



地理研究 2006年第25卷第1期

旅游环境游客满意度的指数测评模型——以黄山风景区为例

作者: 王群, 丁祖荣, 章锦河, 杨兴柱

旅游环境游客满意度评价是当前旅游环境管理研究的热点和难点之一。文章基于美国顾客满意度指数(ACSI)模型,从环境感知、旅游期望、游览价值、游客满意度、游客忠诚和游客抱怨6大影响模块建立了旅游环境游客满意度指数(TSI)测评模型,并对黄山风景区进行实证分析,得出黄山游客总体满意度指数为82.34。从6大影响模块来看,游览价值是满意度的主要影响因素($\beta_{32}=1.266$),满意度又直接影响忠诚度($\beta_{53}=0.972$)。从6大模块的具体影响因素来看,社会服务环境感知是影响环境感知的关键因素($\lambda_{21}=0.878$),社会服务环境期望对总体旅游期望影响也最大($\lambda_2=0.94$),价格是游览价值的主要决定因素($\lambda_{52}=0.913$)。文章采用多元回归分析法和因素重要性推导模型对TSI模型进行了验证,结论吻合。

[全文查阅 \(PDF\)](#)

关键词: 游客满意度; 指数测评模型; 旅游环境; 黄山风景区