

指導老師：施慧雯

題目：探討服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度之關係:以台南市複合式餐廳為例

組員：王農凱 497M0907 黃瑞婷 49790914

摘要：餐廳經營的重要目標之一，便是提升消費者的滿意度以及忠誠度，使企業創造良好形象及口碑。本研究主要探討服務品質、顧客滿意度以及顧客忠誠度之關係以台南市複合式餐廳為研究對象，研究方法採用問卷調查法及運用統計軟體進行分析。本研究參考國內外相關文獻來設立問卷。以台南市 11 間複合式餐廳的顧客為發放對象，親自至餐廳門口發放並回收一百份有效問卷。。大部分顧客對餐廳整體服務皆感到滿意，且願意再次回來用餐或推薦給親友，發現且利用 SPSS 統計軟體進行因素分析、變異數分析、迴歸分析發現服務品質與顧客滿意度有正向相關且顧客滿意度對顧客忠誠度有正向相關。本研究也將顧客影響顧客忠誠度的外在因素加入問卷中，發現即使做好服務品質與顧客滿意度，仍有部分顧客因價格上漲而降低忠誠度。並根據上述研究結果提出相關建議，以供未來研究者或餐廳業者參考。

關鍵詞：服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度、複合式餐廳