

致理科技大學圖書館



251020

致理科技大學  
休閒遊憩管理系  
畢業專題

新北市永和中興街韓國商圈遊客滿意度

專 題 學 生：毛友婷

葉怡萱

解雅婷

田靜樺

林思綺

陳思妘撰

指 導 教 授：陳鴻彬博士

中 華 民 國 一 零 六 年 五 月

3.40586  
44

## 目錄

第壹章 緒論.....	5
第一節 研究背景與動機.....	5
第二節 研究目的.....	5
第三節 研究流程.....	6
第貳章 文獻回顧.....	7
第一節 商圈現況分析.....	7
第二節 滿意度.....	8
第三節 忠誠度.....	10
第四節 遊客屬性及其特性對滿意度及忠誠度之關係.....	11
第參章 研究方法.....	13
第一節 研究架構.....	13
第二節 研究假設.....	13
第三節 研究方法和研究對象.....	13
第四節 操作型定義.....	14
第五節 問卷設計.....	14
第六節 資料處理與分析.....	15
第肆章 結果分析.....	17
第一節 永和商圈遊客基本屬性.....	17
第二節 永和商圈遊客旅遊特性.....	20
第三節 永和商圈設施與服務品質之滿意度分析.....	21
第四節 永和商圈遊客之重遊意願及推薦意願.....	23
第五節 永和商圈遊客滿意度之因素分析.....	24
第六節 遊客基本屬性、旅遊特性與滿意度之差異性分析.....	25
第七節 遊客對設施與服務品質之重要-表現程度分析(IPA).....	29
第伍章 結論與建議.....	31
第一節 結論.....	31
第二節 建議.....	32
參考文獻.....	33
附件.....	37

圖目錄

圖 1：研究流程示意圖.....	6
圖 2：研究架構.....	13
圖 3：重要-表現程度分析法 I. P. A.....	16
圖 4：遊客對永和商圈設施及服務重要程度-表現程度 IPA.....	31

表目錄

表1：永和商圈受訪遊客基本屬性統計表.....	19
表2：永和商圈受訪遊客旅遊特性統計表.....	21
表3：「永和商圈」設施與服務品質之重要度與滿意度分析表.....	23
表4：受訪者之重遊意願及推薦意願分析表.....	24
表5：永和商圈遊客滿意度之因素分析表.....	26
表6：永和商圈受訪遊客基本屬性合併後次數分配表.....	27
表7：永和商圈受訪遊客旅遊特性合併後次數分配表.....	27
表8：遊客性別、年齡及婚姻之差異性分析.....	29
表9：遊客職業、居住地、教育程度及月收入之差異性分析.....	29
表10：遊客到訪次數、主要同伴及停留時間之差異性分析.....	30
表11：是否專程及消費金額之差異性分析.....	30