

指導老師：施慧雯

題目：探討西餐廳顧客之服務流程、服務品質與忠誠度之研究

組員：黃瑞琪 495M0006 李雅筑 495M0030 黃秋香 495C0124 溫凱翔 495M0021

摘要：在快速變遷的社會消費者對於物質上的需求日益提昇，且餐飲消費型態與消費意識逐漸的抬頭，顧客也開始扮演創造與競逐價值的積極角色，以此贏得更高的滿意。藉由西餐顧客服務之滿意度與忠誠度這個主題，了解西餐起源文化的各項層面、服務品質等，確認與減少服務的失敗，並且提供重新設計服務流程的觀點，確認顧客在服務生產中所需扮演的角色及參與服務的程度；同時，在服務的傳遞過程中，顧客也應該被教導需要定位成什麼樣的角色。本研究針對台南市西餐廳抽樣來做忠誠度之探討，分別為尼法、西堤、諾亞方舟、轉角、老地方。藉由數據來統計，分析的方法採用敘述性統計分析、信度分析、不同消費族群關聯性檢定分析來檢定不同的研究假設，經過三種分析得知的結果為：1. 這五家餐廳分別是以學生族群居多。2. 性別不同、年齡不同、職業不同、品嚐次數不同、月收入不同的消費族群對服務品質、服務流程和忠誠度的看法一致，且都認為三個構面很重要。3. 服務品質、服務流程會影響不同消費族群的忠誠度。所以建議需要加強服務品質中的服務過程、態度及專業知識，以達到顧客再購意願。

關鍵詞：西餐文化起源、服務品質、顧客忠誠度、服務流程