

**NGHIÊN CỨU TÁC ĐỘNG CỦA CÁC ĐÁNH GIÁ TRỰC TUYẾN CỦA
DU KHÁCH TRÊN TRIPADVISOR ĐỐI VỚI LƯỢNG ĐẶT PHÒNG
TRỰC TUYẾN CỦA CÁC KHÁCH SẠN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HUẾ**

*A STUDY ON IMPACT OF VISITORS' ONLINE REVIEWS ON TRIPADVISOR ON ONLINE
BOOKING OF HOTELS IN HUE CITY*

Tác giả: *Nguyễn Thị Minh Nghĩa, Võ Thị Ngân*

Đại học Huế; minhnghia1802@gmail.com, ngan.vothi@gmail.com

Tóm tắt:

Nghiên cứu tác động của các đánh giá trực tuyến trên TripAdvisor đối với lượng đặt phòng trực tuyến của các khách sạn (từ 3 đến 5 sao) trên địa bàn thành phố Huế được thực hiện dựa vào phân tích các đánh giá trực tuyến của du khách về các khách sạn này. Kết quả chỉ ra rằng, số lượng các đánh giá 5 sao và thứ hạng sao của khách sạn là hai yếu tố có tác động đến lượng đặt phòng trực tuyến của các khách sạn. Từ đó, hàm ý quản lý nhằm nâng cao lượng đặt phòng trực tuyến của các khách sạn là phải nâng cao các đánh giá của khách hàng trên TripAdvisor, thông qua việc quản lý chặt chẽ các ý kiến đánh giá của du khách về khách sạn như quản lý và phản hồi các đánh giá của du khách; đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn để nâng cao thứ hạng sao của khách sạn.

Từ khóa: Đánh giá trực tuyến; Khách sạn; TripAdvisor; Đặt phòng trực tuyến; Website

Abstracts:

Research on the impact of online reviews on TripAdvisor on online bookings of hotels (from 3 to 5 stars) in Hue city is based on an analysis of visitors' online reviews on this online review website. The results show that the number of five star ratings and star ranking of the hotels are two factors that affect the online booking of hotels. From that point of view, to improve the online booking of hotels, hotels should improve customer ratings on TripAdvisor through the management of guest reviews closely such as regularly monitoring and responding to guest reviews. Besides, hotels should improve the quality of service to enhance star of hotels.

Key words: Online reviews; Hotel; TripAdvisor; Online booking; Website