



目錄

摘要.....	1
第一章 研究背景動機與目的.....	1
第一節、研究背景動機.....	1
第二節、目的.....	2
第二章 研究文獻探討.....	3
一、餐飲業服務品質.....	3
二、餐飲業遊戲化服務.....	4
三、遊戲與服務管理.....	4
四、顧客滿意度與忠誠度.....	5
第三章 研究方法.....	6
第一節、設計理念.....	6
第二節、顧客意見回饋 APP 發展流程圖.....	7
第四章 實證內容.....	8
第五章 結論.....	22
參考資料.....	23