

An IPA-Based Analysis on Tourist Satisfaction in the Three-River Headwater Region

Xiaoyan Wei^{1,2*}, Xufeng Mao^{3#}, Zhongxia Tang^{1,2}, Huaju Xue^{1,2}

¹School of Economics and Management, Qinghai Normal University, Xining Qinghai

²Academy of Plateau Science and Sustainability, Xining Qinghai

³School of Geography Science, Qinghai Normal University, Xining Qinghai

Email: weixiaoyan4477@163.com, [#]nanpishu1234@yeah.net

Received: May 27th, 2020; accepted: Jun. 10th, 2020; published: Jun. 17th, 2020

Abstract

Tourist satisfaction is an important goal of tourism development. In order to promote the construction of ecological tourism in the Three Rivers Headwaters Region, this paper develops a tourist satisfaction evaluation system. Based on the questionnaire survey data, IPA (Importance-Performance Analysis) analysis method was used to investigate the tourist satisfaction of the Three Rivers Headwaters Region. A total of 31 evaluation indicators, including ecological environment quality, cultural folk customs, special catering, service efficiency, communication and traffic conditions, were selected to calculate the importance index and satisfaction index of various indicators. Results showed that: 1) The average score of the importance is 4.26 points, while the average satisfaction score is 3.74; 2) These 31 evaluation factors were divided by the IPA into four quadrants, including 11 superior quadrants, 4 maintenance quadrants, 9 improved quadrants, and 7 inferior quadrants; 3) Some proposes were provided to improve tourist satisfaction for different quadrants.

Keywords

Three Rivers Headwaters Region, IPA Analysis, Tourist Satisfaction

基于IPA分析的三江源区游客满意度研究

魏晓燕^{1,2*}, 毛旭锋^{3#}, 唐仲霞^{1,2}, 薛华菊^{1,2}

¹青海师范大学, 经济与管理学院, 青海 西宁

²高原科学与可持续发展研究院, 青海 西宁

³青海师范大学, 地理科学学院, 青海 西宁

*第一作者。

#通讯作者。

摘要

游客满意度是旅游发展的重要目标。为促进三江源区生态旅游建设, 本文构建了三江源区游客的满意度评价体系, 在问卷调查数据的基础上, 采用IPA (Importance-Performance Analysis) 分析法对三江源景区游客满意度进行调查。选取了生态环境质量、文化民俗、特色餐饮、服务效率、通讯和交通条件等31项评价指标, IPA矩阵分析将31项评价因子划分为四个象限, 游客的重要性评价均值得分(4.26)高于游客满意度评价均值(3.74), 其中优势象限11项、维持象限4项、改进象限9项和劣势象限7项, 针对不同象限提出了改进游客满意度的对策和方法。

关键词

三江源区, IPA分析法, 游客满意度

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

青海省作为生态大省, 既肩负着生态屏障的使命, 也面临着发展经济的重要责任。旅游业在青海省经济社会发展中起到了重要作用, 并逐渐成为青海省国民经济的支柱产业。三江源区独特的自然地理环境、多样的生态景观和独具魅力的少数民族文化, 吸引众多游客观光旅游, 逐渐成为吸引游客的重要景区, 占据青海省旅游收益的较大份额。立足游客角度, 对旅游产品和旅游服务进行评价, 进行游客满意度研究是提升旅游产品质量、增加旅游收益的重要途径[1]。

游客满意度是游客对景区的设施、娱乐、环境和接待服务等方面满足其旅游需求活动程度的综合心理评价[2]。游客满意度是旅游管理学和旅游地理学的核心研究内容之一。从理论研究的层面看, 游客满意度研究对于了解旅游者行为特征、建构完整的旅游者行为模型具有重要意义; 从旅游实践的层面看, 游客满意度的调查分析对于合理配置资源、改进旅游服务水平、提高企业绩效具有重要的参考价值, 尤其在目的地的开发建设过程中, 游客满意度对于树立良好的旅游地形象、提高游客重游率、促进稳定的旅游客流形成及区域旅游业持续发展具有重要意义[3]。游客满意度研究主要集中在游客满意度内涵、形成机理、行为结果以及满意度测评和满意度模型等五个方面。游客满意度测评尚未形成较为一致的测评指标体系。目前游客满意度测评的主要方法有服务质量(SERVQUAL)、服务绩效(SERVPERF)和重要性-满意度分析(IPA)等[4]。其中, 采用IPA方法分析游客对景区的满意度简单直观, 易于分析而得到广泛应用。

本研究在吸取前人研究的基础之上, 以三江源区的主要景区为案例区, 采用IPA方法和问卷调查法, 构建三江源区游客满意度指标体系, 通过比较分析游客体验的期望值与满意度, 发现三江源区在旅游开发过程中存在的不足, 提出相应对策, 为推进三江源区生态旅游和三江源国家公园体制试点工作提供参考。

2. 研究区概况

三江源区是青藏高原的腹地和主体(N31°31'~36°15', E89°21'~102°17'),是长江、黄河、澜沧江的发源地,被誉为“中华水塔”,是我国重要的珍惜动植物资源的保护地和亚洲气候变化的调节区。区内以山地地貌为主,海拔多在 3335~6564 m 之间三江源区涉及玉树、果洛、海南藏族自治州的泽库、河南县,海南藏族自治州的兴海、同德两县,共 16 个县 1 镇,总面积为 36.3 万 km²。约占青海面积的 50.4%,区内总人口为 69 万人,牧业人口 42 万人,占总人口的 60.8%,民族构成以藏族为主,占 90%左右,其他为汉、回、撒拉、蒙古族等民族。

长期以来,受自然因素和人类活动的影响,三江源区的生态环境出现退化。为遏制三江源区生态环境退化,国家采取了一系列恢复三江源生态环境的措施,效果显著。三江源区产业结构单一,农牧民收入水平较低,贫困人口比重较大。为践行“绿水青山,就是金山银山”理念,建设生态文明,实现人与自然和谐共生,2016 年 3 月《三江源国家公园体制试点方案》的印发,拉开了我国建立国家公园体制实践探索的序幕,同年 4 月,青海省委省政府正式启动三江源国家公园体制试点。三江源国家公园的建立,为保护三江源区的自然生态系统,丰富游憩资源,开发生态旅游,农牧民脱贫致富创造了有利条件。随着三江源区旅游业的发展,三江源地区将建设 35 个生态旅游重点项目,规划建设 6 个重点景区,包括可可西里、勒巴沟、达那寺峡谷和黄河源景区[5]。

3. 研究方法和数据来源

3.1. 研究方法

1) 问卷调查法

2019 年 7 月~8 月,笔者赴三江源地区主要景点,随机向游客发放调查问卷,共发放问卷 225 份,收回问卷 212 份,其中有效问卷 204 份,有效率为 91%。问卷由两个部分组成,第一部是游客的人口统计学特征(内容包括性别、年龄、客源地、月收入、职业、学历)等,游客的行为特征(出游方式、停留时间选择旅游交通工具和访问次数)等,第二部分测定三江源景区各服务项目对游客的重要性和满意度。本文根据旅游的行业构成“吃、住、行、游、购、娱”,综合《旅游区(点)质量等级的划分和评定》(GB/T17775-2003)[6]。借鉴了国内学者提出的自然保护区评价指标体系,参考了游客满意度模型,并在自然保护区游客满意度评价研究的基础上[7][8],确定了 8 个评价要素和 31 项因子为游客满意度特征评价的指标体系,并以此进行调查分析(表 1)。

Table 1. Tourist evaluation index in Three-River Headwaters Area

表 1. 三江源景区游客评价指标体系

目标	评价要素	评价因子
景区游客满意度评价指标体系	自然生态环境	生态环境质量、自然景观、动植物资源、环境舒适度
	社会文化环境	文化民俗、特色建筑、居民的友好程度、牧民的生活方式
	产品特色	特色食宿、土特产品、旅游项目的独特性、旅游项目的参与性
	旅游服务质量	服务效率、服务规范、服务态度、投诉处理反馈
	基础设施环境	通讯和交通条件、住宿卫生及舒适性、游览安全设施、公共厕所卫生及数量
	旅游体验	故地重游可能性、向别人推荐、保护环境意识提高、写游记及发朋友圈
	旅游成本	交通价格、餐饮价格、住宿价格、旅游商品价格
	旅游信息环境	景区宣传力度、解说系统、景区网站建设

2) 模糊评价。问卷收集采用随机抽样的方法,用 SPSS22.0 对数据的信度和效度进行检验。通过检验得到重要性与满意度的信度系数值均为 $0.9556 > 0.9$,说明研究数据的质量高,重要性与满意度的 KMO 值分别是 0.913 和 0.925 均 > 0.6 ,显著性水平 $P < 0.001$,说明数据效度良好。采用李克特五级量表对游客的重要性-满意度进行评价,对重要性水平进行赋值。1~5 分为“非常不重要”、“较不重要”、“一般”、“较重要”、“非常重要”。再对满意度水平进行赋值,1~5 分为“非常不满意”、“较不满意”、“一般”、“较满意”、“非常满意” [9]。

3) IPA 分析。重要性-满意度分析,由 4 个象限组成,所有评价指标的平均重要性和平均绩效都会散落在四个象限中。借助 IPA 分析,能够对重要性和绩效评价进行分析。当 IPA 方法用于满意度测量时,绩效就是满意度评价 [10] [11]。步骤如下:重要性和满意度作为观测变量,满意度为 X 轴,重要性为 Y 轴;求出观测变量均值的总平均值,作为原点坐标;根据交叉点坐标够造四个象限;根据重要性和满意度的得分,定位在四个象限;根据变量的分布,解释分析结果。第 I 象限是优势区,也叫继续保持区,顾客的重要性和满意度评价很高。相应的对策为继续努力;第 II 象限为维持区,也叫供给过度区,顾客对这些评价指标不太重要,对服务表示满意,相应建议为不要刻意追求;第 III 象限为改进区,也叫机会区,顾客旅游后满意度评价低于满意度平均值。游客不满意之处正是未来景区经营管理能够提升之处;第 IV 象限为劣势区,也叫修补区,是需要重点关注和改进的项目 [12] [13] [14]。

3.2. 数据来源

调查组于 2019 年 7 月-8 月三江源旅游旺季期间,前往三江源区主要景区和游客集散中心进行问卷调查。为保证 IPA 调查问卷的真实性和有效性,游客的满意度都是现场在上述旅游景区调查获得,未发放网络调查问卷。问卷收集整理后,用 SPSS22.0 对问卷进行描述性分析、重要性、满意度配对样本 T 检验,相关结果满足正态分布要求;采用克隆巴赫 Alpha 系数进行可靠度检验,所得克隆巴赫 Alpha 数值是 0.847,达到信度系数要求。

4. 研究结果

4.1. 受访游客的基本情况

受访游客按照客源地分为可以分为省内游客和省外游客两类,具体信息见表 2。

在调查样本中,男性游客略多于女性游客,男性游客占总样本量的 53.5%。女性游客占 46.5%。其中以 25~34 岁、35~44 岁的游客居多,分别占总样本量的 22.4% 和 21.3%,说明选择以三江源区作为旅游目的地的游客年轻化比例高。青海省内游客,占总样本量的 22.58%。外地游客有北京市、上海、广东、河北省、宁夏回族自治区等 30 个省、直辖市和自治区的游客,基本覆盖了全国范围,外地游客数量占多数。其中,甘肃、宁夏回族自治区、北京市、上海的游客较多。职业方面以自由职业者和个体/私营业主比例最高。三江源区游客的职业分布呈现多样化分布。学历方面主要以高中或中专、大专或本科游客为主,其中高中或中专游客占总样本量的 48.39%,大专或本科游客占总样本量的 20.97%。

个人税后月收入主要集中在 6000~12,000 元之间。出游的方式选择中,参团旅游所占比例较高,占到了 48.5%,其次以自由行为主。本地游客的交通工具以大巴和汽车为主,外地游客主要以高铁、飞机和大巴组合的方式进行,还有小部分的游客选择自驾出行方式,约占总调查人口的 11.2%。另外,还统计了游客获取旅游信息的途径、出游原因、停留时间等信息,结果显示,电视、网络推介和旅行社推荐是游客获取三江源旅游信息的主要来源,游客出游主要以观光和休闲度假为主,旅游时间 2~4 天为主,占总数的 42.6%。

Table 2. Social characteristics of tourists (%)
表 2. 游客人口学特征统计(%)

项目	变量	比例	项目	变量	比例
年龄	18 岁以下	8.7	文化程度	初中及以下	16.8
	18~24 岁	19.1		高中	23.2
	25~34 岁	22.4		大中专	31.4
	35~44 岁	21.3		本科	21.7
	45~60 岁	11.6		研究生及以上	6.9
性别	60 岁以上	4.3	职业	行政人员	10.2
	男	53.5		企业人员	11.6
客源地	女	46.5	学生	个体/私营业主	20.3
	省内	22.58		自由职业者	23.7
月收入	省外	77.42	其他	9.4	
	3 千元以下	16.3	随团旅游	48.5	
	3~5 千元	31.7	单位组织	13.2	
	5 千~1 万元	42.8	出游方式	自助游	21.4
1 万元以上	9.2	自驾游		11.2	
出游时间	1 天	33.3	其他	5.7	
	2~4 天	42.6			
	5 天及以上	20.1			

4.2. 评价指标的重要性与满意度分析

1) 评价指标分析

调研结果如表 3 所示, 31 个评价指标的重要性均值得分都 > 4, 而且略高于满意度评价指标的均值, 说明所选的评价指标对游客都非常重要。满意度指标中, 生态环境质量、自然景观、动植物资源、文化民俗、居民的友好程度、牧民生活方式得分和写游记发朋友圈几项指标的得分都 > 4, 说明游客对这几项内容较为满意, 其余评价指标的得分均 < 4, 游客在旅游后的满意度低于旅游前的预期。生态环境质量的重要性(4.71)和满意度(4.27)得分最高, 说明生态环境质量对游客最有吸引价值。景区网站建设、公共厕所卫生及数量、住宿卫生及舒适性和解说系统满意度评价得分较低, 分别是 $3.25 < 3.28 < 3.39 < 3.48$, 与重要性的差值分别是 0.85, 1.077, 1.05, 0.69, 说明未来三江源区旅游管理和开发, 需要加强基础设施环境和旅游信息环境的建设。

Table 3. The importance and satisfaction analysis of evaluation indicators
表 3. 评价指标的重要性与满意度分析

评价要素	评价指标	重要性平均值	排名	满意度平均值	排名	I-P
自然生态环境 I ₁	1 生态环境质量	4.71	1	4.27	1	0.44
	2 自然景观	4.65	2	4.19	2	0.46
	3 动植物资源	4.52	5	4.09	4	0.43
	4 环境舒适度	4.21	21	3.81	13	0.40

Continued

社会文化环境 I ₂	5 文化民俗	4.48	6	4.15	3	0.33
	6 特色建筑	4.24	19	3.92	8	0.32
	7 居民的友好程度	4.54	4	4.01	7	0.53
	8 牧民生活方式	4.58	3	4.03	6	0.55
产品特色 I ₃	9 特色食宿	4.32	12	3.91	9	0.41
	10 土特产品	4.18	23	3.86	11	0.32
	11 旅游项目的独特性	4.11	27	3.58	21	0.53
	12 旅游项目的参与性	4.22	20	3.61	20	0.61
旅游服务质量 I ₄	13 服务效率	4.15	25	3.46	27	0.69
	14 服务规范	4.07	29	3.51	25	0.56
	15 服务态度	4.19	22	3.67	19	0.52
	16 投诉处理反馈	4.08	28	3.52	24	0.56
基础设施环境 I ₅	17 通讯和交通条件	4.30	14	3.53	23	0.77
	18 住宿卫生及舒适性	4.44	8	3.39	29	1.05
	19 游览安全设施	4.17	24	3.48	26	0.69
	20 公共厕所卫生及数量	4.35	10	3.28	30	1.07
旅游体验 I ₆	21 故地重游可能性	4.13	26	3.77	14	0.36
	22 向别人推荐	4.33	11	3.84	12	0.49
	23 保护环境意识提高	4.04	31	3.72	16	0.32
	24 写游记及发朋友圈	4.45	7	4.07	5	0.38
旅游成本 I ₇	25 交通价格	4.41	9	3.89	10	0.52
	26 餐饮价格	4.27	18	3.76	15	0.52
	27 住宿价格	4.06	30	3.68	18	0.38
	28 旅游商品价格	4.28	17	3.71	17	0.57
	29 景区宣传力度	4.30	15	3.55	22	0.75
旅游信息环境 I ₈	30 解说系统	4.29	16	3.41	28	0.88
	31 景区网站建设	4.31	13	3.25	31	0.85
	总体均值	4.26		3.74		

2) 评价要素分析

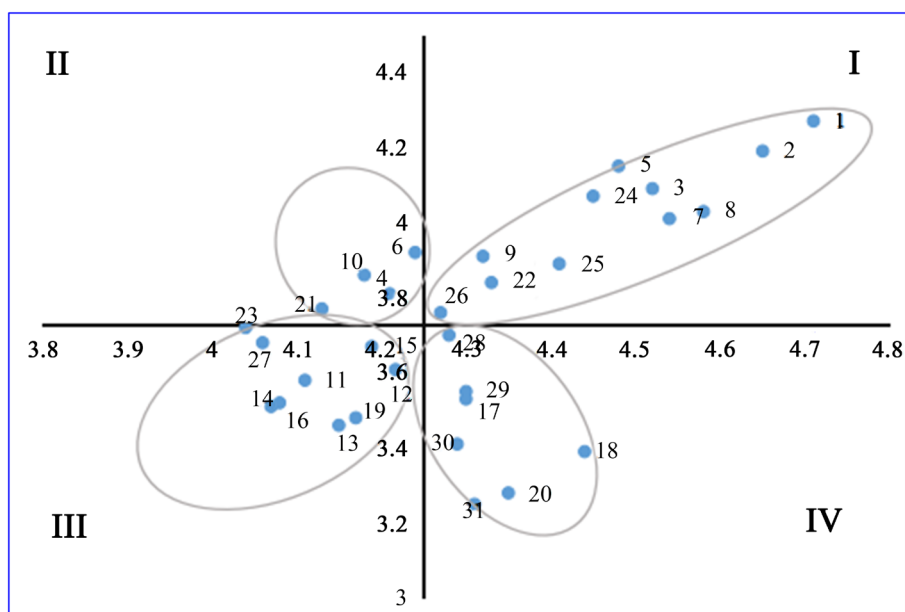
从表 4 所示, 从评价要素重要性均值来看, 8 项评价要素的重要性均值都 > 4.0, 重要性排序为自然生态环境 > 社会文化环境 > 基础设施环境 > 旅游信息环境 > 旅游成本 > 旅游体验 > 产品特色 > 旅游服务质量, 游客整体对三江源区旅游期望较高。满意度评价的均值, 只有自然生态环境和社会文化环境得分 > 4, 分别是 4.09 和 4.03, 说明游客对三江源区的旅游资源评价总体水平高。满意度平均值依次为自然生态环境 > 社会文化环境 > 旅游体验 > 旅游成本 > 产品特色 > 旅游服务质量 > 基础设施环境 > 旅游信息环境, 重要性与满意度存在差值, 说明游客的满意度有一定的提升空间。旅游信息环境、基础设施环境和旅游服务质量最需要提升。

Table 4. Analysis of the importance and satisfaction of evaluation elements**表 4.** 评价要素的重要性与满意度分析

评价要素	重要性平均值	排名	满意度平均值	排名	I-P
自然生态环境 I ₁	4.52	1	4.09	1	0.43
社会文化环境 I ₂	4.46	2	4.03	2	0.43
产品特色 I ₃	4.20	7	3.74	5	0.46
旅游服务质量 I ₄	4.12	8	3.54	6	0.58
基础设施环境 I ₅	4.32	3	3.42	7	0.90
旅游体验 I ₆	4.24	6	3.85	3	0.39
旅游成本 I ₇	4.26	5	3.76	4	0.50
旅游信息环境 I ₈	4.30	4	3.40	8	0.90

4.3. IPA 象限分析

根据表 3 的测评结果, 评价的重要性与满意度总体均值为 4.26 和 3.74, 用 IPA 方法对指标进行相关项目进行分析, 以重要性和满意度的总体均值作为原点(4.26, 3.74), 以重要性为横轴, 满意度为纵轴, 建立 IPA 分析图, 如图 1 所示。

**Figure 1.** Four quadrant analysis diagram of important-satisfaction analysis**图 1.** 重要性满意度四象限图

第一象限为优势区, 说明游客对景区生态环境质量、自然景观、动植物资源、文化民俗、牧民生活方式、居民的友好程度、写游记及发朋友圈、特色食宿、交通价格、向别人推荐、餐饮价格 11 个指标得分较高, 游客的期望值和满意度较高。三江源区的旅游资源丰富, 高原景观和藏族文化特色优势明显, 景区的交通和餐饮价格适中, 游客愿意将三江源景区推荐给自己的亲友。

第二象限为维持区, 特色建筑、土特产品、故地重游可能性和环境舒适度, 这 4 项指标的得分均低于重要性均值, 高于满意度均值。游客对这四项目的期望值较低, 而满意度较高。游客普遍认为三江

源区建筑充满藏族传统建筑元素；景区销售的旅游产品具有青藏高原特色，尤其是绿色畜产品和奶制品广受好评；如果条件允许，大部分游客重游意愿强烈；青藏高寒缺氧的自然环境影响力三江源区旅游的舒适度。

第三象限为改进区。分布指标为 9 项，保护环境意识提高、住宿价格、服务态度、旅游项目的独特性、服务规范、投诉处理反馈、旅游项目的参与性、游览安全设施、服务效率。游客对以上指标的评分均低于重要性和满意度的均值。只有对以上 9 项指标进行改进，才能提高游客的满意度。

第四象限为劣势区。分布的指标有旅游商品价格、景区宣传力度、通讯和交通条件、解说系统、公共厕所卫生及数量、景区网站建设、住宿卫生及舒适性。游客对以上 7 项指标的评价分值都低于满意度的平均值。

受三江源自身地理位置、气候和当地手工业发展缓慢的制约，三江源区进行旅游开发较东部沿海地区需要投入更多成本，所以三江源地区旅游产品价格相对高；近年来，三江源地区旅游业的迅速发展和当地旅游信息系统建设缓慢，已经严重的制约了当地旅游业的发展。据很多游客反映，去三江源旅游之前，要在专业的网站搜索三江源的旅游信息非常缺乏，只有简单的攻略。所以，从长远来看，三江源地区的旅游业要想有较大的发展，景区的网站、宣传和解说系统需要进行改进；景区的硬件设施也要进行改造，尤其是旅游旺季到来时，景区的卫生间数量少和卫生状况差是游客经常投诉的问题，宾馆的住宿条件也有待提高；通讯信号差、交通运输效率低也是游客不满意的地方。

5. 结论建议

本研究采用 IPA 方法分析了三江源景区的游客满意度。通过对 31 个评价指标的分析，表明游客的满意度评价价值低于重要性评价，游客普遍对三江源区的自然生态环境和社会文化环境较为满意，对硬件设施和软件管理满意度较低。如，景区在信息系统建设缓慢，景区网站建设滞后。缺少电子解说系统，智慧旅游建设缓慢；硬件方面，景区的住宿条件差，游客反映住宿价格高。景区的公共卫生间数量少，保洁工作不到位等。因此，针对以上不足，三江源景区的旅游开发需要进行改进，才能为三江源国家公园开展生态旅游和生态体验贡献力量。

第一，优势区，继续维持。三江源区独特的生态环境、丰富的动植物资源和独具特色的藏族传统文化是三江源区发展旅游的最大优势。今后，三江源地区开展生态旅游必须依托自身优势，保护好三江源区的生态和文化资源，走可持续发展道路，才能将绿水青山就变为金山银山。

第二，维持区，提高重视。特色建筑、土特产品有特色、故地重游可能性和环境舒适度，这 4 项指标的得分均低于重要性均值，高于满意度均值。游客对这四项指标的期望值较低，满意度较高。游客普遍认为三江源区建筑充满藏族传统建筑元素，景区内不同教派的藏传佛教寺院建筑，让游客领略了藏族文化的博大精深；景区销售的旅游产品，尤其是依托三江源区优势的草场，绿色畜产品和奶制品广受好评；大部分游客重游意愿强烈，他们能够成为三江源区旅游市场稳定的旅游消费者；青藏高原严酷的自然环境是一把双刃剑，同时成为三江源区发展旅游的优势和劣势。

第三，改进区，缓慢改进。保护环境意识提高、住宿价格、服务态度、旅游项目的独特性、服务规范、投诉处理反馈、旅游项目的参与性、游览安全设施、服务效率以上 9 项指标位于改进区。尽管游客认为这 9 项指标相对不重要，满意度评价分值也低于平均值，只有对以上 9 项指标进行改进，才能为三江源区提高游客的满意度创造更多机会。根据评价指标的内容分析，游客环保意识的提高需要全社会共同努力；景区的服务态度和服务规范和旅游项目的规划设计等，需要大量专业的人才，培养专业的人才需要较长的周期。所以，对于改进去的各项指标，需要实施稳健的改进措施，不能急于求成。

第四，劣势区，重点关注。旅游商品价格、景区宣传力度、通讯和交通条件、解说系统、公共厕所

卫生及数量、景区网站建设和住宿卫生及舒适性 7 项指标位于劣势, 游客的评价的期望值和满意度均低于平均值。只有对以上 7 项指标的整改落到实处, 才能提高游客的满意度。具体措施为加快本地手工业发展、降低旅游商品成本; 软件设施方面, 加快景区特色解说系统和网站的建设, 做好景区旅游宣传和旅游信息的发布; 尽快实现景区无线网络的覆盖, 更好地为游客服务, 为发展智慧旅游奠定基础; 硬件设施方面, 多渠道、多层面筹措旅游专项基金投资, 提升景区交通可达性, 增加公共卫生间数量和标准, 改善景区住宿地卫生和舒适度。

基金项目

国家社会科学基金资助项目(14CJY011); 中科院西部青年学者项目(2020); 青海省“高端创新人才千人计划”拔尖人才项目资助。

参考文献

- [1] 魏晓燕, 毛旭锋, 范钟庆, 唐仲霞, 罗赟敏. 三江源国家公园生态旅游的 AHP-SWOT 分析[J]. 管理科学与工程, 2020, 9(2): 66-74.
- [2] 黄大勇, 陈芳. 国内外旅游满意度研究综述[J]. 重庆工商大学学报(社科版), 2015, 32(1): 49-55.
- [3] 刘福承, 刘爱利, 刘敏. 游客满意度的内涵、测评及形成机理——国外相关研究综述[J]. 地域研究与开发, 2017, 36(5): 97-103.
- [4] 汪侠, 刘泽华, 张洪. 游客满意度研究综述与展望[J]. 北京第二外国语学院学报, 2010, 32(1): 22-29.
- [5] 中国科学院地理科学与资源研究所青海省旅游局. 2009-2025 青海省三江源地区生态旅游发展规划[M]. 北京: 中国旅游出版社出版, 2009: 4-6.
- [6] 国家旅游局. GB/T17775-2003. 旅游景区质量等级的划分与评定[S]. 北京: 中国标准出版社, 2016.
- [7] 李娜, 崔国发. 自然保护区游客满意度评价研究——以湖北神农架自然保护区为例[J]. 林业经济问题, 2011, 31(2): 180-184.
- [8] 朱莉华, 侯一蕾, 温亚利. 基于 DEA-模糊综合评价的游客满意度研究——以秦岭地区生态旅游景区为例[J]. 宁夏社会科学, 2018(3): 236-242.
- [9] 亓莱滨. 李克特量表的统计学分析与模糊综合评判[J]. 山东科学, 2006(2): 18-23+28.
- [10] 董楠, 张红, 张春晖. 陕西省国家森林公园游客满意度——以太白山、太平和王顺山森林公园为例[J]. 林业科学, 2020, 56(3): 156-163.
- [11] 陈旭. IPA 分析法的修正及其在游客满意度研究的应用[J]. 旅游学刊, 2013, 28(11): 59-66.
- [12] 王钦安, 彭建, 孙根年. 基于 IPA 法的传统型景区游客满意度评价——以琅琊山景区为例[J]. 地域研究与开发, 2017, 36(4): 110-115.
- [13] 蔡彩云, 骆培聪, 唐承财, 张宪玉. 基于 IPA 法的民居类世界遗产地游客满意度评价——以福建永定土楼为例[J]. 资源科学, 2011, 33(7): 1374-1381.
- [14] 包珺玮, 王晓峰, 宋光飞, 王磊. 基于 IPA 法的精品旅游景区服务质量定量评价——以翠华山景区为例[J]. 干旱区资源与环境, 2015, 29(2): 196-201.