

南台科技大學

餐旅管理系

畢業專題報告

觀光工廠服務品質、顧客滿意度與忠誠
度之分析－以滷味博物館為例

指導老師：梁仲正

老師

學生：劉郁琪

499M0085

羅佳文

499M0089

陳威彤

499M0103

吳惠宜

499C0145

黃冠穎

499F0075

中華民國一百零三年一月二日

摘 要

隨著現今國人旅遊型態的改變及傳統產業工廠逐漸沒落的情形，具有教育及娛樂性的觀光工廠應運而生，而遊客對於服務與產品的品質要求逐漸提升，使得觀光局開始重視並積極的發展觀光工廠的服務價值。因此，利用觀光工廠的服務品質，針對顧客對於觀光工廠滿意度與忠誠度的關係，探討顧客滿意度是否會因服務品質因素所影響，並且進一步影響忠誠度。本研究欲以滷味博物館為例，以問卷做為調查方式，並以服務品質六個構面做為依據，探討不同人口背景的顧客對服務品質是否有所差異。問卷調查採用隨機抽樣法，收集到有效問卷共 250 份。並以 SPSS 12.0 統計軟體進行統計分析及資料假設驗證。本研究發現：（1）服務品質、顧客滿意度及忠誠度具有正向的影響。（2）性別、年齡、學歷、收入皆在服務品質、顧客滿意度及忠誠度無顯著差異。（3）婚姻、職業、居住地點皆在服務品質、顧客滿意度及忠誠度有顯著差異。

關鍵詞：滷味博物館、觀光工廠、服務品質、滿意度、忠誠度