

致理技術學院  
休閒遊憩管理系  
畢業專題

創意路跑參予者服務品質、滿意度與忠誠度之研究  
—以台中 Color Run 為例

✦

專題學生：李永謙、賴冠儒、簡漢強

楊後文、施伯佑 撰

學號：19923113、19923171、19923174

19923133、19923116

中華民國一百零三年五月

## 目錄

目錄 .....	I
圖目錄 .....	II
表目錄 .....	III
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的 .....	5
第二章 文獻探討 .....	6
第一節 創意路跑的興起 .....	6
第二節 運動觀光定義與相關研究 .....	10
第三節 服務品質定義理論 .....	12
第四節 滿意度定義理論與相關研究 .....	16
第五節 忠誠度定義理論與相關研究 .....	20
第三章 研究結果分析與討論 .....	26
第一節 研究架構 .....	26
第二節 研究流程 .....	27
第三節 研究假設 .....	28
第四節 研究對象與抽樣 .....	29
第五節 研究工具 .....	29
第六節 資料處理與方法 .....	33
第四章 研究結果分析與討論 .....	35
第一節 研究樣本的背景變項分析 .....	35
第二節 背景變項與現況分析 .....	36
第三節 受試者在服務品質、滿意度與忠誠度現況分析 .....	38
第四節 不同背景變項受試者在服務品質、滿意度與忠誠度 之差異分析 .....	42
第五章 結論與建議 .....	55
第一節 結論 .....	55
第二節 建議 .....	57
參考文獻 .....	59
中文部分 .....	59
英文部分 .....	61

附錄一：研究問卷 .....	64
圖 2-1-1 .....	8
圖 2-1-2 .....	9
圖 3-1-1 .....	26
圖 3-2-1 .....	28

## 圖目錄

圖 2-1-1 .....	8
圖 2-1-2 .....	9
圖 3-1-1 .....	26
圖 3-2-1 .....	28
表 4-1-1 研究對象資料表 .....	35
表 4-3-1 受訪者在服務品質之各題項及總得分調查表 .....	39
表 4-3-2 受訪者在滿意度之各題項及總得分調查表 .....	40
表 4-3-3 受訪者在忠誠度之各題項及總得分調查表 .....	42
表 4-4-1 性別在服務品質單因子變異數分析摘要表 .....	43
表 4-4-2 教育程度在服務品質單因子變異數分析摘要表 .....	44
表 4-4-3 年齡層在服務品質單因子變異數分析摘要表 .....	46
表 4-4-4 職業在服務品質單因子變異數分析摘要表 .....	48
表 4-4-5 性別在滿意度獨立樣本 T 檢定摘要表 .....	50
表 4-4-6 教育程度在滿意度單因子變異數分析摘要表 .....	50
表 4-4-7 年齡層在滿意度單因子變異數分析摘要表 .....	51
表 4-4-8 職業在滿意度單因子變異數分析摘要表 .....	51
表 4-4-9 性別在忠誠度獨立樣本 T 檢定摘要表 .....	52
表 4-4-10 教育程度在忠誠度單因子變異數分析摘要表 .....	53
表 4-4-11 年齡層在忠誠度單因子變異數分析摘要表 .....	53
表 4-4-12 職業在忠誠度單因子變異數分析摘要表 .....	54

## 表目錄

表 2-3-1 PZB 之服務品質衡量構.....	13
表 2-3-2 有形商品與無形服務之特性表.....	15
表 2-5-1 忠誠度概念架構表.....	23
表 4-1-1 研究對象背景變項.....	35
表 4-3-1 受試者在服務品質之各題項及構面分摘要析表.....	39
表 4-3-2 受試者在滿意度之各題項及構面分析摘要表.....	40
表 4-3-3 受試者在忠誠度之各題項及構面分析摘要表.....	42
表 4-4-1 性別在服務品質獨立樣本 t 檢定摘要表.....	43
表 4-4-2 教育程度在服務品質單因子變異數分析表.....	44
表 4-4-3 年齡層在服務品質單因子變異數分析摘要表.....	46
表 4-4-4 職業在服務品質單因子變異數分析摘要表.....	48
表 4-4-5 性別在滿意度獨立樣本 t 檢定摘要表.....	50
表 4-4-6 教育程度在滿意度單因子變異數分析摘要.....	50
表 4-4-7 年齡層在滿意度單因子變異數分析摘要表.....	51
表 4-4-8 職業在滿意度單因子變異數分析摘要表.....	51
表 4-4-9 性別在忠誠度獨立樣本 t 檢定摘要表.....	52
表 4-4-10 教育程度在忠誠度單因子變異數分析摘要表.....	53
表 4-4-11 年齡層在忠誠度單因子變異數分析摘要表.....	53
表 4-4-12 職業在忠誠度單因子變異數分析摘要表.....	54