

游客感知视角下广州大学生对广州长隆民宿满意度的研究

龚庆芳 郑舒婷

(广东金融学院 广东广州 510521)

【摘要】 随着旅游业的发展,旅游途中民宿成为游客的重要选择之一。本文以广州长隆景区附近5公里内民宿研究范围,以广州大学生为研究对象,从游客的感知体验出发,建立了民宿游客感知指标体系,运用IPA分析法对影响游客感知体验进行实证分析。研究发现,受调查者对民宿体验的实际满意低于其预期值。其中,民宿的基础服务和外部环境维度是民宿进一步提升改进的重点。

【关键词】 游客感知;广州长隆民宿;民宿满意度;IPA分析法

DOI: 10.18686/jyfyzy.v3i7.47332

随着旅游业的发展,民宿成为旅游途中重要的住宿选择之一。民宿既提高了房主闲置房屋的利用率,又符合游客对多样化旅游方式的追求。然而,伴随民宿从业者的增长,民宿业在快速成长的历程中也出现了不少的问题,例如:民宿经营者民宿房源设计缺乏地方特色、服务经验不佳,又或者民宿营运过程中存在配套服务设施质量差、产品单一以及房屋安全等等问题,这些关于房源服务、特色、品质等问题层出不穷,对游客感知体验产生了很大的负面影响。

1、研究思路与方法

1.1 研究区域与对象

本研究选取广州大学生为研究对象,选择距广州长隆景区5公里以内的民宿为研究区域。据民宿预定平台“美团民宿”的数据显示,在广州的民宿订单中有11%的游客选择入住长隆旅游度假区周边,是广州最热门的民宿入宿地之一。广州大学生因位于广州的地理优势,是广州长隆的重要游客群体之一,且因参加跨年表演、陪同亲友等原因,产生一定量的周边住宿的需求。

2、研究方法

2.1 问卷调查法

调查采取Likert五级量表法,将评价分为五级,从5分非常重要/满意,到1分非常不重要/不满意,对各要素进行测试评估。包括性别、年龄等,并对入住民宿的各要素预期重要性和实际满意度的量化评价。

2.2 IPA分析法

IPA分析法——重要性-绩效表现分析法,其关键点在于分析项目的重要性和绩效表现。首先需把其两者列于坐标轴,其次将结果表现综合到象限图当中,划分成优势区、维持区、机会区和改进区,最后根据四个象限的结果对各项目作出相应的改善措施。

3、调查结果分析

3.1 问卷样本概况

问卷于2021年1月通过问卷星网站正式发放,共回收问卷174份。剔除无效问卷后,最终获得有效问卷152份,有效率为87.4%。

3.2 样本基本数据总结

在本次研究中,男性的比例为40.7% (n=62),女性

59.2% (n=90);从调查对象的年龄分布来看:84.8% (n=129)为18-25岁之间,26-35岁占15.1% (n=23);调查对象总体学历水平较高,主要为本科学历80.3% (n=122),其次为专科学历15.1% (n=23),硕士及以上占4.6% (n=7);由于研究对象群体为大学生,其总体个人平均月可支配收入不高;月可支配收入于3000元以下的占58.6% (n=89),3000-5000元占25.0% (n=38),5000-8000元占12.5% (n=19),8000元以上的占3.9% (n=6)。受访者入住民宿的同伴主要为朋友同学72.4% (n=110),其次为情侣入住26.3% (n=40)与自己入住21.7% (n=33),以及家人14.5% (n=22)。受访者入住民宿的目的主要为旅游83.6% (n=127),其次为朋友聚会36.2% (n=55),以及商务出行2.0% (n=3)。

3.3 游客的总体满意度分析

本次调查中67.1%的民宿体验者对结果感到满意,65.9%的受访者表示愿意分享自己的民宿体验经历,83.6%的受访者具有再宿意愿,表明民宿体验者对入住的民宿具有一定的认可度,但整体感知质量还有待提高。

3.4 各项指标重要性及满意度结果分析

为了解受调查者对民宿体验的重要性及满意度测评结果,研究对所收集的152份有效问卷的重要性及满意度进行统计分析,22个指标分为为:

1. 民宿周围的交通便捷;
2. 民宿周围的餐饮方便;
3. 民宿与景区景点的距离近;
4. 民宿周围的高超购物便捷;
5. 民宿的基础服务设施完善;
6. 民宿的安全服务设施完善;
7. 民宿的卫浴设施良好;
8. 民宿的厨房设备齐全;
9. 民宿的整体卫生干净整洁;
10. 民宿的房屋面积宽敞;
11. 民宿房间的隔音状况良好;
12. 民宿的床上用品质量优质;
13. 民宿的娱乐活动设施齐全;
14. 民宿主人与游客的互动交流自然;
15. 民宿主人服务热情周到;
16. 民宿的设计风格与装修布置;
17. 平台描述与实际体验一致;
18. 民宿具有地方文化特色;

19. 民宿具有“家”的氛围;

20. 民宿入住便捷;

21. 民宿行李寄存安全;

22. 民宿住宿的性价比。

分析结果显示 22 个指标的重要性均值为 4.070, 满意度均值为 3.784, 除了厨房设备齐全、娱乐活动设施齐全外, 其余 20 个指标的重要性与满意度均值差为负值, 说明受调查者对民宿体验的实际感知低于其预期值。

3.5 IPA 四象限定位分析

以感知重要性和实际满意度为坐标轴, 找出感知重要性和实际满意度的均值, 结果为感知重要性均值 4.070, 实际满意度均值 3.784, 以此作为 IPA 定位图中的原点。游客感知重要性作为 X 轴, 入住后的实际满意度为 Y 轴, 绘制出四个象限图, 分别将 22 个测量指标对应四个象限中的不同位置, 从第一象限到第四象限分别是优势区、维持区、机会区和改进区。四个象限的指标分析如下:

优势区间(第一象限), 有指标 5-6、9、17、20-22。第一象限为高-高区域, 指标的重要性和满意度同样显著。各指标分散在三个维度, 说明三个维度都有令大学生群体选择民宿入住并且体验后相对较为满意的优势。这 7 个指标分别是基础服务、安全服务、卫生质量、真实描述、入住便捷、行李寄存、性价比。虽然他们的重要性和满意度相对较高, 处于优势地位, 但由于其重要性与满意度的差值为负值, 即满意度并未能与重要性相匹配。

维持区间(第二象限), 有指标 1、10、13、15-16。第二象限为低-高区域, 尽管指标的重要性不高, 但实际满意度较高。由此说明, 游客认为 1、10、13、15-16 这 5 个指标(交通便捷、面积宽敞、娱乐设施、服务热情与设计装修)相对不是特别重要, 而且对其实际表现也比较满意。

机会区间(第三象限), 有指标 4、8、14、18-19。第三象限为低-低区域, 指标重要性和表现性都不好。这 5 个指标分别是商超便捷、厨房设备、房客交流、民宿地方文化特色与“家”的氛围, 他们对游客来说重要性不高, 且实际满意度也不高。但需要注意的是, 在这 5 个指标中, 除了厨房设备外的其余四个指标的实际满意度都小于入住前的感知期望值, 因此, 该象限的指标建议作为次重点改进项目。

改进区间(第四象限), 共有指标 2-3、7、11-12。第四象限为高-低区域, 指标重要性高, 但满意度较差, 该象限中的 5 项指标(餐饮方便、景点距离、卫浴设施、隔音与床上用品)通常是游客进行民宿的消费决定时的关注重点所在, 因而是进一步整改的重点关注点。

参考文献

- [1] 报告网. 2021 年中国民宿市场分析报告 - 行业运营态势与发展前景预测 [EB/OL]. <http://baogao.chinabaogao.com/jiudian/348001348001.html>, 2021-01-13.
- [2] 国家旅游局. 旅游民宿基本要求和评价 [Z] 2017-08-15.
- [3] 刘建国, 黄杏灵, 晋孟雨. 游客感知: 国内外文献的回顾及展望 [J] 经济地理, 2017, 37(5): 216-224.
- [4] 姜又春, 李建华. 基于五级态度量表的张家界旅客满意度研究 [J] 人文地理, 2010, 25(1): 143-147.

4、结论与建议

对维度的重要性与满意度分析结果显示, 民宿的外部环境、民宿的基础服务、民宿的个性化服务、民宿的氛围、安全与性价比的重要性排序为 3—2—5—4—1, 满意度排序为 4—3—2—5—1。得出如下结论与建议:

4.1 广州长隆民宿需继续保持在安全与性价比方面的优势水平, 七重要性和满意度均排第一。

大学生群体的经济收入水平有限, 更加关注性价比, 另外广州长隆离市中心还有一定的距离, 地理位置较为偏僻, 因此安全性也格外重要。

4.2 广州长隆民宿的基础服务有待进一步提升。

民宿基础服务感知重要性排名第二, 而实际满意度却排名第三, 这表明大学生群体在民宿体验的过程中, 较看重民宿的基础服务。对应落于改进区的亟需进一步提升改进的重点指标如卫浴设施、隔音与床上用品, 民宿主应该高度重视, 基础服务设施会影响大学生群体的满意度, 一旦满意度降低, 将很难有再宿的意愿。

4.3 广州长隆民宿需优化外部环境维度。

在民宿的外部环境维度, 感知重要性排名第三, 实际满意度排名第四, 表明大学生群体看中民宿的外部环境。大学生群体主要以公交地铁为主, 建议民宿在选取位置之始, 要确保交通的便利性, 考虑民宿与景点距离之间公共交通可达性, 可以给出入住民宿清晰的交通指引与便捷餐饮推荐, 满足大学生游客在长隆景区旅游而入住的需求, 提高入住满意率。

4.4 广州长隆民宿的氛围急需重点改善。

在民宿的氛围维度, 感知重要性排名第四, 实际满意度却排名第五, 位于最低。虽然地处商业区域, 但民宿切不可过于商业化。大学生群体有审美也喜欢标新立异, 民宿的风格各异, 有足够的地方文化特色或者有民宿主人自己的审美; 民宿的风格足够好看, 符合大学生拍照住宿打卡等需求; 或者跟周边民宿有差异化, 将能够吸引更多的游客。

4.5 广州长隆民宿的个性化服务尚可。

感知重要性排名最后的维度: 民宿的个性化服务, 实际满意度为第二。说明民宿体验者对其感知满意度较认可, 服务是软实力的体现, 个性化服务是指除了满足客人共性需求外, 针对客人的特点、特殊需求, 把客人当成独立个体进行服务。大学生的个性化意识较强, 民宿主可以通过和他们的友好善意的交流拉近彼此之间的距离, 当他们有特设需要如延迟退房等, 在力所能及的范围内满足需求。民宿主要积极了解客人入住感受, 因此民宿在提升个性化服务方面应当继续保持。

课题信息: 广州市哲学社会科学发展“十三五”规划 2020 年度课题, 经贸摩擦升级环境下跨国供应链弹性构建与协同优化研究 2020GZGJ163;

2020 年度广东省基础与应用基础研究基金省市联合基金项目, 跨境电商国际采购提前期不确定下的运输—保税仓库存联合优化与协调研究 2020A1515110500。