

学校编码: 10384 分类号密级
学号: 17820091151032

UDC

厦门大学

硕士学位论文

目的地旅游综合服务质量评估模型研究

——以大陆赴台游客为例

The Study on Evaluation Model of Tourism Destination

Integrity Service Quality: A Case Study of Mainland

Tourists Visiting Taiwan

林璐

指导教师姓名: 林德荣教授

专业名称: 旅游管理

论文提交日期: 2012年4月

论文答辩时间: 2012年月

学位授予日期: 2012年月

答辩委员会主席:

评阅人:

大陆游客对台湾旅游综合服务质量评估模型研究林璐指导教师林德荣教授厦门大学

厦门大学博士学位论文摘要

2012年4月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（）课题（组）的研究成果，获得（）课题（组）经费或实验室的资助，在（）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

2012年4月20日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

() 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

() 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

2012年4月20日

摘要

随着生活水平的提高和生活节奏的加快,旅游已从诞生初期的贵族消费,成为大众的日常需求。旅游市场的竞争也愈发激烈,旅游产品已从早期的标准化、大众化向多样化、个性化发展。旅游产品以服务为主,而服务的无形性决定了游客口碑对旅游产品销售情况有着至关重要的影响,旅游服务质量的好坏又直接影响了游客对旅游产品的评价。所以,服务质量控制和满意度的提升成为旅游业的重要工作内容。从本世纪初起,旅游服务质量的研究成为了旅游学科中一个热门的研究焦点。

纵观已有的旅游服务质量研究成果,多以单项旅游产品或旅游企业为调查对象,极少对目的地的旅游服务质量进行研究。而旅游产品的综合性要求行业主管部门和旅游企业要从旅游服务业的整体来把握服务质量,以求给游客更好的旅游体验。因此,本文提出了目的地旅游综合服务质量这一概念,以旅游服务体系为基础,通过文献归纳和专家访谈,构建目的地旅游综合服务质量评估模型。

本文构建的评估模型基本涵盖了目的地旅游服务的各个方面,但应用时需要根据实际情况对评估模型进行修正。本文将模型应用于近年热门旅游目的地——台湾的旅游综合服务质量评估,根据台湾旅游产品和游客的特征对评估模型进行修正,形成调查问卷。之后对大陆赴台游客进行问卷调查,通过数据统计分析证明了评估模型的可靠性和有效性。再通过因子分析、频度分析等方法对评估模型进行进一步的修正,以期获得一个更客观的、更易操作的评估模型。最后对大陆游客的服务质量感知进行分析,对台湾旅游市场未来发展提出自己的看法。

关键词: 台湾; 旅游综合服务质量; 评估模型

ABSTRACT

With the development of the society, tourism has switched from initially luxury entertainment to common activities for ordinary families. In modern society, travelling tends to become a necessity for mid-class families to spend their holidays. In addition, university students, with increasing discretionary spending and a great amount of time, have grown into an important portion of tourism product consumers. To be accompanied by the increased demand, the competitions in the market of tourism have become more and more fierce, making tourism products improved from earlier standardization and normalization to currently individuation and differentiation. More humanized services have been created by different companies in order to secure themselves a position in this competitive industry. Tourism industry is classified as a service industry. The satisfaction of tourists, which is strongly correlated with the quality of the service, determines the future potential for the company providing the service products. For this reason, developing a practical way to correctively measure service qualities is of great value to both commercial field and academic field. Consequently, topics on tourism service quality evaluation have been frequently discussed in research papers of tourism industry since last century.

Current research papers for service quality evaluation in tourism industry are majorly focused on single tourism product or single enterprise, lacking a deep research of integrated service quality evaluation for destinations. However, tourists receive tourism products in an integrated package, involving traffic arrangements, hotel quality, route designing and so on. In order to provide a better service to tourists, it is necessary to consider tourism products as an integrated concept rather than a separate concept. Managers and monitoring departments will better evaluate the service quality if everything included in the service is integrated into a whole package. Based on this thought, this paper will put forward a concept of Tourism Integrity Service Quality measurement, which aims to develop an integrated service evaluation model established on tourism system. The two major methodologies applied in this paper for constructing the model are summarizing past papers and interviewing professors.

The evaluation model constructed in this paper basically covers every aspects of tourism industry. Nevertheless, some basic modification must be made if the chosen

destinations are different for the one introduced in this paper. This paper takes Taiwan, a popular tourism destination for mainland tourists in recent years, as a target example to illustrate how to use this model and modify this model. Secondly, the objectivity, accuracy and practicability of this model are evaluated based on analyzing the data collected through interviewing and surveying mainland tourists. Thirdly, a further modification to the model is made through methods such as factor analysis and frequency analysis to generate a more objective and practical evaluation model. Finally, a suggestion for how to improve Taiwan tourism industry is made based on a sample of survey to mainland tourists.

Keyword: Taiwan; Tourism Integrity Service Quality ; Evaluation Model

廈門大學博碩

目录

1 绪论	1
1.1 选题背景	1
1.2 研究意义	2
1.2.1 理论意义	2
1.2.2 现实意义	2
1.3 研究方法与研究路线	2
1.3.1 研究内容	2
1.3.2 研究路线	3
1.3.3 研究方法	4
1.4 论文框架与创新点	5
1.4.1 论文框架	5
1.4.2 研究创新	6
2 文献综述	7
2.1 服务质量	7
2.1.1 内涵	7
2.1.2 国内外相关研究	8
2.1.3 服务质量模型	10
2.1.4 评估方法	13
2.2 旅游服务质量	14
2.2.1 内涵	14
2.2.2 国内外相关研究	15
2.2.2 评估方法	17

2.3 赴台旅游研究现状	18
2.4 小结	19
3 目的地旅游综合服务质量评估模型构建	21
3.1 理论依据	21
3.2 评估体系建立原则	22
3.3 评估体系要素	23
3.4 评价指标建立	25
3.4.1 初始指标获得	25
3.4.2 初始指标修正	26
3.5 评估体系确立	27
4 实证研究	29
4.1 赴台旅游发展现状	29
4.2 问卷设计	33
4.3 数据收集	36
4.3.1 调查对象	36
4.3.2 调查样本容量	36
4.3.3 抽样调查方式	37
4.4 数据分析	38
4.4.1 信度分析	38
4.4.2 频度分析	38
4.4.3 效度分析	39
4.4.4 被调查者特征分析	42
4.4.5 多元回归分析	44
4.4.6 描述性统计	45

5 结论与展望	48
5.1 结论	48
5.1.1 台湾旅游综合服务质量评估模型.....	48
5.1.2 台湾旅游市场未来发展方向.....	50
5.2 研究局限与未来研究展望	51
附录一：调查问卷	52
附录二：信度分析	55
参考文献	56
致谢	60

厦门大学博硕

Contents

1	INTRODUCTION	1
1.1	Background	1
1.2	Research Significance	2
1.2.1	Theoretical Significance	2
1.2.2	Realistic Significance	2
1.3	Research Methods & Approach	2
1.3.1	Objective	2
1.3.2	Research Approach	3
1.3.3	Research Methods	4
1.4	Research Frame & Innovations	5
1.4.1	Research Frame	5
1.4.2	Innovations	5
2	LITERATURE REVIEW	7
2.1	Service Quality	7
2.1.1	Connotation	7
2.1.2	Relevant Studies	8
2.1.3	Model of Service Quality	10
2.1.4	Evaluation Methods	13
2.2	Tourism Service Quality	14
2.2.1	Connotation	14
2.2.2	Relevant Studies	15
2.2.2	Evaluation Methods	17
2.3	The Research on Mainland Tourists to Taiwan	18
2.4	Brief Summary	19
3	Establishing the Destination Integrity tourism Service	

Evaluation Model	21
3.1 Theoretical Basis	21
3.2 Principles	22
3.3 Factors	23
3.4 Indexes	25
3.4.1 Initial Indexes.....	25
3.4.2 Indexes Correction	26
3.5 Establishing Evaluation Model	27
4 Empirical Study	29
4.1 The Status Quo of Mainland Tourists to Taiwan	29
4.2 Questionnaire Design	33
4.3 Data Collection	36
4.3.1 Informants	36
4.3.2 Sample Size.....	36
4.3.3 Survey Methods	37
4.4 Data Analysis	38
4.4.1 Reliability Analysis	38
4.4.2 Frequency Analysis	38
4.4.3 Validity Analysis	39
4.4.4 Individuality Features Analysis.....	42
4.4.5 Multiple Regression Analysis	44
4.4.6 Descriptive Statistics.....	45
5 Reserch Conclusion & Prospects	48
5.1 Research Conclusion	48
5.1.1 Establishing the Taiwaourim Integrity Service Quality	48
5.1.2 Taiwanese Tourism Market Future Development Directions	50
5.2 Research Limitations & Prospects	51

Appendix 1: Questionnaire	52
Appendix 2: Reliability Analysis	55
Literature Reference.....	56
Acknowledgements	60

厦门大学博硕

图表目录

图 1: 研究路线	3
图 2: 格罗鲁斯顾客感知服务质量模型	11
图 3: PZB 顾客感知服务质量模型	12
图 4: 关系分析模型: 关系中交互层次	13
表 1: 旅游服务的类型及企业	15
表 2: 赴台旅游相关研究主题	18
图 5: 旅游服务系统模式	21
表 3: Parasuraman 服务质量的五个属性	22
图 6: 旅游综合服务质量要素	24
图 7: 目的地旅游综合服务质量评估模型	25
图 8: 目的地旅游综合服务质量构成要素	26
表 4: 目的地旅游综合服务质量评估体系	27
表 5: 大陆赴台旅游发展状况	30
图 8: 2002 年—2011 年台湾主要客源地发展趋势	30
表 6: 厦门旅游质监局接到赴台游投诉数量	32
表 7: 2008 年至今赴台旅游事故一览表	32
表 8: 大陆游客对台湾旅游综合服务质量评估体系	34
表 9: 抽样误差与样本量的关系示意图	37
表 10: KMO 和 Bartlett 的检验	39
表 11: 解释的总方差	40
表 12: 旋转成份矩阵 ^a	40
表 13: KMO 和 Bartlett 的检验	41
表 14: 旋转成份矩阵 ^a	42

表 15: 大陆游客人口特征统计 (N=413)	43
表 16: 大陆游客对台湾旅游综合服务质量评估体系	44
表 17: 一、二级指标描述性统计结果	45
表 18: 评估均值最高的 5 个指标	46
表 19: 满意累积频率最高的 5 个指标	46
表 20: 评估均值最低的 5 个指标	47
表 21: 满意累积频率最低的 5 个指标	47
表 22: 不满意累积频率最高 5 个指标	47
表 23: 大陆游客对台湾旅游综合服务质量评估体系	49

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

廈門大學博碩