

台北海洋科技大學
海空物流與行銷系

碩士論文

影響選擇航空貨運集散站因素之研究

A Study on the Impact Factors on Choosing of Air Cargo

Terminals



研究生：楊榮蘭

指導教授：許秀麗 博士

中 華 民 國 一 〇 八 年 七 月 十 五 日

摘要

航空貨運站業者在面臨現今競爭激烈的環境下，必須保住原有之顧客及不斷設法開發新顧客並提供顧客更滿意的產品與服務品質，使顧客對企業繼續忠誠，並讓顧客重複使用或推薦其他顧客使用為一重要之課題。

本研究以航空貨運站顧客及承攬業者暨報關行業者為研究對象，發放問卷400份，共得有效問卷325份，有效回收率為81%。問卷題項以服務品質之衡量模式為基準，回收資料依研究方式採用敘述性分析、信度分析、獨立樣本T檢定、單因子變異數分析，探討分析顧客之人口統計變項對於選擇航空貨運集散站之影響，所得結果將提供經營者，在未來擬定管理計畫與行銷策略之參考。

關鍵字：航空貨運站，服務品質，顧客滿意度