

致理技術學院
休閒遊憩管理系
畢業專題

服務場景對顧客滿意度及行為意
圖之影響—以古典玫瑰園為例

專題學生：魏敏嫻、賴芷葢、游蕙瑄、
陳廷昕、高念群撰

學號：10023251、10023208、10023224、
10023240、10023242

指導老師：張國謙老師

中華民國一百零四年五月

目錄

第壹章緒論	1
第一節、研究動機與目的	1
第貳章文獻探討	4
第一節、背景	4
第二節、研究假設	6
第參章研究方法	8
第一節、研究架構	8
第二節、研究假說	8
第三節、操作型定義及衡量	8
第四節、研究對象與問卷設計	10
第五節、統計方法	10
第四章研究結果	12
第五章、結論與建議	23
參考文獻	25
附錄一、餐廳服務場景研究問卷	27

表次

表 1-2-1 近 4 次普查住宿及餐飲業企業單位生產總額變動概況按行業別分.....	01
表 2-1-1 餐飲業之分類表格.....	04
表 3-3-1 服務場景衡量問項.....	09
表 3-3-2 行為意圖衡量問項.....	09
表 3-3-3 滿意度衡量問項.....	10
表 3-5-1 Kasier 學者(1974)的觀點.....	11
表 4-1-1 信度分析可靠性統計量.....	12
表 4-2-1 KMO 及近似卡方分配.....	12
表 4-2-2 服務場景考慮因素主成分分析之結果.....	13
表 4-3-1 服務場景與滿意度分配.....	14
表 4-3-2 服務場景與行為意圖分配.....	14
表 4-3-3 滿意度與行為意圖分配.....	15
表 4-4-1 人口統計變數次數分配彙整.....	15
表 4-4-2 服務場景與滿意度及行為意圖之構面敘述統計表.....	21

圖次

圖 3-1-1 研究架構.....	08
圖 4-4-1 性別之統計.....	17
圖 4-4-2 年齡之統計.....	17
圖 4-4-3 教育程度之統計.....	18
圖 4-4-4 職業之統計.....	18
圖 4-4-5 居住區域之統計.....	19
圖 4-4-6 至本餐廳消費頻率之統計.....	19
圖 4-4-7 與誰用餐之統計.....	20
圖 4-4-8 如何得知之統計.....	20