

**PHÂN TÍCH TÁC ĐỘNG CỦA ỨNG DỤNG DU LỊCH THÔNG MINH, HÌNH ẢNH
ĐIỂM ĐẾN VÀ SỰ HÀI LÒNG ĐẾN Ý ĐỊNH QUAY TRỞ LẠI CỦA DU KHÁCH
ĐỐI VỚI ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH NHA TRANG**

Trần Thị Xuân Viên¹, Hà Nam Khánh Giao², Tạ Văn Thành^{3*}

¹Trường Đại học Công thương Thành phố Hồ Chí Minh
²Học viện Hàng không Việt Nam
³Trường Đại học Tài chính – Marketing
*Tác giả liên hệ: Email: tvthanh@ufm.deu.vn
Received: 10/05/ 2024 Accepted: 05/10/ 2024 Published: 25/12/2024
DOI: 10.52932/jfm.v15i9.536

Phục lục 1. Thang đo

Thang đo	Ký hiệu	Thang đo	Nguồn gốc
Ứng dụng du lịch thông minh	UDTM		
Hệ thống thông tin thông minh	HTTT1	Wifi miễn phí	Tavitiyaman & cộng sự (2021)
	HTTT2	Mã QR	
	HTTT3	Truy cập thông tin trực tuyến	
	HTTT4	Hệ thống lỗi bảo vệ điện tử	
	HTTT5	Hệ thống ứng phó khẩn cấp thông minh	
Quản lý du lịch thông minh	QLTM1	Bộ sạc USB có thể truy cập	Tavitiyaman & cộng sự (2021)
	QLTM2	Chức năng trung tâm thông minh	
	QLTM3	Tối ưu hóa năng lượng sử dụng	
Tham quan thông minh	TQTM1	Thiết kế hành trình cá nhân	Tavitiyaman & cộng sự (2021)
	TQTM2	Hệ thống hướng dẫn thông minh	
	TQTM3	Giới thiệu du lịch điện tử	
	TQTM4	Bản đồ du lịch điện tử	
Hệ thống thương mại điện tử	TMDT1	Thanh toán di động	Tavitiyaman & cộng sự (2021)
	TMDT2	Phiếu giảm giá trực tuyến	
	TMDT3	Đặt chỗ trực tuyến	
	TMDT4	Đặt chỗ qua quầy tự phục vụ	
	TMDT5	Hệ thống đặt vé điện tử	
Giao thông thông minh	GTTM1	Lập kế hoạch xe thông minh	Tavitiyaman & cộng sự (2021)
	GTTM2	Phát sóng giao thông thời gian thực	
	GTTM3	Thông báo giao thông	
	GTTM4	Bảo vệ an toàn giao thông	
Dự báo thông minh	DBTM1	Dự báo lưu lượng du khách	Tavitiyaman & cộng sự (2021)
	DBTM2	Dự báo thời gian xếp hàng	
	DBTM3	Dự báo hoạt động lễ hội	
	DBTM4	Dự báo thời tiết	
Hình ảnh điểm đến	HADD		
Yếu tố tự nhiên	YTTN1	Có nhiều cảnh quan thiên nhiên đẹp	Chi & Qu (2008)
	YTTN2	Vùng đất có hệ động thực vật phong phú	
	YTTN3	Có địa hình đa dạng (từ biển, đảo, đồng bằng, đồi núi)	
Môi trường du lịch	MTDL1	Môi trường an toàn, an ninh	Chi & Qu (2008)
	MTDL2	Cảnh quan môi trường sạch sẽ	

	MTDL3	Người dân địa phương thân thiện và hiếu khách	
	MTDL4	Bầu không khí yên tĩnh và thư giãn	
	MTDL5	Thời tiết dễ chịu	
Giải trí và sự kiện	GTSK1	Có các sự kiện văn hóa và lễ hội hấp dẫn	Chi & Qu (2008)
	GTSK2	Có giai điệu nhạc quê hương đặc trưng	
	GTSK3	Các hoạt động vui chơi giải trí đa dạng	
Yếu tố lịch sử	YTLS1	Có các di tích lịch sử đặc trưng	Chi & Qu (2008)
	YTLS2	Có các di sản văn hóa đặc trưng	
	YTLS3	Có các công trình kiến trúc cổ	
Cơ sở hạ tầng du lịch	HTDL1	Các nhà hàng quán ăn phục vụ ăn uống đa dạng	Chi & Qu (2008)
	HTDL2	Có nhiều nơi mua sắm	
	HTDL3	Đa dạng các loại hình lưu trú	
Khả năng tiếp cận điểm đến	TCDD1	Mạng lưới thông tin về giao thông tốt	Chi & Qu (2008)
	TCDD2	Có các chỗ đậu xe ở trung tâm thành phố	
	TCDD3	Dễ dàng tiếp cận các điểm tham quan	
	TCDD4	Có đa dạng sự lựa chọn phương tiện vận chuyển để đến điểm đến	
Giá cả	GC1	Chi phí cho dịch vụ ăn uống hợp lý	Chi & Qu (2008)
	GC2	Chi phí cho dịch vụ lưu trú hợp lý	
	GC3	Chi phí cho hoạt động vui chơi giải trí hợp lý	
	GC4	Sản phẩm mua sắm phù hợp túi tiền	
Hoạt động ngoài trời	HDNT1	Có các hoạt động vui chơi trên biển: thả dù lượn, lướt sóng, lướt ca nô...	Chi & Qu (2008)
	HDNT2	Có địa điểm cho các hoạt động đi dã ngoại, cắm trại, đi bộ...	
	HDNT3	Có đa dạng các hoạt động ngoài trời về đêm (lặn biển, đi bộ, dạo biển...)	
Thư giãn	TG1	Có các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, thư giãn	Chi & Qu (2008)
	TG2	Là nơi phù hợp để thư giãn và làm mới tinh thần	
	TG3	Có nhiều địa điểm thích hợp cho hoạt động thư giãn	
Sự hài lòng	HL1	Hài lòng về điểm đến	Banki & cộng sự (2014)
	HL2	Hài lòng với những dịch vụ khách sạn	
	HL3	Tôi rất vui vì tôi đã quyết định đến thăm địa điểm du lịch này	
	HL4	Chuyến thăm địa điểm du lịch này vượt quá mong đợi của tôi	
Ý định trở lại	YDTL1	Tôi muốn viếng thăm lại địa điểm Nha Trang trong tương lai gần	Tosun & cộng sự (2015)
	YDTL2	Nếu phải quyết định lại, tôi sẽ chọn điểm đến Nha Trang một lần nữa	
	YDTL3	Tôi sẽ trở lại điểm đến Nha Trang trong tương lai	
	YDTL4	Tôi thường xuyên đến thăm điểm đến Nha Trang hơn	
	YDTL5	Điểm đến Nha Trang sẽ là lựa chọn đầu tiên của tôi so với điểm đến khác	

Phụ lục 2. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Tiêu chí	Đặc điểm mẫu	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	238	45,8
	Nữ	282	54,2
Độ tuổi	Từ 18 – 22 tuổi	116	22,3
	Từ 23 – 27 tuổi	234	45,0
	Từ 28 – 32 tuổi	130	25,0
	33 tuổi trở lên	40	7,7
Thu nhập	Từ 3 – dưới 6 triệu	58	11,2
	Từ 6 – dưới 9 triệu	283	54,4
	Từ 9 – dưới 12 triệu	96	18,5
	Từ 12 triệu trở lên	83	16,0
Nghề nghiệp	Sinh viên	85	16,3
	Nhân viên văn phòng	154	29,6
	Buôn bán tự do	119	22,9
	Giáo viên, giảng viên	81	15,6
	Doanh nhân	48	9,2
	Khác	33	6,3
Trình độ học vấn	Trung học phổ thông	78	15,0
	Trung cấp	234	45,0
	Cao đẳng	62	11,9
	Đại học	52	10,0
	Sau đại học	54	10,4
	Khác	40	7,7
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	272	52,3
	Đã kết hôn	248	47,7
Số lần đi	1 lần	142	27,3
	2 lần	229	44,0
	3 lần	103	19,8
	Từ 4 lần trở lên	46	8,8
Mục đích chuyến đi	Du lịch	58	11,2
	Thăm họ hàng	165	31,7
	Đi công tác	124	23,8
	Đi công tác kết hợp du lịch	123	23,7

Tiêu chí	Đặc điểm mẫu	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
	Khám chữa bệnh	38	7,3
	Khác	12	2,3
Đi với ai	Đi 1 mình	102	19,6
	Đi với người yêu	69	13,3
	Đi với cơ quan/ công ty	141	27,1
	Đi với gia đình, người thân	135	26,0
	Bạn bè	73	14,0
Hình thức du lịch	Tự tổ chức	127	24,4
	Cơ quan/ công ty tổ chức	70	13,5
	Đi theo tour du lịch	254	48,8
	Khác	69	13,3
Thời gian lưu trú	1 đêm	98	18,8
	2 đêm	184	35,4
	3 đêm	148	28,5
	Từ 3 đêm trở lên	90	17,3
Quốc tịch	Việt Nam	283	54,4
	Hàn Quốc	78	15,0
	Trung Quốc	58	11,2
	Nga	21	4,0
	Pháp	14	2,7
	Khác	66	12,7

Phụ lục 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

STT	Thành phần	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng bé nhất	Hệ số tải nhân tố bé nhất
I. Thang đo Ứng dụng du lịch thông minh: Cronbach's Alpha = 0,887 Giá trị: KMO = 0,897; Sig = 0,000; tổng phương sai rút trích = 69,005%				
1	Hệ thống thông tin thông minh	0,874	0,680	0,743
2	Quản lý du lịch thông minh	0,819	0,657	0,805
3	Tham quan thông minh	0,837	0,637	0,753
4	Hệ thống thương mại điện tử	0,891	0,680	0,755
5	Giao thông thông minh	0,854	0,692	0,763
6	Dự báo thông minh	0,821	0,5614	0,722
II. Thang đo Hình ảnh điểm đến: Cronbach's Alpha = 0,895 Giá trị: KMO = 0,925; Sig = 0,000; tổng phương sai rút trích = 75,003%				
1	Yếu tố tự nhiên	0,906	0,788	0,769
2	Môi trường du lịch	0,939	0,780	0,694
3	Giải trí và các sự kiện	0,819	0,644	0,693
4	Yếu tố lịch sử	0,802	0,626	0,730
5	Cơ sở hạ tầng du lịch	0,800	0,638	0,767
6	Khả năng tiếp cận	0,848	0,648	0,796
7	Giá cả	0,830	0,636	0,743
8	Các hoạt động ngoài trời	0,853	0,721	0,691
9	Thư giãn	0,800	0,635	0,738
III. Thang đo Sự hài lòng: Cronbach's Alpha = 0,825 Giá trị: KMO = 0,925; Sig = 0,000; tổng phương sai rút trích = 75,003%				0,793
IV. Thang đo Ý định trở lại: Cronbach's Alpha = 0,900 Giá trị: KMO = 0,890; Sig = 0,000; tổng phương sai rút trích = 71,528%				0,827

Phụ lục 4. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo biến tiềm ẩn bậc 1

Cấu trúc	Cronbach's Alpha (đã chuẩn hóa)	Độ tin cậy tổng hợp (rho_c)	Phương sai trung bình được trích xuất (AVE)
Hệ thống thông tin thông minh	0,849	0,849	0,529
Quản lý du lịch thông minh	0,800	0,800	0,571
Tham quan thông minh	0,819	0,819	0,531
Hệ thống thương mại điện tử	0,890	0,889	0,619
Giao thông thông minh	0,821	0,818	0,535
Dự báo thông minh	0,844	0,844	0,576
Yếu tố tự nhiên	0,905	0,906	0,762
Môi trường du lịch	0,895	0,895	0,632
Giải trí và các sự kiện	0,831	0,832	0,625
Yếu tố lịch sử	0,816	0,817	0,598
Cơ sở hạ tầng du lịch	0,813	0,815	0,594
Khả năng tiếp cận	0,839	0,839	0,567
Giá cả	0,846	0,846	0,580
Các hoạt động ngoài trời	0,832	0,832	0,623
Thư giãn	0,775	0,775	0,534
Sự hài lòng	0,825	0,825	0,540
Ý định trở lại	0,865	0,865	0,562

Phụ lục 4. Kiểm định mô hình cấu trúc sau khi chạy Bootstrapping (chuẩn hóa)

