

南台科技大學

餐旅管理系

畢業專題報告

餐廳背景音樂的速度與音量影響消費者
等候時間知覺之研究

指導教授：萬金生

學生：499M0904 張瑞淳

4990H028 江立銘

499M0048 黃怡珊

499M0116 張紋瑄

499M0117 張凱杰

中華民國一零二年十二月二十七日

摘要

現代社會餐飲業日漸蓬勃發展，外食消費者逐日增加，對於餐廳需求也愈漸走向高水準，餐廳裝潢、設備、用餐氣氛等等都為提升餐廳品質之因素，其中有學者已發現餐廳的背景音樂對消費者有影響。本研究目的主要為檢驗背景音樂的速度與音量，對消費者等候時間知覺的影響。研究方法採實驗法，先採前測確認後續實驗的操弄基準依據，再依序進行校園內的實驗室實驗及實際餐廳的場域實驗，整體實驗皆以問卷做為主要進行方式，並以SPSS12.0統計系統軟體進行資料統計分析與假設驗證。本研究發現：當於實際餐廳操弄背景音樂的速度及音量時，對消費者而言是有效降低及轉移對於等待時間的焦慮。本研究結果，將提供業者對背景音樂的運用有更深一層認識，進而提升餐廳業者的服務滿意度。

關鍵詞：音樂速度、音樂音量、等待時間知覺、餐廳背景音樂