

# 南台科技大學

## 餐旅管理系

### 畢業專題報告

服務品質、品牌形象對顧客之滿意度影響

-以台南長榮桂冠酒店、麥當勞為例

指導教授：萬金生 教授

學生：王稚翔 4980H009

譚文彬 498M0116

林孟葦 498M0048

楊凡瑩 498M0063

鄭瑋如 498M0051

中華民國一百零一年十二月十八日

# 摘要

本研究旨在探討連鎖速食業與國際商務旅館，在目前競爭激烈的市場環境下，不論在立地選擇、商品研發、服務品質、品牌形象經營、環境舒適、附加價值等各方面，都要有創新及令人讚賞的突破與表現，才能長期留住消費者，而品牌連鎖體系之間的競爭會更加的日益明顯，必需塑造鮮明的品牌個性，在同質性高的競爭態勢中建立屬於自己獨特的服務品質、品牌形象。

本次研究有下列目的，探討旅客對於旅館業及餐廳業的品牌形象認知及品牌忠誠度的內涵與構面因素、探討旅館及餐廳的品牌形象與對顧客滿意度之間的關係，探討國際商務旅館的服務品質與顧客滿意度之間的關係、探討旅館及餐廳服務品質對品牌形象與顧客滿意度及忠誠度之間的關係是否有干擾效果的影響。

研究以Aaker (1991) 和Keller (1998) 使用三個方面來捕捉動態性的品牌資產，研究對象為台灣之國際商務旅館及連鎖餐廳，並以住宿過該國際商務旅館之住宿客及用餐過該連鎖速食餐廳之消費者為抽樣對象，發放問卷為400份，本研究結果希望提供國際商務旅館業者及連鎖速食餐廳業者作為其品牌定位與行銷策略的擬定與修正之參考。

關鍵詞：國際商務旅館、連鎖餐廳、品牌形象、服務品質。