

致理科技大學圖書館



251023

致理科技大學
休閒遊憩管理系
畢業專題

民宿業服務品質之探討

專題學生：楊子瑩、李詩婷、王品涵、陳品蓉撰

學號：10223211、10223220、10223221、10223256

指導教授：簡玉惠老師

中華民國一零六年五月

3.40586
9



目錄

目錄.....	I
表目錄.....	II
圖目錄.....	III
第壹章、緒論.....	1
第一節、研究背景與動機.....	1
第二節、研究目的.....	3
第三節、研究流程.....	3
第四節、研究限制.....	4
第貳章、文獻回顧.....	4
第一節、民宿的起源.....	4
第二節、民宿的定義.....	8
第三節、民宿的類型與特性.....	12
第四節、民宿經營成功要素.....	14
第五節、服務品質.....	15
第六節、滿意度.....	25
第七節、服務品質與滿意度之關聯.....	28
第參章、研究方法與設計.....	29
第一節、研究架構與假設.....	29
第二節、研究變項之操作型定義.....	29
第三節、研究對象與範圍.....	30
第四節、研究方法.....	30
第五節、問卷設計.....	31
第肆章、資料分析.....	34
第一節、信度分析.....	34
第二節、問卷資料分析.....	37
第伍章、結論與建議.....	47
第一節、研究結論.....	47
第二節、研究建議.....	48
文獻參考.....	50
附錄一、問卷.....	54

表目錄

表 2-1 2017 年 02 月份全台各縣市合法民宿家數現況	7
表 2-2 國內學者對民宿之定義	9
表 2-3 國外學者對民宿之定義	11
表 2-4 民宿的類型—地區及特色分類	12
表 2-5 民宿的類型—設置位置分類	12
表 2-6 民宿的類型—建築型式及心理空間規劃	13
表 2-7 國外學者對服務的定義	15
表 2-8 國外學者對品質的定義	18
表 2-9 服務品質定義彙整表	20
表 2-10 服務品質之構面	22
表 2-11 滿意度之意涵	25
表 3-1 問項	32
表 4-1 期望程度之整體構面因素信度分析表	34
表 4-2 實際程度之整體構面因素程度信度分析表	34
表 4-3 期望程度之各構面因素之信度分析	35
表 4-4 實際程度之各構面因素之信度分析	36
表 4-5 可靠性構面分析	45
表 4-6 反應性構面分析	45
表 4-7 同理性構面分析	46
表 4-8 保證性構面分析	46
表 4-9 有形性構面分析	47

圖目錄

圖 2-1 服務品質概念性模式	24
圖 3-1 研究架構圖	29
圖 4-1 性別分析	37
圖 4-2 年齡分析	37
圖 4-3 旅客之居住地	38
圖 4-4 教育程度分析	38
圖 4-5 職業分析	39
圖 4-6 平均月收入分析	39
圖 4-7 是否有住過宜蘭民宿	40
圖 4-8 從何得知民宿資訊分析	40
圖 4-9 同行來民宿住宿分析	41
圖 4-10 選擇住宿的目的分析	41
圖 4-12 服務品質評價分析	42
圖 4-11 再宿意願分析	42
圖 4-13 I-S MODEL 象限圖	43