

# 南台科技大學

## 餐旅管理系

### 畢業專題報告

餐飲業創新模式對提升服務品質  
與品牌形象之影響

指導教授：林美蘭 助理教授

學生：王于佳 498m0015

李孟潔 498m0025

黃千綺 498m0037

李奕晴 498m0038

陳昱安 498m0043

中華民國 一百零一 年 十二月 二十八 日

## 摘要

「創新」在現在的市場中是非常重要的。市場與消費者不可能一成不變，消費者一定還會有更多不同的需求；市場的變化也不是我們能想像控制的。現在很多產業有都在創新，像科技產業、製造業、農業...等都在創造屬於自己的藍海。而惟有不斷以創新的精神，才能創造屬於自己的新市場。就許多報導及雜誌指出餐飲業為現今最熱門產業之一。所以如何有效的提出服務創新模式進而提升服務品質又建立良好的品牌形象，係本研究之目的。

而本研究主要以「創新模式」為自變項，「服務品質」及「品牌形象」為依變項。主要還是以問卷做為研究工具，對其店家之消費者進行問卷調查蒐集資料，再根據回收的問卷調查分析結果與研究目的、研究假設加以驗證與探討其中。主要使用的資料分析方法有：信效度分析、多元線性迴歸分析、多變量變異數分析和基本資料分析。

另外所預期的結果讓餐旅系的學生更深一層瞭解餐飲業的創新模式，也希冀提供業者作為參考之用。

關鍵詞：創新模式、服務品質、品牌形象