

# 基于服务质量感知度评价的昆明城市游憩商业区游客满意度分析

韩剑磊

在先后经历了产品经济时代、服务经济时代后，人类经济发展进入了体验经济时代，现在及未来社会经济发展的支柱将是体验产业为支撑的体验经济。随着大众旅游时代的来临，游客对旅游体验的要求不断提高，住宿、餐饮、交通、购物、娱乐和导游服务等方面的要素服务质量水平被不断强调；同时城市旅游成为休闲旅游的主要形式之一，城市游憩商业区（城市RBD）成为城市旅游的主要要素集聚区。昆明市作为我国中国面向东南亚、南亚开放的门户城市，国家历史文化名城，我国重要的的休闲旅游城市之一，城市休闲旅游已经成为昆明的一张城市名片，而城市旅游的发展需要典型的要素集聚区的带动发展。本文以游憩服务质量为切入点，通过对昆明3处城市游憩商业区游憩满意度的实证研究，分析游憩服务质量对满意度的影响程度，揭示昆明城市游憩商业区在游憩服务质量方面存在的问题。

## 一、研究背景

游客旅游体验质量的高低决定了旅游的回头率，也会对周边的人群产生积极或消极的首因效应，这都必将影响旅游目的地的旅游形象。而旅游体验质量的高低，除了取决于旅游核心吸引物外，旅游服务质量也在很大程度上影响，甚至决定了旅游体验的质量高低。因此，住宿、餐饮、交通、购物、娱乐和导游服务等方面的服务质量重要性越来越突出。城市是现代旅游发展的载体和支撑点。随着城市经济的发展及基本设施建设的完善，城市兼有双重功能，既是旅游目的地，又是旅游客源地，并出现了城市游憩综合体的发展突出特征。城市RBD是以新的形态将游憩和旅游商业功能结合起来，作为一种新的功能区呈现在城市中。城市RBD在为旅游者提供旅游、购物、餐饮、休闲娱乐等功能的同时，也向游憩者展现了现代的城市文化，以及城市生活风采。此外，随着游憩者闲暇时间的增加以及消费能力的提升，游憩休闲活动作为享受生活的一种方式受到更多消费者青睐，城市RBD因而成为外来游客以及本地居民重要的休闲地。因此，城市RBD的发展也成为打造城市休闲旅游目的的一个切入点。消费群体在城市RBD的集聚为这一地区的经济、社会发展带来了巨大机遇，游憩者的需要得到满足，城市居民社会福利、生活质量得到改善，城市RBD这一新的城市空间要素，极有可能发展成为一个有潜力的城市经济新的增长点，这就为城市旅游可持续发展提供了新的发展思路。我国城市RBD的发展潜力巨大，前景广阔，昆明作为著名的休闲城市，城市RBD的建设和开发必须首先满足大众的游憩体验，加大对游览观光、餐饮购物、休闲娱乐等多类型、多方面游憩产品的设计和开发和游憩服务质量的提升。因而在旅游体验背景下，如何通过提升发展城市RBD的游憩服务质量进而提升城市旅游品质，成为亟需解决的问题。

## 二、旅游服务感知模型构建

### （一）旅游服务感知模型的基本原理

旅游服务质量是指旅游者通过比较其接受的服务水平与期望目标得出的对某一特定服务的感知。其主要影响因素有住宿、餐

饮、交通、购物、娱乐、通讯和导游服务等。

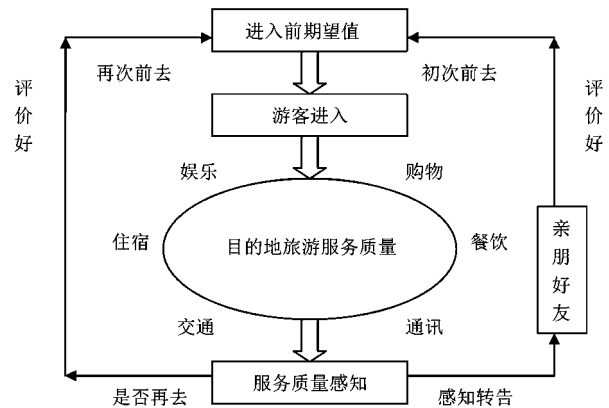


图1 旅游服务质量感知评价模式

### （二）旅游服务质量单要素感知模型的引入

本文采用李克特5分式量表，根据问卷打分，建立旅游服务质量单要素评价模型。

$$X_j = \frac{\sum_{i=1}^n m_i \cdot n_i}{N}$$

式中， $X_j$ 表示第j项服务的评分结果， $m_i$ 表示该影响因素在李克特量表下的评分(1—5分)， $n_i$ 表示选择该评分 $m_i$ 的人数， $N$ 表示填写问卷的总人数。

## 三、昆明城市游憩商业区游憩服务质量实证分析

### （一）昆明城市游憩商业区样本点的选取及问卷发放

本文从城市RBD概念出发，依据城市RBD的功能、分类，选取昆明比较典型的文化巷-文林街、金碧坊-南屏街、昆都3处作为实证分析的对象几条主要的街区进行本次的问卷调查。本次问卷调查分三个时间段（16年3月、16年6月、16年11月），共发放问卷400份，问卷发放途径分为网络问卷（100份）、文化巷-文林街（100份）、金碧坊-南屏街（100份）、昆都（100份）。回

作者简介：韩剑磊（1987—），男，山东泰安人，博士研究生，研究方向：旅游经济和旅游规划。

表1 游憩服务质量分量均值统计表

游憩服务质量指标	购物	娱乐	交通	餐饮	住宿	游憩	通讯	总体满意度
游憩服务质量分量均值	2.45	2.50	2.97	2.55	2.72	2.73	2.22	2.47
游憩服务质量分量标准差	0.88	0.66	0.15	0.23	0.19	0.31	0.51	0.714

收352份,回收率88%,其中有效问卷325份,有效率81%。利用SPSS18.0、EXCEL统计软件进行数据汇总、统计分析。

## (二) 游憩服务质量对游憩满意度影响分析

### 1. 游憩服务质量感知单因素分析

根据旅游服务质量单要素感知模型的分量计算公式,通过统计分析,可以得到下面游憩服务质量分量均值统计表。

通过对各分项游憩服务质量的总体分析可以看出:购物、娱乐、交通、餐饮、住宿、游憩、通讯各分项服务质量的满意度均值在3分以下,表明现阶段3处样本对象的各项服务质量仍不高,这在一定程度上影响了游憩者对该街区的总体满意度。各项分量的标准差相对较低,也可以说明游憩者对各项服务的感知程度大致趋于一致。

对各个分量进行单独分析:一方面,交通、餐饮、住宿、游憩三项的指标均值较大,证明游憩者对以上三项服务质量的满意度较高,笔者认为得出以上数据结论的原因是,3处样本对象所处位置在一环以为,离昆明市内主干道东风西路很近,可达交通线路丰富、交通工具多样,并且周边的酒店之中豪华型、经济型等各类酒店体量较大,酒店标准化服务已经形成,可以满足各类人群的休憩、住宿需求,因此在交通、餐饮、住宿三个方面的服务质量满意度较高;另一方面,我们可以看到7项游憩服务分量之间的差别相对较小,这也从侧面反映出3处样本对象的服务特色并没有发挥出来,游憩服务趋同,差异化很小。

### 2. 游憩服务质量感知—满意度回归分析

对样本进行Pearson相关性分析,可以看到在购物、娱乐等7项旅游服务质量分量中,购物、娱乐、餐饮(0.582、0.532、0.566)三项服务质量与游憩者的总体满意度的相关性较大,并呈现正相关关系这说明,昆明3处城市游憩商业区的游客总体满意度的很大程度上受到以上7项旅游服务质量高低的影响,尤其是购物、娱乐、餐饮三项服务质量,他们与总体满意度同向变化。为了更好的探寻服务质量感知对昆明城市游憩商业区游憩满意度的影响。我们以满意度为因变量,以7项旅游服务质量分量为影响满意度的自变量,利用SPSS软件进行向前线性回归分析,购物、餐饮、信息三项的t检验的p值都<0.05,因而保留,同时膨胀因子小于5,3变量之间没有出现共线性;而剔除娱乐、交通、住宿、游憩四项分量。F检验的p值为0.000,拒绝总体回归系数为0的原假设。线性回归模型的调整R<sup>2</sup>为0.433,说明以上3项分量对总体满意度的解释程度占到总解释度的43.3%,三项游憩服务分量的变动可以较好的解释满意度的变动程度。

## 四、昆明城市游憩商业区游憩服务质量感知分析

根据上文对昆明3处城市游憩商业区的游憩服务质量感知—满意度回归分析,我们可以得到如下分析。

### (一) 城市游憩功能服务要素不突出

相关性分析中与总体满意度最相关的前三项分别为购物、娱

乐、餐饮服务;而在回归分析中,根据向前回归分析,对变量进行剔除后的三项总体满意度解释变量为购物、餐饮、信息服务。通过这两者的比较,我们可以发现购物与餐饮仍是昆明3处游憩商业区的主要功能体现。

一方面说明,昆明城市游憩商业区中的商业要素较为完善,购物与餐饮设施发展较为迅速,并有良好的发展基础与口碑效应,更为游憩消费者所熟知、认可,相关城市规划单位可以继续加强购物与餐饮设施的开发,巩固其现有的优势;另一方面也表明,三处游憩商业区其核心服务功能——游憩服务功能没有充分的发挥出来。3处游憩商业区的发展更多的是侧重现代化都市发展,商业与娱乐、休闲、文化未能协调发展,并未注重深度游憩需求。这就造成了游憩消费者对几处街区的游憩感知度的评价较低。

### (二) 服务特色不明显

从游憩服务质量感知单因素模型分析中,我们可以看出3处游憩商业区的服务评价均值相差不大,游憩消费者对各项服务质量的评价标准差很小,感知度趋同。这表明购物等7项游憩服务分量中未能有某项服务质量很好的满足游憩消费者的需求,给游客留下较深的印象。这点在很多的城市RBD都有所体现,大多数城市RBD更加注重基本的餐饮、购物等要素的硬件设施发展,而更多的服务特色及服务文化没有进行深度的挖掘。

### (三) 各要素部门从业人员的服务质量较高

根据对从业人员服务质量的评价打分,餐饮(4.32)、购物(4.16)、社区(2.87)、信息咨询(3.06)、公共秩序(3.56)可以看出,游憩者对3处游憩商业区的就餐、购物的从业人员服务质量评分较高,这说明单从单纯的从业人员服务质量上看,3处游憩商业区基本符合大众的要求,远远高于7项总体服务质量。结合上述两点的分析,我们可以得出如下结论:游憩者对三处游憩商业区的服务质量的评价,并不单是指从业人员的服务质量,二是综合“吃、住、行、游、购、娱”各个要素,各个方面的综合性的“广义服务质量”,因此,对提升3处昆明城市游憩商业区游憩服务质量路径的探索,不能仅仅局限在从业人员的服务素质的提升,而是从旅游的角度,进行“广义大服务”的整体提升。

## 五、结语

结合上述三点的分析,我们可以得出如下结论:游憩者对三处游憩商业区的服务质量的评价,并不单是指从业人员的服务质量,而是综合“吃、住、行、游、购、娱”各个要素,各个方面的综合性的“广义服务质量”,以及游憩服务文化。因此,对提升3处昆明城市游憩商业区游憩服务质量路径的探索,不能仅仅局限在从业人员的服务素质的提升,而是从旅游的角度,进行“广义大服务”的整体提升。

(作者单位:云南财经大学旅游与酒店管理学院)