

台北海洋科技大學
海洋休閒觀光系

碩士論文

汽車旅館服務品質與消費者滿意度之研究—
以新竹地區A汽車旅館為例

Motel's Service Quality and Customer Satisfaction Study-

The Case of A Motel in Hsinchu District



研究生：游晶晶

指導教授：陳孟谷

中華民國一〇八年六月二十七日

汽車旅館服務品質與消費者滿意度之研究—

以新竹地區A汽車旅館為例

摘要

近數十年來台灣經濟迅速成長，加上政府實施週休二日，國人開始注重休閒娛樂，故旅館業在觀光休閒產業中佔有不容小覷的地位，業者與日俱增，而服務品質的優劣成為消費者滿意度的重要因素。

本研究旨在新竹地區A汽車旅館服務品質與消費者滿意度之研究，針對至A汽車旅館消費者進行樣本收集，共發放400份問卷調查表，實際有效回收問卷為385份，有效回收率為96.25%，對回收有效問卷進行建檔及編碼，採用 SPSS 統計套裝軟體作為量化資料統計分析的工具，進行汽車旅館服務品質與消費者滿意度之統計分析，運用信效度分析、描述性統計、單因子變異數分析及迴歸分析，來分析不同消費者特性對於服務品質與消費者滿意度之相關性。

研究結果歸納如下：一、研究結果發現，新竹地區A汽車旅館消費者在服務品質構面感受方面，以「服務態度」的感受最佳，其次「外觀標示」，再其次「關心需求」，最後是「內部設備」。在消費者整體滿意度具有相當認同的感受。二、研究結果發現，由消費者特性對於A汽車旅館服務品質各構面分析，不同年齡的消費者在「服務態度」、「關心需求」服務品質上具有顯著差異情形。三、研究結果顯示，服務品質各個構面與消費者滿意度呈現中高程度的正向關聯。最後，根據研究結果，對新竹地區A汽車旅館提出改善軟、硬體設備和加強服務人員訓練之具體建議，作為經營策略之參考。

關鍵詞：汽車旅館、服務品質、消費者滿意度