

致理技術學院
休閒遊憩管理系
畢業專題

溫泉旅館感性因素對消費者知覺服務品
質、滿意度及再遊意願影響之研究

專題學生：黃琛、闕嘉儀、朱章韻、
林艾姍、徐子涵

學號：19923108、19923120、
19923136、19923170、19923175

指導老師：張國謙 博士

中華民國 一 百 零 三 年 五 月

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機與背景	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究問題	3
第四節 研究流程	4
第二章 文獻探討	5
第一節 觀光的发展	5
第二節 溫泉觀光的发展	6
第三節 溫泉觀光的興起	8
第四節 溫泉旅館如何吸引消費者	9
第五節 溫泉旅館服務品質的重要性	10
第六節 感性的重要性	11
第七節 溫泉旅館感性對溫泉旅館服務品質的影響	12
第八節 溫泉旅館服務品質與滿意度的關係	12
第九節 滿意度與再遊意願的關係	13
第十節 結論	14
第三章 研究方法	15
第一節 研究架構	15
第二節 研究分析	16
第三節 資料收集及分析	17
第四節 研究步驟與工具	21
第五節 研究範圍與對象	21
第四章 研究結果	22
第一節 敘述性統計分析	22
第二節 各研究變項信度分析	23
第三節 各研究變項之分析	24
第四節 迴歸分析	25
第五章 結論與建議	37
第一節 結論	37
第二節 建議	40

圖目錄

圖 1-4-1	研究流程圖.....	4
圖 3-1-1	研究架構圖.....	15
圖 3-2-1	研究分析圖.....	16
圖 3-3-1	服務分類示意圖.....	20

表目錄

表 3-3-1	感性詞彙來源.....	17
表 3-3-2	KJ 法分類結果圖.....	18
表 4-1-1	基本資料變項次數分配彙整表.....	22
表 4-2-1	各項信度係數.....	23
表 4-3-1	六大構面的感性因素分析表.....	24
表 4-4-1	房間構面對溫泉旅館服務品質之迴歸分析.....	25
表 4-4-2	接待服務構面對溫泉旅館服務品質之迴歸分析.....	25
表 4-4-3	外觀環境構面對溫泉旅館服務品質之迴歸分析.....	26
表 4-4-4	餐廳構面對溫泉旅館服務品質之迴歸分析.....	26
表 4-4-5	其他服務構面對溫泉旅館服務品質之迴歸分析.....	27
表 4-4-6	溫泉區構面對溫泉旅館服務品質之迴歸分析.....	27
表 4-4-7	房間構面對溫泉旅館滿意度之迴歸分析.....	28
表 4-4-8	接待服務構面對溫泉旅館滿意度之迴歸分析.....	28
表 4-4-9	外觀環境構面對溫泉旅館滿意度之迴歸分析.....	29
表 4-4-10	餐廳構面對溫泉旅館滿意度之迴歸分析.....	29
表 4-4-11	其他服務構面對溫泉旅館滿意度之迴歸分析.....	30
表 4-4-12	溫泉區構面對溫泉旅館滿意度之迴歸分析.....	30
表 4-4-13	房間構面對溫泉旅館再遊意願之迴歸分析.....	31
表 4-4-14	接待服務構面對溫泉旅館再遊意願之迴歸分析.....	31
表 4-4-15	外觀環境構面對溫泉旅館再遊意願之迴歸分析.....	32
表 4-4-16	餐廳構面對溫泉旅館再遊意願之迴歸分析.....	32
表 4-4-17	其他服務構面對溫泉旅館再遊意願之迴歸分析.....	33
表 4-4-18	溫泉區構面對溫泉旅館再遊意願之迴歸分析.....	33
表 4-4-19	溫泉旅館的服務品質與滿意度之迴歸分析各假設的模式摘要.....	34
表 4-4-20	溫泉旅館的服務品質與滿意度之變異數分析表.....	34
表 4-4-21	溫泉旅館的服務品質與滿意度之迴歸分析各假設的預測係數.....	34
表 4-4-22	溫泉旅館的滿意度對再遊意願之迴歸分析各假設的模式摘要.....	35
表 4-4-23	溫泉旅館的滿意度對再遊意願之變異數分析表.....	35
表 4-4-24	溫泉旅館的滿意度對再遊意願之迴歸分析各假設的預測係數.....	35
表 4-4-25	溫泉旅館的服務品質與再遊意願之迴歸分析各假設的模式摘要.....	36
表 4-4-26	溫泉旅館的服務品質與再遊意願之變異數分析表.....	36
表 4-4-27	溫泉旅館的服務品質與再遊意願之迴歸分析各假設的預測係數.....	36