

天津市民宿游客满意度调查与提升策略： 基于修正IPA分析法的分析

王翠云, 王庆生*

天津商业大学管理学院, 天津

收稿日期: 2022年6月17日; 录用日期: 2022年7月19日; 发布日期: 2022年7月28日

摘要

当前, 随着城市化进程的加快, 人们的生活压力越来越大, 越来越多的人开始追求生活的悠闲, 旅游业逐渐壮大, 民宿业也随之发展起来。但是, 由于民宿发展时间较短, 且形式不统一, 目前, 民宿发展中还存在着许多问题。本文通过问卷调查和修正IPA分析法对天津市的游客民宿满意度进行分析, 从民宿的舒适度、服务质量、配套设施、交通、娱乐活动等多方面分析游客满意度的影响因子, 得出服务态度和交通便利性是天津民宿的积极因子, 而卫生和安全以及娱乐活动的多样性是急需解决的影响因子, 并针对此种情况提出了相关的发展建议, 以期对天津市民宿业发展有所裨益。

关键词

民宿, 游客满意度, 修正IPA分析法

Investigation and Promotion Strategy of Homestay Tourists' Satisfaction in Tianjin: Based on the Modified IPA Analysis Method

Cuiyun Wang, Qingsheng Wang*

School of Management, Tianjin University of Commerce, Tianjin

Received: Jun. 17th, 2022; accepted: Jul. 19th, 2022; published: Jul. 28th, 2022

Abstract

At present, with the acceleration of urbanization, people's life pressure is increasing, more and more people are pursuing a relaxed life. The tourism industry is gradually growing, and the homestay industry is also developing. However, due to the short development time of homestays and their non-uniform forms, there are still many problems in the development of homestays. This paper analyzes the satisfaction of homestay tourists in Tianjin through questionnaires and the modified IPA analysis method, analyzes the influence factors of tourist satisfaction from multiple aspects such as comfort, service quality, supporting facilities, transportation, and entertainment activities, and finds that service attitude and transportation convenience are positive factors for Tianjin homestays, while hygiene and safety and the diversity of entertainment activities are urgent factors to be solved. Suggestions for development are put forward in response to this situation, in order to be beneficial to the development of the homestay industry in Tianjin.

*通讯作者。

文章引用: 王翠云, 王庆生. 天津市民宿游客满意度调查与提升策略: 基于修正 IPA 分析法的分析[J]. 可持续发展, 2022, 12(4): 1199-1207. DOI: 10.12677/sd.2022.124136

more people begin to pursue leisure life, tourism is gradually growing, and the home stay industry is also developing. However, due to the short development time and inconsistent form of B&B, there are still many problems in the development of B&B. Through questionnaire survey and modified IPA analysis method, this paper analyzes the homestay tourists' satisfaction in Tianjin, analyzes the influencing factors of tourists' satisfaction from the aspects of homestay comfort, service quality, supporting facilities, transportation and entertainment activities, and concludes that service attitude and transportation convenience are the positive factors of homestay in Tianjin, while health, safety and diversity of entertainment activities are the influencing factors that need to be solved urgently, and in view of this situation, the paper puts forward relevant development suggestions in order to promote the development of residential industry in Tianjin.

Keywords

Homestay, Tourists' Satisfaction, The Modified IPA Analysis Method

Copyright © 2022 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

随着城市化进程的加快,城市生活压力越来越大,民众开始追求生活的悠闲、感受农村的风土人情、欣赏自然田园风光等原因,乡村旅游逐渐成为旅游热点。伴随着旅游的发展,民宿也在逐步发展和完善起来,从最初的农家院到提供简单住宿的家庭旅馆、到现在主题丰富的民宿旅游形式,民宿发展越来越完善。但是,由于民宿发展时间较短,且没有统一的模式,民宿现存的服务质量问题较多,如游客实际感知服务与期待服务质量相差较远、民宿卫生堪忧、民宿设施与网络描述不相符等问题[1]。因此,本研究从游客满意度入手,分析民宿现存的服务质量问题并提出相应的发展对策,以期能对民宿的服务质量管理提供些许的建议,推动民宿业向快向好发展。

近年来,民宿业的迅猛发展引发学界关注,并成为研究热点。国外民宿因其发展时间长、经营较为成熟,已有的文献研究较多。从内容上看,此类研究主要包括民宿的行业管理、民宿市场、民宿主人与游客之间的关系等。随着对旅游体验感的关注度上升,越来越多的学者从旅游心理学、消费者行为学等领域研究游客的旅游消费行为[2]。从方法上看,多数研究采用的是定量与定性相结合的方法,对问卷、访谈和网络文本等数据进行分析。国内民宿起步稍晚,大多数学者是从消费者的行为特征出发,分析民宿体验动机。民宿研究中,定性研究较多,实证研究较少,基于消费者视角结合 IPA 分析法的研究更少[3]。本研究基于消费者感知,构建天津民宿评价指标体系,采用修正 IPA 分析法对各观测指标进行定量分析,结合天津民宿发展实际,提出对策建议,也为今后民宿相关研究提供参考。

2. 民宿及游客满意研究进展

2.1. 民宿的内涵

“民宿”这一概念主要来自我国台湾地区,在大陆类似的表达有很多,比如农家乐、民居客栈、家庭旅馆、酒店等等。而在国外,民宿的称谓也不尽相同。例如,英国一般将民宿称之为“B&B”(Bed and Breakfast),美国称为“Homestay”法国称为“Gted'étape”,日本则称为“Minshuku”或者“Pension”,等等[4]。

尽管各地民宿表述不同, 但均包含以下主要内涵特征: ① 闲置资源开发与空间利用, 借用民间设施改建而成; ② 客房相对较少, 住宿规模有限; ③ 结合当地人文环境与自然特色资源, 提供意境体验; ④ 提供住宿服务的经营场所; ⑤ 业主参与经营, 主客互动交流[5]。

2021年2月25日, 《旅游民宿基本要求与评价》(LB/T065-2019)第1号修改单已被文化和旅游部批准, 开始实施。新标准定义旅游民宿(homestayinn)为“利用当地民居等相关闲置资源, 经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800 m², 主人参与接待为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施”, 根据所处地域的不同可分为城镇民宿和乡村民宿[6]。

2.2. 游客满意

游客满意的定义有很多, 表明人们对游客满意理解的角度和深度不同。Pizam 等最早发现游客满意是游客对目的地的期望和在目的地的体验相互比较的结果, 若体验与期望比较的结果使游客感觉满意, 则游客是满意的; 反之, 则游客是不满意的[7]。Chad P Dawson 等(1993)利用抽样调查方法, 对美国纽约州的民宿旅游发展状况进行调研分析, 结果显示美国的民宿经过长时间发展, 拥有丰富的经营理论, 民宿的多样性可提高游客选择意向; Chen 等(2013)发现目的地个性显著影响游客满意度; Rasoolimanesh (2016)通过问卷调查的方式对世界遗产玲珑谷的民宿旅游者进行调查, 提出旅游者的感知价值对游客满意度有着积极的正向作用[8]; Japutra 等(2019)证实品牌个性对游客满意度和忠诚度有正向的影响[6]。国内的游客满意度研究始于1996年, 进入2000年后增长速度迅猛, 龙肖毅等(2008)通过对大理客栈游客的调查发现, 影响游客满意度的指标可以分为餐饮、住宿、交通、庭院环境、娱乐文化、管理与服务、游客感知、游客入住体验等[9]; 范少花(2016)以入住厦门市民宿的游客作为研究对象, 采用李克特5级量表法, 分析游客对厦门市民宿满意度偏低的具体原因[10]; 张培(2017)分析了游客选择乡村民宿的意愿倾向, 指出环境氛围是游客选择意愿的首要因素, 其次是民宿品质和品牌宣传[11]。李晨阳(2018)从消费者满意度出发, 提出提升消费者满意度应从民宿周边的可游性、民宿主热情贴心的服务态度等方面着手[12]。卞玉婷(2018)基于扎根理论, 构建民宿游客满意度影响因素模型, 得出民宿环境、交通与服务等是影响游客满意度的主要因素[13]。邹诗洁(2020)通过田野调查, 发现主客互动过程是影响消费者体验的重要因素[14]。王光伟(2021)采用因子分析将影响涠洲岛民宿游客满意度的因素划分为18个因子, 然后采用聚类分析将其归类为民宿质量、民宿配套、民宿特色、民宿性价等四个层面[15]。

3. 研究区概况和研究设计

3.1. 案例地情况

随着京津冀城际铁路的通车, 京津冀一体化的不断推进, 天津和北京、河北等周边城市的联系进一步加深。同时, 天津具有数量繁多、种类丰富的旅游资源。丰富的旅游资源满足了多人群的旅游需要, 开阔了旅游市场, 也为民宿主题化发展提供了不同的思路 and 方向。天津民宿类型多样, 有城市住宅、独栋别墅、郊区农家院、特色民宿等等。在2019年11月召开的“2019年第九届海峡两岸旅游观光研讨会暨民宿旅游发展高峰论坛”中, 首次公开了由国家研究院发布的权威民宿业发展报告。报告显示, 2019年天津民宿有717家。天津民宿在数量上形成一定的规模, 近几年以蓟州区为引领, 已有“慢点拾间”、“晨曦5号”、“田也美宿”、“璞峪俩院儿”、“半山小隐”、“万格博园”、“益世山语”等网红民宿, 但是由于发展时间较晚, 天津市目前尚未形成知名的系列高品质民宿品牌[16]。

3.2. IPA 分析法及其修正

IPA 分析法(Importance-Performance Analysis)即重要性-绩效表现分析法, 是指经测量和分析顾客对

产品或服务各观测指标期望重要性与绩效表现间的差异, 从而找到改善或提高顾客满意度的方法。最早由 Martilla 等(1977)提出, 最初应用于市场营销项目的有效性评价。该方法以重要性和满意度的总平均值为交点, X 轴表示重要性, Y 轴表示满意度。将得分定位到四个象限内并进行分析: 第一象限是高重要性、高满意度的优势区; 第二象限是低重要性、高满意度的保持区; 第三象限是低重要性、低满意度的改进区; 第四象限是高重要性、低满意度的弱势区[17]。

随着 IPA 分析法被广泛运用, 传统的模型局限性也逐渐显现: IPA 分析法有两个必要的前提假设。首先, 重要性与满意度的评价必须相互独立; 其次, 各测评要素的满意度感知必须与总体感知呈线性相关且具有对称性。现实调查中, 这两个假设几乎难以实现, 因为重要性和满意度评价都是基于受访者的心理感知, 受访者在评价重要性时不可避免地受其满意度感知(绩效感知)的影响, 而且单项要素与总体感知呈非线性相关时, 会直接影响客户对要素重要性的评价。为此, 有学者提出用引申重要性来替代自述重要性, 以消除自述重要性与满意度要素的相关性[18]。具体做法就是计算各单项要素满意度与总体满意度之间的偏相关系数作为引申重要性得分。因为偏相关系数只反映该单项变量与总体变量之间的净相关, 所以偏相关系数能实现 IPA 分析法的前提假设。本研究将采用修正的 IPA 分析法对民宿顾客的满意度进行研究。

3.3. 评价指标体系

调查问卷包括以下两部分内容: 一是人口统计特征相关的内容, 包括年龄、性别、受教育程度以及月收入 4 项内容; 二是有关民宿与游客感知之间关系的指标程度调查。通过整理已有学者关于民宿方面的文献, 参照《旅游民宿基本要求与评价》(LB/T065-2019)标准, 选取并确定了民宿游客满意度的测量指标。具体分为以下 4 个维度, 13 项指标[19]。民宿的外部环境: 民宿周边环境、交通便利性; 民宿的基础服务: 民宿餐饮, 服务人员态度、房间卫生、民宿的硬件设施、民宿装修、床品质量; 民宿的个性化服务: 民宿特色性活动、娱乐活动的多样性; 民宿的性价比: 房间价格、房间舒适度。

3.4. 数据来源与处理

本研究于 2021 年 12 月 3 日~5 日, 通过问卷星发放问卷, 具有良好的匿名性, 可以更好表达个人的真实感受。共发放调查问卷 150 份, 收回有效问卷 140 份, 有效率 93.3%。通过 SPSS25.0 数据分析软件对问卷进行信度分析, 满意度克隆巴赫系数为 0.981, 说明该数据信度质量较高; 因子分析得出 KMO 值为 0.868, 大于 0.6, 且显著性水平 < 0.001 , 说明该数据效度也较好。同时, 运用描述性统计分析对被调查者的基本信息进行分析。根据指标的实际表现值及其重要性的计算值, 最终形成 IPA 定位模型图。

4. 研究结果与分析

4.1. 人口统计学分析

如表 1 所示, 填写问卷中女性比例高于男性, 且年龄主要集中在 18~34 岁, 说明天津民宿住宿者多为青年群体。在受教育程度方面, 本科及硕士以上学历占比较高, 说明游客的受教育水平较高。

4.2. 顾客满意度与引申重要性分析

数据分析发现, 顾客对民宿的满意度相关因素的满意度均值在 3.91~4.13 之间, 对其求平均值, 可得到平均值为 4.01, 处于一个比较满意的状态。将单个要素的满意度评价和总体满意度评价进行偏相关系数转化之后, 引申重要性平均值在 0.03~0.27 之间, 其均值为 0.16。顾客满意度与引申重要性具体数据如表 2 所示。

Table 1. Survey sample basic information**表 1.** 调查样本基本信息

	类别	人数	百分比
性别	男	51	36.43%
	女	89	63.57%
年龄	18 岁以下	1	0.71%
	18~24 岁	70	50%
	25~34 岁	48	34.29%
	35~44 岁	11	7.86%
	45~54 岁	8	5.71%
	55 岁及以上	2	1.43%
教育程度	初中及以下	14	10%
	高中中专及在读	22	14.71%
	大专及在读	14	10%
	本科及在读	42	30%
	硕士及以上	48	34.29%
月收入	2500 及以下	51	36.43%
	2501~5000	37	26.43%
	5001~7000	30	21.43%
	7001~10,000	8	5.71%
	10,000 元及以上	14	10%
民宿次数	1~2 次	92	65.71%
	3~4 次	32	22.86%
	5 次以上	16	11.43%

Table 2. Customer satisfaction and the importance of extension**表 2.** 顾客满意度与引申重要性

指标	满意度	引申重要性
民俗餐饮	4	0.15
服务人员态度	4.13	0.27
民宿周边环境	4.14	0.14
娱乐活动种类多样性	3.9	0.18
民宿安全	3.99	0.27
民宿活动特色性	3.98	0.07
床品质量	3.91	0.12
民宿的硬件设施	4	0.16
交通便利性	4.03	0.21
房间价格	4	0.03
民宿装修	4.08	0.13
房间舒适度	4.04	0.11
房间的卫生	3.95	0.25
平均值	4.01	0.16

4.3. IPA 分析

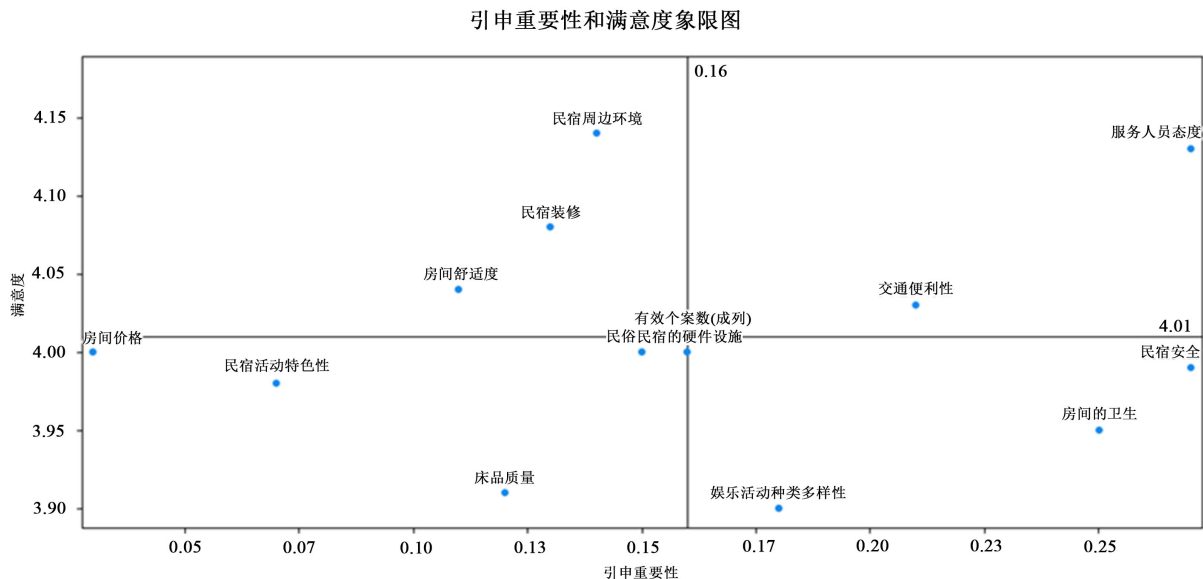


Figure 1. Satisfaction-Extended importance IPA distribution

图 1. 满意度 - 引申重要性 IPA 分布图

根据满意度与引申重要性结果，借助 SPSSAU 统计软件，运用 IPA 分析法建立分析模型(图 1)。以引申重要性为横轴，以满意度为纵轴，引申重要性的平均值(0.16)和满意度的平均值(4.01)作为分界点，形成四个象限，然后将各指标引申重要性和满意度的均值映射到 IPA 方格矩阵中。

第一象限，包括服务人员的态度和交通便利性。这两个因子的均值高于平均重要性和满意度，是未来可以继续保持并不断发展的方面。据天津市统计局数据显示，2020 年天津市年客运量 1.16 亿人次，旅客周转量 278.82 亿人公里。截至年末，全市公路里程 16411.02 公里，其中高速公路 1324.79 公里。新开公交线路 14 条，全市公交线路达到 1002 条，公交运营车辆 12,409 辆，充分证明了天津旅游业发展的交通便利性。天津话是天津地域文化的典型代表，干净利落，活泼俏皮。在这里，有种零食叫零嘴儿、有种男孩叫小小子儿、有种女孩叫小闺女儿、有种玩笑叫打镲……这是一座骨子里浸润着乐观的开心之城，天津人率真豪爽、亲切包容、幽默诙谐，所以天津又叫“哏儿都” [20]。乐观开朗的态度是民宿服务态度满意度较高的来源。

第二象限，包括民宿周边环境、民宿装修、房间舒适度和民宿餐饮四个指标因子。根据 IPA 原理可以知道，这三个指标在实际的表现得分值都高于平均水平，满意度较高，但是引申重要性低于第一象限。对于这一象限指标的发展策略为可以继续保持关注。

第三象限，包括房间价格、民宿的硬件设施、民宿活动特色性和床品质量四个指标因子。这是一个双低的区域，说明这些因子在游客满意度和引申重要性方面都处于次要地位，是天津民宿发展中可提升的空间区域。

第四象限，主要包括娱乐活动的多样性、民宿的安全和房间的卫生三个指标因子。此象限的游客满意度低于平均水平，但是引申重要性高于平均值，说明此区域指标是目前游客较为关注但满意较低的影响因子，是民宿发展应该着重完善的方面。

5. 民宿满意度提升优化路径

民宿作为休闲旅游的一种形态，具有内涵丰富、涉及面广、融合性强的特点，它容纳了顾客对休闲

旅游的所有遐想, 其产品和服务涉及到休闲旅游的所有要素。民宿产品服务大体上可以分为三个层次: 基本生理需求、舒适度和豪华享受。在基本生理需求满足的基础上保障舒适度, 在舒适满足的情况下再强调豪华与享受[21]。如象限图所示, 民宿安全、房间卫生和娱乐活动的多样性是游客满意度低于平均值, 但引申重要性高于平均值的, 是目前民宿发展应该重点完善的部分。民宿餐饮、房间价格、民宿活动的特色性、床品质量以及民宿的硬件设施是游客满意度和引申重要性都低于平均值的方面, 是民宿发展中应该注意的问题。

5.1. 完善民宿基础设施

民宿的硬件设施、民宿安全、房间卫生是民宿发展的基本条件, 如果这些因素不合格, 会直接影响到顾客的安全, 是民宿发展必须要关注的基本因素[22]。民宿大多位于住宅区, 其建筑就是民宿主人的原有住宅, 房屋质量水平也参差不齐。民宿主也要不断完善基础设施, 保证民宿的硬件设施质量完好, 可以满足游客的基本使用需求。同时, 提供质价相等的服务。民宿的价格与民宿的硬件设施等是密不可分的。调查结果显示, 民宿的房间价格、民宿的硬件设施等游客满意度都比较低。民宿的定价要符合定价规范, 不能超出合理定价范围, 同时, 房间价格要与其服务相匹配。

5.2. 提高经营服务品质

干净、卫生、舒适和安全是民宿消费最基本的需求, 也是民宿消费最重要的因素, 基本消费需求得不到充分满足, 顾客就不可能有满意的消费体验[23]。但根据调查研究结果, 目前民宿在干净、卫生、舒适和安全等基本服务方面仍存在一定的问題, 与顾客的期望有较大的差距。原因主要是民宿经营管理水平低下, 从业人员服务意识不强, 民宿管理与服务缺乏规范, 随意性大, 部分经营者对民宿产品认识存在一定误区, 对基础服务的重要性认识不够[24]。民宿经营者应该充分认识到民宿的基础服务对游客的重要性, 这也是影响游客满意度的重要因素, 应该加强基础服务的规范化运作和管理, 确保服务质量。建议民宿可以引进先进的酒店管理经验, 在安全、基础服务和运营上借鉴酒店的标准化作, 在此基础上追求个性化[25]。

5.3. 体现地方特色文化

民宿的发展不同于酒店, 民宿更具地方特色, 更能彰显当地的风土人情。民宿活动的特色性以及民宿餐饮的地方特色是游客选择民宿的重要因素, 是能够提高游客满意度和重游率的关键, 也是提升民宿竞争力的重要因素[26]。可将当地特色文化与自然资源有机结合, 进行设计、开发、创新。例如, 与游客一起一边制作当地特色菜肴, 一边介绍当地饮食文化;带领游客参与民族独有的节日活动, 并就相关民俗文化进行讲解, 让游客体验不一样的风土人情。如天津的煎饼果子用鸡蛋排队的特点, 让游客不仅能体验当地美食, 更能感受到美食背后的内涵, 提高顾客消费体验价值。同时, 随着经济的发展, 商品同质化越来越严重, 地方特色活动是游客的一大需求方面[27]。民宿应根据市场发展需要, 深挖民宿所在地的文化内涵, 创造新的文化体验方式, 提升民宿产品的文化性和个性化, 丰富产品类型。

6. 初步结论

本研究主要通过问卷调查和文本分析的方法对天津市民宿的游客满意度方面进行调查, 期望可以了解天津民宿的游客满意度现状并为天津民宿的发展提供些许的建议。积极响应国家的发展规划, 大力发展第三产业, 充分利用天津作为历史名城的历史和地理优势, 合理挖掘和利用区域内特有的自然资源和文化内涵, 将自然资源、相声文化、小洋楼文化、民俗文化融入民宿发展中, 在细节处体现独特, 形成给人印象深刻的“天津民宿”, 这也是我们的发展目标。但是, 由于研究样本数量较少, 所以可能导致

研究结果的普遍性不强。在今后的研究中, 将进一步利用资料分析, 深度访谈等研究方法对本问题进行深入的调查, 以期得出更为客观合理的研究结论。

基金项目

天津市高校学科领军人才支持计划。

参考文献

- [1] 贾小佳. 服务质量管理研究综述[J]. 中国商贸, 2012(30): 75-78.
- [2] 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.
- [3] 李祗辉, 曹慧琪, 刘新洁, 张渝培, 张若桐. 中外民宿研究: 相关概念、发展演变与促进区域振兴[J]. 商业经济, 2021(9): 137-138+183.
- [4] 龙肖毅, 杨桂华. 大理古城民居客栈中外游客满意度对比研究[J]. 人文地理, 2008(5): 95-100+83.
- [5] 范少花. 民宿游客满意度调查研究——以厦门市为例[J]. 福建商业高等专科学校学报, 2016(2): 47-52.
- [6] 张培, 喇明清. 游客选择乡村民宿的意愿倾向及其营销启示[J]. 西南民族大学学报(人文社科版), 2017, 38(11): 132-140.
- [7] 李晨阳. 上海乡村民宿顾客满意度测评与提升研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东师范大学, 2018.
- [8] 卞玉婷. 基于扎根理论的民宿游客满意度影响因素研究[J]. 江苏商论, 2018(9): 17-18+21.
- [9] 邹诗洁, 王晞. 基于符号互动论视角乡村民宿主客互动过程体验探析——以桂林阳朔县为例[J]. 桂林航天工业学院学报, 2020, 25(3): 374-380.
- [10] 王光伟. 基于因子和聚类分析的涠洲岛民宿满意度提升研究[J]. 对外经贸, 2021(10): 59-62.
- [11] Dey, B., Mathew, J. and Hua, C.C. (2020) Influence of Destination Attractiveness Factors and Travel Motivations on Rural Homestay Choice: The Moderating Role of Need for Uniqueness. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 14, 639-666. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-08-2019-0138>
- [12] Japutra, A. and Molinillo, S. (2019) Responsible and Active Brand Personality: On the Relationships with Brand Experience and Key Relationship Constructs. *Journal of Business Research*, 99, 464-471. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.08.027>
- [13] Rasoolimanesh, S.M., Dahalan, N. and Jaafar, M. (2016) Tourists' Perceived Value and Satisfaction in a Community-Based Homestay in the Lenggong Valley World Heritage Site. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 26, 72-81. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.01.005>
- [14] 符全胜. 旅游目的地游客满意理论研究综述[J]. 地理与地理信息科学, 2005(5): 90-94.
- [15] 荣洽. 基于 IPA 分析的石仑关游客满意度调查[J]. 当代旅游, 2021, 19(27): 48-50.
- [16] 谢齐燕, 杨钊. 基于修正 IPA 分析法的主题公园游客满意度历时比较研究——以常州中华恐龙园为例[J]. 云南地理环境研究, 2021, 33(5): 16-24.
- [17] 柯厅敏. 基于修正 IPA 分析法的民宿顾客满意度研究——以温州为例[J]. 特区经济, 2020(4): 134-138.
- [18] 李泽卿, 王磊, 李宁, 曹长省. 乡村民宿服务质量对顾客满意度影响研究——基于浙江省三市的实地调研[J]. 绥化学院学报, 2020, 40(8): 36-40.
- [19] 马耀峰, 王冠孝, 张佑印, 王镜. 古都国内游客旅游服务质量感知评价研究——以西安市为例[J]. 干旱区资源与环境, 2009, 23(6): 176-180.
- [20] 梁晨. 我国旅游服务质量体系存在问题分析及对策研究[J]. 黑龙江对外经贸, 2008(1): 72-74.
- [21] 王佳欣. 游客参与对旅行社服务质量及游客满意度的影响——以京津冀地区为例[J]. 地域研究与开发, 2012, 31(2): 117-123.
- [22] 张东燕. 新时代下乡乡村旅游民宿经营与发展因素分析[J]. 中国果树, 2021(10): 112-113.
- [23] 程鹏飞. 游览前目的地形象对游客感知服务质量的影响——游客专业知识的调节效应[J]. 旅游学刊, 2018, 33(2): 57-66.
- [24] 白雪, 刘江, 苏醒. 乡村温泉生态旅游景区服务质量提升策略探讨——基于贵阳市温泉城游客感知的调查与分析[J]. 改革与战略, 2015, 31(9): 116-119.

- [25] 王玉梅, 丛庆. 提高酒店服务质量的理论与策略[J]. 西南民族大学学报(人文社科版), 2006(3): 148-150.
- [26] 王庆生, 查欣彤. 后疫情时代游客入住民宿的影响因素分析[J]. 经营与管理, 2022(4): 127-133.
- [27] 查欣彤, 王庆生. 天津市民宿开发的问题与对策[J]. 可持续发展, 2020, 10(1): 112-120.
<https://doi.org/10.12677/SD.2020.101014>