

台北海洋科技大學海洋休閒觀光系

碩士論文

自由行旅客來台旅遊服務品質、滿意度與重遊意願之研究

Research on the Quality, Satisfaction and Willingness to

Travel in Taiwan for Free Travelers



研 究 生：謝幸奴

指導教授：陳靜宜

中華民國 108 年 6 月 26 日

自由行旅客來台旅遊服務品質、滿意度與重遊意願之研究

摘 要

近年來，由於旅遊資訊網路化、出國手續簡易化、旅遊經驗增加及團體旅遊之限制與不便等因素，使得來臺旅客旅行方式逐漸改變，自由行旅客比例逐年增加，在講求客製化服務的年代，如何提供更優質的旅遊服務內涵及觀光環境，並瞭解自由行旅客來臺旅遊之滿意度，進而提升自由行旅客來臺之意願。

本研究目的包括：(一)探討不同背景特質之自由行來台旅客在服務品質、滿意度與重遊意願之差異情況。(二)探討自由行旅客來台旅遊之服務品質對滿意度之影響。(三)探討自由行旅客來台旅遊之滿意度對重遊意願之影響。(四)探討自由行旅客來台旅遊之服務品質對重遊意願之影響。

本研究對象為自由行來台之旅客，問卷調查於2019年1月1日至4月1日進行，共發放500份，回收485份，有效問卷440份，有效回收率88%，研究結果發現：

- (一)不同背景特質之自由行來台旅客在旅遊服務品質上有顯著差異部分成立。
- (二)不同背景特質之自由行來台旅客在旅遊滿意度上有顯著差異。
- (三)不同背景特質之自由行來台旅客在重遊意願上有顯著差異部分成立。
- (四)自由行來台旅客之服務品質與滿意度有顯著相關。
- (五)自由行來台旅客之服務品質與重遊意願有顯著相關。
- (六)自由行來台旅客之滿意度與重遊意願有顯著相關。

關鍵詞：旅遊服務品質、滿意度、重遊意願