu đáo của nhân viên	.893	.572	.835	.824
	Q12	Thái độ nhiệt tình giúp đỡ của nhân viên	.821	.769	.849	.794
	Q13	Khả năng giải quyết thắc mắc của du khách	.794	.832	.905	.680
	Q14	Thái độ tận tình hướng dẫn du khách của nhân viên	.828	.753	.849	.788
Đảm bảo (Insurance)	Q15	An toàn tài sản cho du khách	.894	.798	.907	.843
	Q16	An toàn thực phẩm cho du khách	.900	.769	.900	.879
	Q17	Ấn tượng phục vụ nhân viên	.910	.722	.900	.878
	Q18	Kiến thức văn hóa lịch sử của nhân viên	.894	.804	.923	.760
	Q19	Khả năng thuyết minh của nhân viên	.886	.837	.929	.739
Đồng cảm và thuận tiện (Empathy and advantages)	Q20	Sự chú ý đến du khách của nhân viên	.864	.819	.850	.865
	Q21	Sự hiểu biết và đồng cảm với khách	.864	.823	.865	.831
	Q22	Sự thiện cảm của cộng đồng địa phương	.864	.827	.874	.804
	Q23	Thời gian đón khách thuận lợi	.911	.685	.916	.672

Nguồn: Nhóm nghiên cứu, 4/2021

Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo mức độ quan trọng cho thấy các thang đo chung và thang đo thành phần đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6, hệ số tương quan biến tổng >0,3 nên các thang đo này đạt tiêu chuẩn để thực hiện các bước kiểm định KMO.

### 3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Việc đánh giá EFA được thực hiện thông qua hệ số KMO (Kaiser – Meyer – Olkin). KMO dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO lớn (dao động giữa 0,5 và 1) có ý nghĩa phân tích nhân tố là thích hợp, còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0.5 phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu (Hoang, & Chu, 2008). Các biến có hệ số truyền tải (Factor Loading) nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại, điểm dừng khi Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1 và tổng phương sai trích lớn hơn 50% (Gerbing, & Anderson, 1988).

Kết quả của KMO như sau:

**Bảng 3.** Kiểm định KMO and Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.854
Approx. Chi-Square		2109.031
Bartlett's Test of Sphericity	Df	253
	Sig.	.000

**Bảng 4. Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.797	42.594	42.594	9.797	42.594	42.594	4.057	17.637	17.637
2	2.663	11.579	54.173	2.663	11.579	54.173	3.825	16.630	34.268
3	1.914	8.322	62.495	1.914	8.322	62.495	3.213	13.968	48.236
4	1.517	6.598	69.092	1.517	6.598	69.092	3.153	13.707	61.943
5	1.029	4.473	73.565	1.029	4.473	73.565	2.673	11.622	73.565
...									
23	.062	.271	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Bảng 3 cho thấy  $KMO = 0.854 < 1$  và  $> 0,5$ , phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu. Giá trị Sig Barlett's Test =  $0.000 < 0.05$ , phân tích nhân tố là phù hợp. Giá trị Eigenvalue =  $1.029 \geq 1$  và trích được 5 nhóm nhân tố mang ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất (bảng 4). Tổng phương sai trích =  $73.565 \geq 50\%$  cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Như vậy, 5 nhân tố được trích giải thích được 73,565% biến thiên các biến quan sát (Bảng 4).

**Bảng 5. Ma trận xoay (Rotated Component Matrix<sup>a</sup>)**

	Component				
	1	2	3	4	5
Q5	.746				
Q3	.744				
Q1	.737				
Q2	.730				
Q4	.721				
Q6	.611				
Q18		.791			
Q19		.786			
Q15		.736			
Q16		.734			
Q17		.716			
Q20			.863		
Q21			.832		
Q22			.817		
Q23			.783		
Q12				.852	
Q13				.844	
Q14				.758	
Q11				.711	
Q9					.792
Q10					.699
Q7					.663
Q8					.536

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Ma trận xoay cho thấy so với mô hình ban đầu, các nhóm yếu tố ít có sự thay đổi, bao gồm các yếu tố hữu hình (Q1-Q6), tin cậy (Q7-Q10), thái độ và trách nhiệm (Q12-Q14), đảm bảo (Q15-Q19) và nhóm yếu tố đồng cảm (Q20-Q23). Nhìn chung, đây là các yếu tố có tác động quan trọng đến CLDV DL tại các điểm đến là các làng nghề truyền thống ở Đà Nẵng.

**3.3. Kết quả đánh giá của du khách về mức độ quan trọng và mức độ thực hiện của các yếu tố**

**Bảng 6. Đánh giá PI theo mô hình IPA**

Mã biến	I	P	P-I	Sig
Q1	4.30	4.09	-0.21	0,000
Q2	4.36	3.69	-0.67	0,000
Q3	4.39	3.82	-0.58	0,000
Q4	4.21	3.88	-0.33	0,000
Q5	4.31	3.73	-0.58	0,000
Q6	4.24	3.70	-0.54	0,000
Q7	3.99	3.89	-0.10	0,000
Q8	4.25	3.80	-0.45	0,000
Q9	4.08	4.79	0.72	0,000
Q10	4.14	4.83	0.68	0,000
Q11	4.21	4.83	0.63	0,000
Q12	4.15	4.76	0.61	0,000
Q13	4.28	3.75	-0.53	0,000
Q14	4.10	4.78	0.68	0,000
Q15	4.45	3.95	-0.50	0,000
Q16	4.53	3.81	-0.73	0,000
Q17	4.43	3.94	-0.48	0,000
Q18	4.34	4.07	-0.28	0,000
Q19	4.14	4.54	0.40	0,000
Q20	3.98	3.62	-0.36	0,000
Q21	3.98	3.51	-0.48	0,000
Q22	4.17	3.84	-0.33	0,000
Q23	4.23	3.83	-0.39	0,000

Bảng 6 cho thấy điểm trung bình đánh giá mức độ quan trọng (Importance) đối với các yếu tố trong CLDV DL hầu hết đều ở mức từ “Quan trọng” (Q7, Q12, Q19, Q20, Q21, và Q22 với giá trị từ 3,98-4,15) đến “Rất quan trọng” (các yếu tố còn lại). Điều này có thể được lí giải khi du khách tham quan các làng nghề, họ luôn có mong muốn nhận được CLDV cao. Do đó, họ nhìn nhận và đánh giá cao tầm quan trọng của phần lớn yếu tố này khi khảo sát.

Trong các tiêu chí ở Bảng 6, tiêu chí Q16 (an toàn về thực phẩm) được du khách đánh giá cao nhất về mức độ quan trọng (giá trị trung bình đạt 4,53), tiếp đó là tiêu chí tiêu

chí an toàn về tài sản (4,45). Như vậy, trong đánh giá của du khách, yếu tố an toàn được coi trọng cao nhất. Du khách luôn nhấn mạnh tầm quan trọng của việc đảm bảo an toàn về cả tài sản và cả thực phẩm ăn uống khi tham quan các làng nghề truyền thống. Trên thực tế, các nghiên cứu về CLDVDL trước đây cũng đã khẳng định yếu tố an toàn luôn được du khách đề cao. Sự đảm bảo an toàn được xem là ưu tiên hàng đầu của bất cứ chuyến đi nào.

Cũng theo Bảng 6, các yếu tố về con người rất được coi trọng. Cụ thể, các yếu tố về nhân viên như Q17 (phong cách phục vụ), Q18 (nhân viên có kiến thức), Q13 (giải quyết phàn nàn kịp thời) có giá trị đánh giá mức độ quan trọng cao, dao động từ 4,28 đến 4,43. Trong kinh doanh dịch vụ, thái độ và năng lực của nhân viên rất quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ, tạo ấn tượng trực tiếp đối với du khách. Nhân viên có năng lực và thái độ phục vụ tốt sẽ mang lại cho du khách một dịch vụ và ấn tượng tốt. Và ngược lại, du khách sẽ nhận được dịch vụ, ấn tượng không tốt và điều này còn ảnh hưởng đến hình ảnh ở các làng nghề. Các yếu tố khác cũng rất được coi trọng như yếu tố về hữu hình, yếu tố tin cậy, yếu tố trách nhiệm.

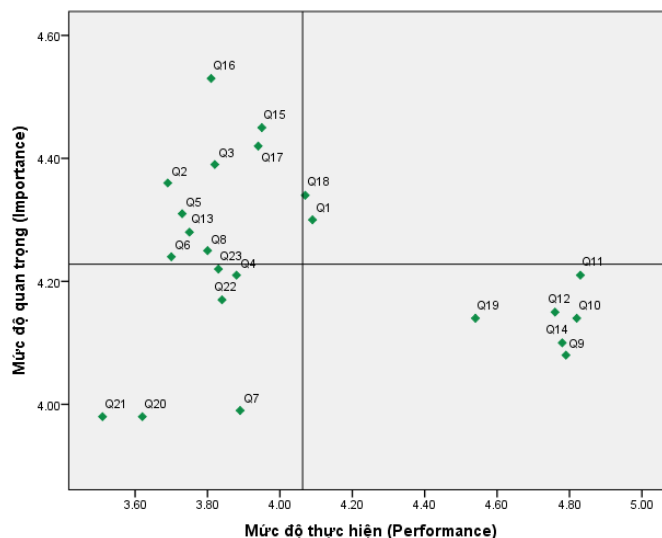
Nhóm tiêu chí có giá trị thấp nhất trong đánh giá mức độ quan trọng (I) gồm có 2 tiêu chí nằm trong nhóm yếu tố “đồng cảm” gồm Q20 (3,98) và Q21 (3,98). Các yếu tố về đồng cảm có giá trị thấp hơn các yếu tố khác là do phần lớn du khách thích đảm bảo sự riêng tư khi tự tổ chức, đối với du khách đi theo tour hoặc đi công tác, các thông tin liên quan đến điểm đến đã được hướng dẫn viên cung cấp. Bên cạnh đó là tiêu chí thông tin về điểm đến (Q7) cũng có giá trị thấp hơn do thông tin trên đã được tìm hiểu trước hoặc do công ti lữ hành cung cấp sẵn trong tour hướng dẫn.

Đối với mức độ thực hiện (Performance), kết quả trên cho thấy giá trị trung bình dao động từ 3,51 đến 4,83, đa phần các tiêu chí được du khách đánh giá nằm ở mức độ “Cao” với 17/23 tiêu chí. Điều này cho thấy các yếu tố liên quan đến CLDVDL ở các làng nghề truyền thống thành phố Đà Nẵng được đánh giá cao và phản ánh góc độ đầu tư ngày càng hoàn thiện và đa dạng đối với loại hình và CLDVDL ở làng nghề trong những năm gần đây. Có 3 tiêu chí có giá trị cao nhất, bao gồm: Q10 (Người dân làng nghề có nhiều hiểu biết sâu sắc về lịch sử, văn hóa và có thuyết minh tin cậy), Q11 (Nhân viên/hướng dẫn viên/ người dân ở làng nghề tiếp đón chu đáo) và Q9 (Làng nghề có nhiều di tích lịch sử văn hóa có giá trị), với các giá trị lần lượt là 4,83; 4,83 và 4,79. Các yếu tố cũng có giá trị thực hiện rất cao gắn với yếu tố nhân lực như Q12, Q14 và Q19 với giá trị trung bình dao động từ 4,54 cho đến 4,79. Các yếu tố có giá trị thấp nhất trong mức độ thực hiện là Q2, Q20, và Q21 với giá trị lần lượt là 3,69; 3,62 và 3,51. Điều này cho thấy tuy đánh giá cao mức độ thực hiện của các yếu tố này, song so với tiêu chí khác, các yếu tố về vệ sinh công cộng, yếu tố về đồng cảm còn chưa thực sự tạo được ấn tượng lớn với du khách tham quan.

Bảng trên cũng chỉ rõ sự khác biệt giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện (thông qua hiệu số P-I). Các yếu tố Q11, Q10, Q9, Q14, Q12, Q19 có giá trị dương (+) chứng tỏ mức độ thực hiện cao hơn mức độ quan trọng. Còn lại phần lớn có giá trị âm (-).

Như vậy đánh giá về mức độ thực hiện của phần lớn các tiêu chí CLDV DL tại các làng nghề truyền thống đều thấp hơn mức độ quan trọng. Theo Barsky (1995), hiệu số P-I < 0 cho thấy CLDV DL ở các làng nghề truyền thống ở Đà Nẵng tuy được đánh giá cao, song do mức độ thực hiện thấp hơn so với mức độ kì vọng về tầm quan trọng nên chỉ số PI chủ yếu là giá trị âm, một số tiêu chí cho thấy CLDV DL vẫn chưa đáp ứng được kì vọng của du khách.

**3.5. Đồ thị thể hiện sự phân bố đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch theo IPA (Hình 3)**



**Hình 3. Đồ thị IPA**

Đồ thị IPA chỉ ra 4 khu vực với mức độ tập trung phát triển khác nhau. Cụ thể:

- *Phần tư thứ I* (Tập trung phát triển): Bao gồm 9 yếu tố: Q2, Q3, Q5, Q6, Q8, Q13, Q15, Q16, Q17. Các yếu tố phân bố ở góc phần tư này được du khách đánh giá có mức độ quan trọng cao nhưng mức độ thực hiện ở các làng nghề còn thấp; do đó, các làng nghề truyền thống cần phải đẩy mạnh đầu tư, chú trọng cải thiện CLDV các yếu tố này.

- *Phần tư thứ II* (Tiếp tục duy trì): Gồm 2 thuộc tính: Q1 và Q18. Các yếu tố này được du khách đánh giá có mức quan trọng và được làng nghề thực hiện tốt; do đó, các làng nghề truyền thống cần duy trì và phát huy các điểm mạnh này.

- *Phần tư thứ III*: (Hạn chế phát triển) Gồm 6 yếu tố: Q4, Q7, Q20, Q21, Q22, Q23. Các yếu tố này có tầm quan trọng không cao và mức độ thực hiện ở các làng nghề còn thấp, vì vậy làng nghề không cần quá chú trọng và hạn chế sử dụng nguồn lực vào các yếu tố này.

- *Phần tư thứ IV*: (Hạn chế đầu tư) Gồm 6 yếu tố: Q9, Q10, Q11, Q12, Q14, Q19. Các yếu tố này được các du khách đánh giá có tầm quan trọng thấp nhưng mức độ thể hiện của làng nghề rất tốt. Ban quản lí các làng nghề và các Sở, ban ngành liên quan nên hạn chế đầu tư vào nguồn lực này để tập trung phát triển các thuộc tính CLDV DL ở các khu vực khác.

### 3. Kết luận

Kết quả vận dụng mô hình IPA đối với đánh giá CLDVDL cho thấy phần lớn khách du lịch đánh giá cao về mức độ quan trọng đối với các tiêu chí xuất phát từ lí do khách du lịch coi trọng vai trò của các tiêu chí CLDVDL, song mức độ thực hiện đối với các tiêu chí của các làng nghề truyền thống ở Đà Nẵng này còn thấp hơn so với kì vọng về mức độ quan trọng. Điều này cho thấy, để nâng cao ấn tượng với du khách, các làng nghề cần nâng cao hơn nữa chỉ số mức độ thực hiện. Trong bối cảnh trên, mô hình IPA cũng gợi ý chính sách đối với 4 khu vực, trong đó, đặc biệt tập trung phát triển và hoàn thiện hơn nữa CLDVDL ở khu vực I với các yếu tố gắn với phương tiện hữu hình, hạn chế đầu tư ở khu vực IV. Mặt khác, để hấp dẫn hơn nữa đối với các điểm đến là các làng nghề truyền thống, cần tăng cường quảng bá, xây dựng các tour tuyến gắn với việc khai thác tài nguyên và dịch vụ du lịch.

❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Các tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Akroush, M., Jraisat, L., Kurdieh, D., AL-Faouri, R., & Qatu, L. (2016). Tourism service quality and destination loyalty – the mediating role of destination image from international tourists' perspectives. *Tourism Review*, 71, 18-44. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/TR-11-2014-0057>
- Bui, V. T., & Nguyen, V. D. (2015). Danh gia chat luong dich vu diem den du lich van hoa tinh Bac Lieu [Assessing the services quality of cultural tourism destinations in Bac Lieu Province]. *Can Tho University Journal of Science*, 11-18.
- Dang, T. T. T. (2015). *Ung dung mo hinh tam quan trong – hieu suat (IPA) tai cong ty TNHHMTV Thuong mai va Du lich xu Da* [Applying the model Importance - Performance Analysis in Da commercial and tourism company]. Da Nang: Thesis graduation, Da Nang University.
- Gerbing, D. W, & Anderson, J. C. (1988). An Update Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and Its Assessments. *Journal of Marketing Research*, 25.
- Government (2018). *Nghi dinh so 52/2018/ND-CP ve phat trien nganh nghe nong thon* [Decree No.52/2018/ND-CP dated April 12, 2018 on development of rural crafts]. Retrieved from: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Linh-vuc-khac/Nghi-dinh-52-2018-ND-CP-phat-trien-nganh-nghe-nong-thon-326098.aspx>
- Hair, J. F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall International.
- Hoang, T., & Chu, N. M. N. (2008). *Phan tich du lieu voi SPSS* [Analysing research data with SPSS]. Thanh Hoa: Hong Duc Publish House.
- Le, T. H. H. (2020). *Ung dung IPA do luong chat luong dich vu tai khach san Mandila Beach Da Nang* [Applying IPA in measure of service quality in Mandila Beach, Da Nang]. Hue City: Thesis graduation, Hue University.

- Luu, T. D. H. (2012). Giai pháp nang cao chat luong dich vu du lich tren dia ban thanh pho Can Tho [Solutions to improve the service quality of tourism in Can Tho City]. *Can Tho University Journal of Science*, 231-241.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Important – Performance analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Nguyen, H. P., & Luu, T. T. (2013). Giai pháp nang cao chat luong dich vu du lich Hau Giang [Solutions to improve the service quality of tourism in Hau Giang Province]. *Can Tho University Journal of Science*, 45-51.
- Da Nang Tourism Department. (2018). *Ket qua hoat dong du lich nam 2018 và phuong huong nhiem vu nam 2019* [Report for annual activities in tourism sector in 2018 and action plan for 2019]. Retrieved from <https://tourism.danang.gov.vn/-/ket-qua-hoat-ong-du-lich-nam-2018-va-phuong-huong-nhiem-vu-nam-2019>

---

## APPLYING IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TO ASSESS TOURISM SERVICE QUALITY IN TRADITIONAL CRAFT VILLAGES IN DA NANG CITY

Nguyen Phu Thang<sup>1\*</sup>, Nguyen Kim Hong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>The University of Da Nang – Da Nang University of Science and Education, Vietnam

<sup>2</sup>Van Hien University, Vietnam

\*Corresponding author: Nguyen Phu Thang – Email: [npthang@ued.udn.vn](mailto:npthang@ued.udn.vn)

Received: December 01, 2021; Revised: December 27, 2021; Accepted: January 10, 2022

### ABSTRACT

The research was conducted in traditional craft villages in Da Nang City to assess the tourism service quality of these destinations. In this research, “Importance – Performance Analysis” (IPA) was applied with five variables: “Tangibles,” “Reliability,” “Behaviour and Responsibles,” “Insurance,” and “Empathy.” The participants were 120 tourists who used to visit traditional craft villages in Da Nang. The results shows that tourists believed that these indicators were important to assess the service quality but were not satisfied with the service provided in reality. Thus, the article recommends and proposes four group solutions based on the priority levels to improve the quality of services in traditional craft villages in Da Nang City.

**Keywords:** IPA; service quality; tourism; Da Nang City