

指導老師：萬金生

題目：異國料理餐廳體驗行銷比較-以美、日、泰三國異國料理餐廳為例

組員：497M0005 劉庭歡 497M0033 林淑貞 497M0043 林佳輝 497M0088 陳明于

摘要：近年來國人在飲食方向講求多元化，因此有越來越多樣的異國料理餐廳林立，在國人慢慢接受異國料理和中式料理口味上不同後，也進而講求異國料理餐廳的裝潢、設備、餐點及服務品質等，本研究探討一家異國料理餐廳在種種方面帶給消費者的體驗影響其滿意度及忠誠度，將進行異國料理餐廳體驗行銷比較，並以 T.G.I. Fridays 美式料理餐廳、藝奇日式料理餐廳、瓦城泰式料理餐廳為研究餐廳。為此本研究整合異國料理、體驗行銷、顧客滿意度、顧客忠誠度等背景以編制問卷，以參考李克特量表(Likert Scale) 來設計問卷，李克特量表主要用來衡量「程度」，多半視為區間尺度。問項部分為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」予以衡量。以消費過 T.G.I. Fridays 美式料理餐廳、藝奇日式料理餐廳、瓦城泰式料理餐廳的消費者為受測者。三家異國料理餐廳個別發放一百份問卷，合計三百份，剔除無效問卷後，結果共回收二百四十二份有效問卷。其資料研究與分析採用單因子變異數分析、獨立樣本 T 檢定、相依樣本 T 檢定、皮爾遜積差相關分析。結果發現消費者對三家異國料理餐廳之預期與實際並無明顯差異性。

關鍵詞：異國料理、體驗行銷、顧客滿意度、顧客忠誠度