

南華大學管理學院旅遊管理學系旅遊管理碩士班

碩士論文

Master Program in Tourism Management

Department of Tourism Management

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

休閒旅館顧客滿意度與再宿意願相關性之研究

The Correlation Analysis of Customer Satisfaction and Revisit

Intention towards Resort Hotel Industry

周宜臻

Yi-Chen Chou

指導教授：張偉雄 博士

Advisor: Wei-Hsiung Chang, Ph.D.

中華民國 110 年 6 月

June 2021

# 南華大學

旅遊管理學系旅遊管理碩士班

碩士學位論文

休閒旅館顧客滿意度與再宿意願相關性之研究  
The Correlation Analysis of Customer Satisfaction and  
Revisit Intention towards Resort Hotel Industry

研究生：周宜臻

經考試合格特此證明

口試委員：張偉雄

于健

林青穎

指導教授：崔仁娟

系主任(所長)：

旅遊管理學系  
系主任 許澤宇

口試日期：中華民國110年6月4日

## 謝誌

在研究所兩年的時間裡深深感謝我的指導老師張偉雄老師，在我撰寫論文的過程中給予很大的空間以及細心指教，讓我能順利完成論文，也要感謝林子堯老師給予我很大的幫助與指正，在論文初稿完成時仔細檢查我的文章是否語句通順及問題所在，感謝在我進行研究分析時丁誌紋老師給予我很大的協助，讓我順利完成分析。此外也感謝于健、林青穎老師擔任口試委員，給予許多寶貴的建議與指教。另外也要感謝我的研究所同學呂芳菁及劉家如，在寫作期間有困難時從旁協助我，互相加油打氣，一起完成碩士論文。最後要對我的家人表示感謝，全力支持我，讓我順利完成學業。

周宜臻 謹誌

中華民國 110 年 6 月

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班  
一零九學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：休閒旅館顧客滿意度與再宿意願相關性之研究

研究生：周宜臻

指導教授：張偉雄 博士

**論文摘要內容**

本研究旨在探討旅館顧客滿意度與顧客再宿意願之關係，其問卷內容設計共分為三大部分，分別為「人口變項」、「顧客滿意度」與「再宿意願」。本研究係以礁溪 R 休閒旅館為研究主體，並輔以網路問卷為主要發放方式，共回收 206 份有效問卷。其資料分析係採用敘述性統計、信度與效度分析、差異分析、皮爾森積差相關分析及迴歸分析。研究結果發現，顧客對於礁溪 R 休閒旅館的設施、服務品質、價格、交通及餐飲具有高度滿意，且未來再次入住礁溪 R 休閒旅館之意願亦相當高。

**關鍵詞：休閒旅館、顧客滿意度、再宿意願**

Title of Thesis: The Correlation Analysis of Customer Satisfaction and Revisit Intention towards Resort Hotel Industry

Name of Institute : Master program of Tourism management,  
Department of Tourism Management, NanHua  
University

Name of student : YI CHEN CHOU      Advisor : CHANG WEI HSIUNG, Ph.D.

### ABSTRACT

This research namely aims to explore the correlations between customer satisfaction and revisit intention at R Resort Hotel in Chiaohsi area. Furthermore, the questionnaire design is divided into three parts: "Demographic information", "Customer satisfaction scale" and "Revisit intention scale". The respondents were asked to response and what extent they perceived the value and importance of each item by means of the online survey in R Resort Hotel. Of 206 valid questionnaires collected, the data obtained from the returned survey instruments were subjected to the descriptive analysis, reliability and validity analysis, independent sample t-test, One-way ANOVA, Pearson correlation analysis, and regression analysis. The results revealed that it exists highly significant correlations between customer satisfaction and revisit intention. at R Resort Hotel in Chiaohsi area.

**Keyword:** Resort Hotel, Customer Satisfaction, Repurchase Intention

# 目錄

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 謝誌 .....                       | I   |
| 論文摘要內容 .....                   | II  |
| ABSTRACT.....                  | III |
| 目錄 .....                       | IV  |
| 圖目錄.....                       | VI  |
| 表目錄.....                       | VII |
| 第一章、 緒論.....                   | 1   |
| 1.1 研究背景與動機.....               | 1   |
| 1.2 研究目的.....                  | 2   |
| 1.3 研究流程.....                  | 3   |
| 第二章、 文獻探討.....                 | 4   |
| 2.1 休閒旅館定義.....                | 4   |
| 2.2 顧客滿意度定義 .....              | 4   |
| 2.2.1 顧客滿意度衡量構面 .....          | 5   |
| 2.3 再宿意願定義 .....               | 7   |
| 2.3.1 再宿意願之構面 .....            | 9   |
| 2.4 顧客的滿意度與再度住宿意願兩者之相關研究 ..... | 10  |
| 第三章、 研究方法.....                 | 12  |
| 3.1 研究架構.....                  | 12  |
| 3.2 研究假說.....                  | 13  |
| 3.3 問卷設計 .....                 | 15  |
| 3.4 研究範圍、對象與時間.....            | 19  |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 3.5 資料分析法.....                                | 19 |
| 第四章、 研究分析與結果.....                             | 20 |
| 4.1 敘述性統計.....                                | 20 |
| 4.1.1 人口變項資料.....                             | 20 |
| 4.1.2 構面資料.....                               | 22 |
| 4.1.3 顧客滿意度結果分析.....                          | 24 |
| 4.2 信度與效度分析.....                              | 25 |
| 4.3 不同背景顧客在顧客滿意度、再宿意願之差異分析.....               | 28 |
| 4.3.1 不同背景之旅館顧客在顧客滿意度與再宿意願獨立樣本 T<br>檢定分析..... | 28 |
| 4.3.2 單因子變異數分析.....                           | 30 |
| 4.4 顧客的滿意度與再度住宿意願之相關分析.....                   | 51 |
| 4.5 顧客的滿意度與再度住宿意願之逐步迴歸分析.....                 | 53 |
| 第五章、 結論與建議.....                               | 55 |
| 5.1 結論.....                                   | 55 |
| 5.1.1 顧客背景資料描述.....                           | 55 |
| 5.1.2 顧客背景資料對顧客滿意度之關係.....                    | 56 |
| 5.1.3 顧客背景資料對再宿意願之關係.....                     | 56 |
| 5.1.4 顧客的滿意度對再次住宿意願之影響.....                   | 56 |
| 5.2 建議.....                                   | 58 |
| 參考文獻.....                                     | 60 |
| 附件 正式問卷.....                                  | 66 |

## 圖目錄

|                     |    |
|---------------------|----|
| 圖 1.1 本研究的流程圖.....  | 3  |
| 圖 3.1 本研究的架構圖 ..... | 12 |





## 表目錄

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 表 3.1 顧客人口變項問卷設計 .....                       | 15 |
| 表 3.2 顧客滿意度與再宿意願各構面問卷設計量表 .....              | 17 |
| 表 3.2 顧客滿意度與再宿意願各構面問卷設計量表(續) .....           | 18 |
| 表 4.1 顧客人口變項資料次數分配分析表 .....                  | 20 |
| 表 4.1 顧客人口變項資料次數分配分析表(續).....                | 21 |
| 表 4.2 顧客的滿意度與再度住宿意願各構面及題項敘述統計表 .....         | 22 |
| 表 4.2 顧客的滿意度與再度住宿意願各構面及題項敘述統計表(續) .....      | 23 |
| 表 4.3 顧客的滿意度與再度住宿意願各構面之信度與效度分析量表 ....        | 26 |
| 表 4.3 顧客的滿意度與再度住宿意願各構面之信度與效度分析量表<br>(續)..... | 27 |
| 表 4.4 不同性別在顧客的滿意度、再度住宿意願之差異分析 .....          | 29 |
| 表 4.5 不同背景資料顧客在設施之差異檢定 .....                 | 32 |
| 表 4.5 不同背景資料顧客在設施之差異檢定(續).....               | 33 |
| 表 4.6 不同背景資料旅館顧客在服務品質之差異檢定 .....             | 36 |
| 表 4.7 不同背景資料旅館顧客在價格之差異檢定 .....               | 39 |
| 表 4.7 不同背景資料旅館顧客在價格之差異檢定(續) .....            | 40 |
| 表 4.8 不同背景資料旅館顧客在交通之差異檢定 .....               | 43 |
| 表 4.8 不同背景資料旅館顧客在交通之差異檢定(續) .....            | 44 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 表 4.9 不同背景資料旅館顧客在餐飲之差異檢定 .....      | 47 |
| 表 4.10 不同背景資料旅館顧客在再度住宿意願之差異檢定 ..... | 50 |
| 表 4.11 顧客的滿意度與再度住宿意願之相關分析 .....     | 53 |
| 表 4.12 顧客的滿意度與再度住宿意願的預測力 .....      | 54 |
| 表 5.1 研究假設內容與驗證結果 .....             | 55 |



# 第一章、緒論

## 1.1 研究背景與動機

觀光旅館業依「發展觀光條例」第 2 條之定義，係指經營國際觀光旅館(International Tourist Hotel)或一般觀光旅館(Tourist Hotel)，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業。

近年來國人旅遊型態改變，旅遊成為現代人很重視的休閒活動，旅館業更是扮演著重要角色，不只為旅遊的人們提供基本的住宿也包括餐飲及娛樂等服務。台灣各式飯店旅館林立，獨特的設計風格及貼心服務是基本要求，如何針對顧客需求提供客製化服務以提供更完善的服務是旅館業者未來的經營關鍵。

2020 年全球都因新冠肺炎的爆發對旅遊業造成巨大的衝擊，據交通部觀光局最新觀光統計，2020 年 1 至 12 月期間，來台旅客計有 137 萬人次，相較於 2019 年同期的 1184 萬人次，來台旅客人次大減 88%，對飯店住房業務衝擊影響甚鉅，在缺乏國際客源下，飯店平均住房率幾近腰斬；據交通部觀光局觀光旅館業務統計，2019 年 1 至 12 月期間，全台觀光旅館平均住房率為 66.86%，在疫情爆發以來堪稱海嘯第一排飯店業，2020 年同期全台觀光旅館平均住房率只剩 38.77%。

現今台灣疫情逐漸受到控制，旅遊需求大幅提升，旅遊業慢慢復甦，國旅人數也逐漸增加，政府單位祭出振興方案，旅館飯店業也提出不同的優惠方案來吸引顧客。Han & Backy (2007)針對旅宿業中顧客消費情緒、顧客的滿意度與再次住宿意圖之關係的研究發現，正向及負向之消費情緒對於顧客的滿意度與再次住宿意圖均有顯著影響，其中負向的消費情緒比正向消費情緒具有更顯著的影響力，然而顧客滿意度是影響旅客再

宿意圖的重要因素。業者如何滿足顧客需求及提高顧客滿意度，讓顧客再度前來消費住宿更是目前旅館業者的課題。

## 1.2 研究目的

為探討顧客的滿意度與顧客再次住宿意願之關係，了解是否顧客的滿意度愈高顧客的再次住宿意願就愈高，不同顧客是否存在差異性，並以礁溪 R 休閒旅館為例，因此本研究目的如下：

- 一、 了解旅館顧客人口變項在顧客的滿意度之差異
- 二、 分析旅館顧客人口變項在再宿意願之差異
- 三、 探討旅館顧客滿意度與再宿意願之關係

### 1.3 研究流程

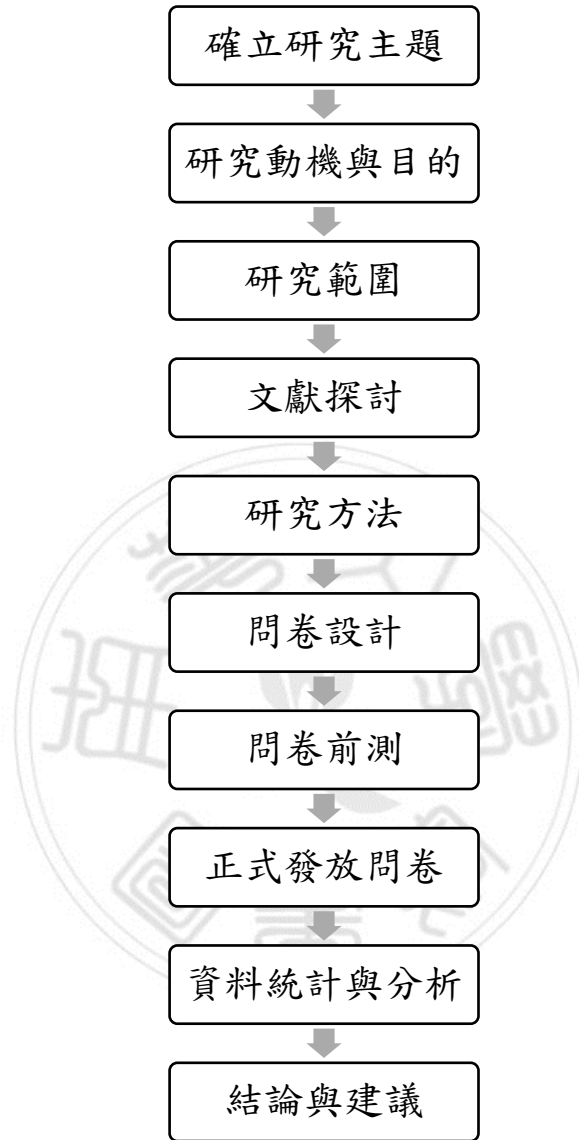


圖 1.1 本研究的流程圖

資料來源：研究者自行整理

## 第二章、文獻探討

### 2.1 休閒旅館定義

台灣無官方針對此一名詞定義，但學者專家經常根據不同的標準對休閒旅館作出區隔。Gee, C.Y. (1988) 認為休閒旅館主要是在滿足休閒度假的旅遊市場，以及以休閒度假為號召的會議顧客群之需求。休閒旅館的住客於參與各種不同的活動，並希望在住宿期間可以尋求到一種全然而完整的新鮮體驗。

潘朝達(1979)認為休閒旅館是為度假的旅客提供住宿的旅館，一般位於交通方便、風景優美的度假勝地，並且根據旅客興趣提供基本的休閒度假設施，所以應該依照旅館經營性質作為區隔標準。詹益政(1992)認為休閒度假旅館大多為在山林、海邊、溫泉區、賭場的風景名勝地區。館內多設有各種設施供顧客休閒度假，設立重點以活動性質以及項目為主。

黃應豪(1995)指出休閒旅館大多位於交通便利的地方，例如山林、海邊或鄉間等風景名勝區，結合住宿、餐飲、娛樂區及室內、外遊憩設施，故應依照經營對象作為區隔的標準。詹森 (1996)將休閒旅館定義為位於山間、海濱或溫泉等自然資源附近，必且提供休閒活動與遊憩設施的休閒地點。李慧珊(2002)認為休閒旅館的發展主要目的是娛樂與健康，因而產生各種不同的建築設計以及餐飲種類，如今已經成為將餐飲、住宿以遊憩設施結合的休閒遊憩據點。

### 2.2 顧客滿意度定義

Cardozo 第一次在 1965 年發表顧客滿意的觀念，主張消費者在某特定情況、機會下，對於購買產品後得到的利潤與所需成本的認知，當發現成本比利潤高，即為不滿意，反之則為滿意。公司與顧客擁有優良關係是

從滿意開始，滿意度會影響再次消費的意圖，並且會延伸出其他消費舉動。因為不同的人格特質與社會經濟地位，對於同事物也許會有不同傾向、動機與態度，以及各種行業的不同，造成出現不同的定義。

Hampel(1977)指出顧客滿意度是由顧客先前預期產品的利益實現程度決定，也反映出先前預期與實際的服務水準是一致的。

Westbrook(1980)認為滿意是消費者對於實際產品的績效與先前期望比較後的認知評價。Oliver(1981)認為顧客滿意度是一種情緒反應，是顧客在消費或使用其產品或服務時，獲得驚喜所作的評價，並且指出顧客在購前的期待與購後的實際感受會有滿意與不滿意的差別。Fornell(1992)顧客滿意度是顧客針對產品或服務的整體評價。OSTROM&IACOBUCCI(1995)滿意度是一種相對的判斷，同時考慮顧客經由購買所獲得的品質與利益，以及為了購買所負擔的成本與努力。KOTLER(1999)顧客滿意會產生再購意願、愉悅以及與他人討論該公司產品、對公司品牌產生忠誠度。CHO ET AL.(2004)指出消費者滿意度是消費者對於購買後的真實體驗與消費前的期望進行比較之後做出的反應，也是消費者購後評估購前的預期與實際表現產生差距時的一種反應。

### 2.2.1 顧客滿意度衡量構面

Bitner(1990)認為衡量顧客滿意度的構面為產品、設備、服務人員、價格、通路及服務過程。陳思倫(1992)指出衡量顧客滿意度的為設備裝潢、服務品質、櫃台服務、客房價格、舒適安全、交通便利、戶外活動、使用指標。

Bitner (1990) 表示服務業擁有無形性的特性，異於有形性產品，因此在行銷 4P「價格」、「產品」、「促銷」及「通路」中，加入「服務人員」、「服務過程」與「實體設備」成為行銷 7P。Parasuraman& Zeithaml&

Berry(1994)認為顧客滿意度包含服務品質、產品品質、價格以及呈現的績效。Zeithaml& Binter(1996)衡量顧客滿意度用服務品質、產品品質、個人因素、情境因素及價格。

Pizam& Ellis(1999)在研究中表示出衡量顧客滿意度的構面包括房間設施、員工服務、娛樂設施、餐廳環境、價格。洪瑞英(2004)認為顧客滿意度的衡量為實體設施、房務人員、客房品質、服務內容、餐飲品質及整體感受。

許仲喬(2011)在研究中提出滿意度衡量模式是比較行前期望與實際感受後產生的結果就是該體驗的感受。衡量構面分為景點環境、服務態度、交通運輸、旅遊價格及餐飲住宿；研究發現景點環境、旅遊價格及餐飲住宿三者之間足以影響顧客對當地的滿意度。劉美侖(2011)針對四重溪溫泉旅館滿意度相關研究，將滿意度構面分為產品品質、服務品質及價格，並以李克特五點尺度作為衡量標準，非常同意代表給予最高 5 分，非常不同意則給予最低分 1 分，分析結果顯示出滿意度以我對溫泉旅館的溫泉品質感到滿意感受程度最高，滿意度與再宿意願具有正向的影響，其中以價格影響力最高，滿意度能測試遊客對於當地休閒旅遊是否有重遊意願。

綜合上述學者提出之顧客滿意度之衡量構面，本研究將旅館顧客滿意度之衡量構面分為設施、服務品質、價格、交通、餐飲品質，並以李克特五點尺度量表作為衡量標準。



## 2.3 再宿意願定義

再宿意願又稱為重遊意願、再訪意願、顧客忠誠度、推薦意願等名詞，消費者在一段時間內購買某特定服務或產品實際體驗後與內心感受所產生的結果，延伸為重遊意願或再購、推薦他人，忠誠度與滿意度之間有不可分割現象，滿意度為忠誠度的影響因素（Ndubisi ,Malhotra,Wah，2009）。

因此本研究之再宿意願將以消費者忠誠度、再購意願之相關研究作為定義參考。

Fornell(1992)表示消費者忠誠度可以經由消費者對於重複消費的意願以及滿意的消費者對於價格的忍受度來衡量。Kotler(1994)研究中指出開發新客戶所花的成本高於保留舊客戶之成本五倍之多，對於旅館業而言，留住舊顧客增加再宿意願是經營旅館非常重要的因素之一。

Hunt , Keaveney ,與 Lee(1995)提出顧客忠誠度衍生的行為就是再購意願，即是消費者會公開介紹、推薦予他人或成為口碑。Jones & Sasser (1995)表示產生顧客滿意度之後，再度消費只是基礎作為，還會產生其他的正面行為，例如公開推薦、顧客忠誠度。Bowen and Shoemaker (1998)則指出消費者忠誠度是指消費者再次蒞臨的可能性大小，且願意成為企業的一份子。Oliver(1999)認為除了重複購買率之外，還需要顧及忠誠度在心理層面的意義，也就是顧客對於喜愛的服務或產品有深刻的承諾而有重複消費的作為。

「再宿意願」是形容顧客在離開旅館之後，還樂意再度回到該旅館（或者該民宿）住宿的意願（葉源鎰、王婷穎，2001）。陳甦彰等人(2009)針對民宿的遊客忠誠度、顧客滿意度及服務品質研究中提出，遊客忠誠度可分為短期忠誠，是以口碑傳遞，但是因產品的同質性及重複性過高，導

致遊客改變消費選擇；再來是長期忠誠，屬於自我心中價值的評斷，遊客對產品的忠誠度不受外界影響改變，遊客對產品有信任感。



### 2.3.1 再宿意願之構面

Parasuraman, Zeithmal & Berry (1984) 指出消費者忠誠度除了基本再度購買的意願之外，還涵蓋了願意給予正面口碑並向他人推薦的作為，包括 1.向他人讚賞這間公司；2.推薦這間公司給諮詢的人；3.鼓勵親朋好友來這家公司消費；4.優先選擇這間公司消費；5.經常到這間家公司消費。Stum and Thiry (1991) 認為顧客忠誠度理應較重視行為方面的指標，並且指出四種衡量類型，分別是：重複消費、購買這間公司其他商品、推薦給其他人以及對其他對手的免疫程度。Prus and Brandt(1995)表示消費者忠誠度涵蓋消費者對於特定公司或品牌長遠關係的承諾，最後表現出來的是行為及態度的綜合。其中行為包含推薦予他人及再次消費。態度則包含推薦予他人與再次購買的意願。

廖明豐(2003) 研究自行車綠廊的忠誠度，包含的構面分別有重遊意願、合作態度、推薦意願、主動參與的行為，在這四種衡量構面分析顯示出服務品質與實際體驗後的感受會直接影響遊客重遊意願，且滿意度高則遊客的推薦、重遊意願也會相對提高。陳瑞辰(2007)指出重複購買和推薦親友購買為衡量再購意願之因素。

綜合上述文獻，本研究將再宿意願分為三個題項去評分，分別是 1.我會向親朋好友介紹這間飯店。 2.我願意再次入住這間飯店。3.舊地重遊我會優先選擇住宿這間飯店。

## 2.4 顧客的滿意度與再度住宿意願兩者之相關研究

根據文獻發現忠誠度是滿意度主要影響指標，且證實忠誠度與滿意度會彼此產生正向的影響 (Anderson & Sullivan, 1993; Taylor & Baker, 1994; Cronin, Brady, & Hult, 2000)。

陳勁甫，林怡安(2003)調查顯示旅客對於自然科學博物館的整體滿意度對於顧客忠誠度有著顯著的正向影響。馬恆，陳膺仁(2004)在探討原鄉地區觀光產業服務品質對遊客滿意度與忠誠度的影響及關連性研究中，顯示休閒旅館的顧客滿意度會影響忠誠度。

沈進成，廖若岑，周君妍(2005)企圖證實旅遊意象、遊客體驗、滿意度與忠誠度之因果關係，驗證結果發現各構面之間皆有正向的影響，亦即滿意度對忠誠度會有正向的影響。Yoon and Uysal (2005)研究結果發現旅遊滿意度對目的地忠誠度也會有正向的顯著影響。

Han & Backy (2007)針對旅宿業中顧客消費情緒、顧客滿意度與再宿意圖之關係的研究發現，正向及負向之消費情緒對消費者滿意度及再宿意圖均有顯著的影響，其中負向的消費情緒比正向消費情緒具有更顯著的影響力，然而顧客滿意度是影響旅客再宿意圖的重要因素。

吳佩純(2007)以廬山溫泉區顧客滿意度之研究中，研究結果發現消費者滿意度與重遊意願存在顯著相關性。張博文(2007)以飯店之特約廠商的服務品質、消費者信任、消費者的滿意度及再次住宿意願之探討中，研究結果發現消費者滿意度對再宿意願有顯著影響。

鄭瑞隆(2008)以花蓮地區顧客對渡假旅館之滿意度、服務品質與重遊意願關係之研究，研究結果證實顧客的滿意度對於再度重遊的意願具有正向的影響力。李素貞(2009)探討民宿吸引力、消費者滿意度與消費者忠誠度關係之研究中，發現顧客的行前期望與實際體驗過後的感受符合，

能影響顧客推薦予他人之行為發生與再宿意願。

劉美侖(2011)在探討溫泉旅館之知覺價值、服務品質、滿意度與重遊意願之關係的研究中發現顧客對於商品的知覺感受越高，表示對商品的滿意度極高滿意感受程度良好也證實顧客的重遊意願會跟著提高，顯示出顧客對於商品的知覺感受是否與心理價值符合會影響顧客的滿意度與重遊意願。



## 第三章、 研究方法

### 3.1 研究架構

本研究以礁溪 R 休閒旅館的住客作為研究的對象，抽樣的方式則採取隨機抽樣法。本研究主要目的為探討旅館顧客的人口變項、顧客滿意度及再宿意願的差異情況；不同人口變項之顧客對顧客滿意度與再宿意願之間的關係，並根據第二章文獻的整理與探討，建立本研究之研究架構圖。

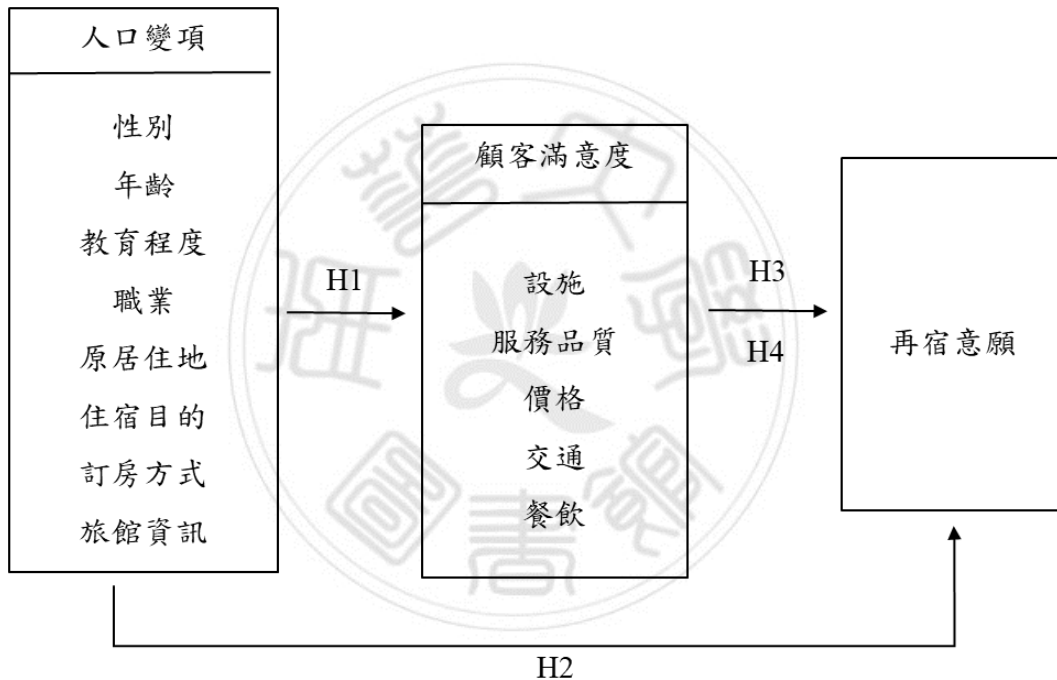


圖 3.1 本研究的架構圖

資料來源：研究者自行整理

## 3.2 研究假說

**假設 1：人口變項在顧客滿意度具有顯著差異。**

假設 1-1：不同性別在顧客滿意度具有顯著差異。

假設 1-2：不同年齡在顧客滿意度具有顯著差異。

假設 1-3：不同教育程度在顧客滿意度具有顯著差異。

假設 1-4：不同職業在顧客滿意度具有顯著差異。

假設 1-5：不同原居住地在顧客滿意度具有顯著差異。

假設 1-6：不同住宿目的在顧客滿意度具有顯著差異。

假設 1-7：不同訂房方式在顧客滿意度具有顯著差異。

假設 1-8：不同旅館資訊在顧客滿意度具有顯著差異。

**假設 2：人口變項在再宿意願具有顯著差異。**

假設 2-1：不同性別在再宿意願具有顯著差異。

假設 2-2：不同年齡在再宿意願具有顯著差異。

假設 2-3：不同教育程度在再宿意願具有顯著差異。

假設 2-4：不同職業在再宿意願具有顯著差異。

假設 2-5：不同原居住地在再宿意願具有顯著差異。

假設 2-6：不同住宿目的在再宿意願具有顯著差異。

假設 2-7：不同訂房方式在再宿意願具有顯著差異。

假設 2-8：不同旅館資訊在再宿意願具有顯著差異。

**假設 3：顧客的滿意度各構面之間及再次住宿意願之間有關連性存在。**

假設 3-1：設施與服務品質具有顯著正相關。

假設 3-2：設施與價格具有顯著正相關。

假設 3-3：設施與交通具有顯著正相關。

假設 3-4：設施與餐飲具有顯著正相關。

假設 3-5：設施與再宿意願具有顯著正相關。

假設 3-6：服務品質與價格具有顯著正相關。

假設 3-7：服務品質與交通具有顯著正相關。

假設 3-8：服務品質與餐飲具有顯著正相關。

假設 3-9：服務品質與再宿意願具有顯著正相關。

假設 3-10：價格與交通具有顯著正相關。

假設 3-11：價格與餐飲具有顯著正相關。

假設 3-12：價格與再宿意願具有顯著正相關。

假設 3-13：交通與餐飲具有顯著正相關。

假設 3-14：交通與再宿意願具有顯著正相關。

**假設 4：顧客的滿意度對再次住宿意願具有顯著預測力。**





### 3.3 問卷設計

本研究搜集相關文獻資料後，依照研究目的編制問卷初稿，經過老師審查後，刪除與修正題目，主要分為三大部分，針對「人口變項」、「顧客滿意度」、「再宿意願」三方面來進行設計。

#### 一、顧客人口變項之構面量表

第一部分為顧客的人口變項，共 8 題。顧客背景資料分別為「性別、年齡、教育程度、職業、原居住地」，顧客旅遊特性分別為「住宿目的、訂房方式、旅館資訊」。如表 3.1 所示。

表 3.1 顧客人口變項問卷設計

| 構面   | 題項     | 答項                                                         | 測量尺度 |
|------|--------|------------------------------------------------------------|------|
| 人口變項 | 一、性別   | (1)男；(2)女                                                  | 類別尺度 |
|      | 二、年齡   | (1)19 歲(含)以下；(2)20-29 歲；(3)30-39 歲；(4)40-49 歲；(5)50 歲(含)以上 | 次序尺度 |
|      | 三、教育程度 | (1)國小(含)以下；(2)國(初)中；(3)高中職；(4)大專院校；(5)研究所以上                | 類別尺度 |
|      | 四、職業   | (1)學生；(2)工商業；(3)服務業；(4)軍公教；(5)農林漁牧業；(6)其他行業                | 類別尺度 |
|      | 五、原居住地 | (1)北部；(2)中部；(3)南部；(4)其他地區                                  | 類別尺度 |
|      | 六、住宿目的 | (1)商務；(2)觀光旅遊；(3)拜訪親友                                      | 類別尺度 |
|      | 七、訂房方式 | (1)網路訂房；(2)電話訂房；(3)現場訂房；(4)親友代訂                            | 類別尺度 |
|      | 八、旅館資訊 | (1)網路訊息；(2)親友介紹；(3)電視廣告；(4)路過                              | 類別尺度 |

資料來源：研究者自行整理

## 二、 顧客滿意度之構面量表

第二部分為顧客在礁溪 R 休閒旅館的住宿體驗及滿意度調查，題目依「非常不同意」至「非常同意」五個選項，內容構面以「設施、服務品質、價格、交通、餐飲」五個構面來設計，共計 26 題。如表 3.2 及表 3.2(續)所示。

## 三、 顧客再宿意願之構面量表

第三部分探討顧客住宿過後對於礁溪 R 休閒旅館的再宿意願，題目依『非常同意』至『非常不同意』五個選項，構面分為三個題項。如表 3.2(續)所示。



表 3.2 顧客滿意度與再宿意願各構面問卷設計量表

| 變項    | 構面   | 題目                       | 測量尺度                                                        | 參考來源                                                    |
|-------|------|--------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 設施    |      | 1.飯店的附屬設施很多樣化。           | 李克特五點量<br>表，以「非<br>同、意、普<br>通、同意、<br>非常同意」<br>五種來(順<br>序量尺) | 陳思倫<br>(1992)<br><br>Pizam&Ell<br>is(1999)              |
|       |      | 2.飯店內的設施很安全。             |                                                             |                                                         |
|       |      | 3.客房內的衛浴設備整潔乾淨。          |                                                             |                                                         |
|       |      | 4.客房內有提供最基本的備品。          |                                                             |                                                         |
|       |      | 5.飯店有提供足夠的停車空間。          |                                                             |                                                         |
|       |      | 6.飯店有提供完備的安全消防設施，讓我很安心。  |                                                             |                                                         |
|       |      | 7.客房內有飯店的逃生地圖。           |                                                             |                                                         |
|       |      | 8.客房內有溫泉設施很方便。           |                                                             |                                                         |
| 顧客滿意度 | 服務品質 | 9.服務人員能細心地告知各設施使用時間。     | 李克特五點量<br>表，以「非<br>同、意、普<br>通、同意、<br>非常同意」<br>五種來(順<br>序量尺) | Pizam&Ell<br>is(1999)<br><br>許仲喬<br>(2011)              |
|       |      | 10.服務人員能維持一定的服務水準。       |                                                             |                                                         |
|       |      | 11.服務人員能了解我的需求並及時解決我的問題。 |                                                             |                                                         |
|       |      | 12.服務人員有專業的知識及專業素養。      |                                                             |                                                         |
|       |      | 13.服務人員的態度和藹有禮。          |                                                             |                                                         |
|       |      | 14.服務人員讓我感到很安心。          |                                                             |                                                         |
|       |      | 15.服務人員服裝儀容整潔。           |                                                             |                                                         |
| 價格    |      | 16.飯店的房價收費很合理。           | 李克特五點量<br>表，以「非<br>同、意、普<br>通、同意、<br>非常同意」<br>五種來(順<br>序量尺) | 陳思倫<br>(1992)<br>Pizam&Ell<br>is(1999)<br>許仲喬<br>(2011) |
|       |      | 17.我能接受飯店內餐飲的價格。         |                                                             |                                                         |

資料來源：研究者自行整理

表 3.2 顧客滿意度與再宿意願各構面問卷設計量表(續)

| 變項   | 構面   | 題目                          | 測量尺度                                                                                  | 參考來源                                              |
|------|------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 交通   |      | 18.沿途飯店的指標很清楚。              | 李克特五點量<br>表，以「非常<br>不同」、「不<br>同」、「普<br>通」、「同<br>意」、「非<br>常同意」等<br>五種來表示<br>(順序量<br>尺) | 許仲喬<br>(2011)                                     |
|      |      | 19.飯店位置鄰近的交通很便利。            |                                                                                       |                                                   |
|      |      | 20.飯店的設計新穎、風格獨特，給我很高級舒適的感覺。 |                                                                                       |                                                   |
|      |      | 21.飯店內外的環境乾淨整潔。             |                                                                                       |                                                   |
|      |      | 22.飯店內的動線很順暢方便。             |                                                                                       |                                                   |
|      |      | 23.飯店四周的環境安全。               |                                                                                       |                                                   |
| 餐飲   |      | 24.飯店提供的早餐菜色很多樣。            | 李克特五點量<br>表，以「非常<br>不同」、「不<br>同」、「普<br>通」、「同<br>意」、「非<br>常同意」等<br>五種來表示<br>(順序量<br>尺) | 許仲喬<br>(2011)                                     |
|      |      | 25.飯店提供的早餐時間足夠。             |                                                                                       |                                                   |
|      |      | 26.飯店內的餐飲菜色我覺得很滿意。          |                                                                                       |                                                   |
| 再宿意願 | 再宿意願 | 1.我會向親朋好友介紹這間飯店。            | 李克特五點量<br>表，以「非常<br>不同」、「不<br>同」、「普<br>通」、「同<br>意」、「非<br>常同意」等<br>五種來表示<br>(順序量<br>尺) | Parasuram<br>an,<br>Zeithmal &<br>Berry<br>(1984) |
|      |      | 2.我願意再次入住這間飯店。              |                                                                                       |                                                   |
|      |      | 3.舊地重遊我會優先選擇住宿這間飯店。         |                                                                                       |                                                   |

資料來源：研究者自行整理

### 3.4 研究範圍、對象與時間

本研究採隨機抽樣，研究對象為礁溪 R 休閒旅館顧客，使用線上問卷的方式發放，正式問卷於民國 110 年 1 月 18 日起至 3 月 9 日總共發放 206 份問卷，實際有效問卷 206 份，有效回收率 100%。

### 3.5 資料分析法

本研究問卷回收後，將資料以編碼方式登陸，再透過統計套裝軟體 SPSS18 版(PASW Statistics 18)並使用敘述性統計分析、信度與效度分析、單因子變異數分析、獨立樣本 T 檢定、皮爾森積差相關分析、逐步迴歸分析來進行資料分析。



## 第四章、 研究分析與結果

### 4.1 敘述性統計

#### 4.1.1 人口變項資料

本研究樣本內容包括顧客背景資料「性別、年齡、教育程度、職業、原居住地、住宿目的、訂房方式、旅館資訊」共八項，經 SPSS 分析後，由表 4.1 及表 4.2(續)所示：

表 4.1 顧客人口變項資料次數分配分析表

| 項目   | 題項       | 樣本數 | 百分比  |
|------|----------|-----|------|
| 性別   | 男        | 88  | 42.7 |
|      | 女        | 118 | 57.3 |
| 年齡   | 19歲(含)以下 | 35  | 17   |
|      | 20-29歲   | 49  | 23.8 |
|      | 30-39歲   | 43  | 20.9 |
|      | 40-49歲   | 49  | 23.8 |
|      | 50歲(含)以上 | 30  | 14.6 |
| 教育程度 | 國小(含)以下  | 2   | 1    |
|      | 國(初)中    | 7   | 3.4  |
|      | 高中職      | 56  | 27.2 |
|      | 大專院校     | 128 | 62.1 |
|      | 研究所以上    | 13  | 6.3  |
| 職業   | 學生       | 48  | 23.3 |
|      | 工商業      | 53  | 25.7 |
|      | 服務業      | 82  | 39.8 |
|      | 軍公教      | 5   | 2.4  |
|      | 農林漁牧業    | 7   | 3.4  |
|      | 其他       | 11  | 5.3  |

資料來源：研究者自行整理

表 4.1 顧客人口變項資料次數分配分析表(續)

| 項目   | 題項   | 樣本數 | 百分比  |
|------|------|-----|------|
| 原居住地 | 北部   | 33  | 16   |
|      | 中部   | 121 | 58.7 |
|      | 南部   | 46  | 22.3 |
|      | 其他   | 6   | 2.9  |
| 住宿目的 | 商務   | 18  | 8.7  |
|      | 觀光旅遊 | 179 | 86.9 |
|      | 拜訪親友 | 9   | 4.4  |
| 訂房方式 | 網路訂房 | 134 | 65   |
|      | 電話訂房 | 47  | 22.8 |
|      | 現場訂房 | 6   | 2.9  |
|      | 親友代訂 | 19  | 9.2  |
| 旅館資訊 | 網路訊息 | 134 | 65   |
|      | 親友介紹 | 57  | 27.7 |
|      | 電視廣告 | 12  | 5.8  |
|      | 路過   | 3   | 1.5  |

資料來源：研究者自行整理

如表 4.1 及表 4.1(續)，在性別部分，男性顧客占 42.7%，女性顧客占 57.3%，受訪樣本中以女性顧客居多，顯示受訪樣本中女性顧客高於男性。在年齡部分，受訪樣本以 20-29 歲以及 40-49 歲的顧客最多占 23.8%，其次是 30-39 歲的顧客占 20.9%，顯示受訪樣本中以青壯年為主。在教育程度方面，以大專院校占最高比例，達 62.1%。在職業部分，受訪樣本中以占 39.8%的服務業為主，再者是工商業占 25.7%。在原居住地部分，受訪樣本中以中部為主占 58.7%。在住宿目的部分，受訪樣本中以觀光旅遊為主占 86.9%。在訂房方式部分，以網路訂房最多占 65%。在旅館訊息部分，以網路訊息最多占 65%。

#### 4.1.2 構面資料

本研究樣本內容包括「顧客滿意度、再宿意願」共兩個變項，經 SPSS 分析後，由表 4.2 及表 4.2(續)所示：

表 4.2 顧客的滿意度與再度住宿意願各構面及題項敘述統計表

| 變項    | 構面                       | 題目                      | 平均數   | 標準差   | 構面平均數 |
|-------|--------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|
| 顧客滿意度 | 設施                       | 1.飯店的附屬設施很多樣化。          | 4.18  | 0.817 | 4.36  |
|       |                          | 2.飯店內的設施很安全。            | 4.39  | 0.702 |       |
|       |                          | 3.客房內的衛浴設備整潔乾淨。         | 4.47  | 0.667 |       |
|       |                          | 4.客房內有提供最基本的備品。         | 4.58  | 0.649 |       |
|       |                          | 5.飯店有提供足夠的停車空間。         | 4.17  | 0.868 |       |
|       |                          | 6.飯店有提供完備的安全消防設施，讓我很安心。 | 4.28  | 0.737 |       |
|       | 7.客房內有飯店的逃生地圖。           | 4.37                    | 0.752 | 4.38  |       |
|       | 8.客房內有溫泉設施很方便。           | 4.41                    | 0.808 |       |       |
|       | 9.服務人員能細心地告知各設施使用時間。     | 4.34                    | 0.778 |       |       |
|       | 10.服務人員能維持一定的服務水準。       | 4.39                    | 0.715 |       |       |
|       | 11.服務人員能了解我的需求並及時解決我的問題。 | 4.34                    | 0.792 |       |       |
|       | 12.服務人員有專業的知識及專業素養。      | 4.29                    | 0.726 |       |       |
|       | 13.服務人員的態度和藹有禮。          | 4.49                    | 0.675 |       |       |
|       | 14.服務人員讓我感到很安心。          | 4.36                    | 0.717 |       |       |
|       | 15.服務人員服裝儀容整潔。           | 4.42                    | 0.699 |       |       |

資料來源：研究者自行整理



表 4.2 顧客的滿意度與再度住宿意願各構面及題項敘述統計表(續)

|       |                             |      |       |      |
|-------|-----------------------------|------|-------|------|
| 價格    | 16.飯店的房價收費很合理。              | 3.94 | 0.839 | 3.97 |
|       | 17.我能接受飯店內餐飲的價格。            | 4.00 | 0.886 |      |
| 顧客滿意度 | 18.沿途飯店的指標很清楚。              | 4.28 | 0.745 | 4.32 |
|       | 19.飯店位置鄰近的交通很便利。            | 4.20 | 0.761 |      |
|       | 20.飯店的設計新穎、風格獨特，給我很高級舒適的感覺。 | 4.33 | 0.716 |      |
|       | 21.飯店內外的環境乾淨整潔。             | 4.42 | 0.699 |      |
|       | 22.飯店內的動線很順暢方便。             | 4.33 | 0.737 |      |
|       | 23.飯店四周的環境安全。               | 4.36 | 0.737 |      |
|       | 24.飯店提供的早餐菜色很多樣。            | 4.18 | 0.773 |      |
| 餐飲    | 25.飯店提供的早餐時間足夠。             | 4.38 | 0.679 | 4.29 |
|       | 26.飯店內的餐飲菜色我覺得很滿意。          | 4.30 | 0.750 |      |
| 再宿意願  | 1.我會向親朋好友介紹這間飯店。            | 4.31 | 0.831 | 4.26 |
|       | 2.我願意再次入住這間飯店。              | 4.26 | 0.814 |      |
|       | 3.舊地重遊我會優先選擇住宿這間飯店。         | 4.20 | 0.869 |      |

資料來源：研究者自行整理

### 4.1.3 顧客滿意度結果分析

如表 4.2 及表 4.2(續)，其中整體平均數為 4.26，顯示顧客對於顧客滿意度相對的重視，構面中以「服務品質」平均數為 4.38，以服務人員的態度和藹有禮滿意程度最高(平均 4.49)。在「設施」平均數為 4.36，以客房內有提供最基本的備品滿意程度最高(平均 4.58)。在「交通」平均數為 4.32，以飯店內外的環境乾淨整潔滿意程度最高(平均 4.42)。在「餐飲」平均數為 4.29，以飯店提供的早餐時間足夠滿意程度最高(平均 4.38)。在「價格」平均數為 3.97，以我能接受飯店內餐飲的價格滿意程度最高(平均 4.00)。由此可見，服務人員態度親切，客房提供完善備品並維持飯店內外環境整潔，有提供充分的早餐時間且餐飲價格合理，顧客對於以上礁溪 R 休閒旅館所作的方式感到滿意。

## 4.2 信度與效度分析

本研究以 Cronbach's  $\alpha$  係數檢驗問卷各構面題項的一致性與穩定性，以「設施」、「服務品質」、「價格」、「交通」、「餐飲」、「再宿意願」六個構面量表進行分析檢驗，分析的結果顯示「設施」構面信度為 0.909，「服務品質」構面信度為 0.983，「價格」構面信度為 0.806，「交通」構面信度為 0.911，「餐飲」構面信度為 0.833，「再宿意願」構面信度為 0.949，上述資料結果顯示本量表 Cronbach's  $\alpha$  值皆在 0.7 以上，各構面信度在 0.681-0.971 之間，顯示本研究的量表具有相當良好的可信度。



表 4.3 顧客的滿意度與再度住宿意願各構面之信度與效度分析量表

| 因素項目 | 題目                       | 因素負荷量 | 解釋變異量% | KMO 樣性 | 取適切性量數 | 球型檢顯著性 | Cronbach's $\alpha$ 值 |
|------|--------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|
| 設施   | 2.飯店內的設施很安全。             | 0.873 |        |        |        |        |                       |
|      | 3.客房內的衛浴設備整潔乾淨。          | 0.853 |        |        |        |        |                       |
|      | 6.飯店有提供完備的安全消防設施，讓我很安心。  | 0.847 |        |        |        |        |                       |
|      | 7.客房內有飯店的逃生地圖。           | 0.828 | 62.873 | 0.900  | 0.000  | 0.909  |                       |
|      | 4.客房內有提供最基本的備品。          | 0.811 |        |        |        |        |                       |
|      | 8.客房內有溫泉設施很方便。           | 0.721 |        |        |        |        |                       |
|      | 5.飯店有提供足夠的停車空間。          | 0.704 |        |        |        |        |                       |
| 服務品質 | 1.飯店的附屬設施很多樣化。           | 0.681 |        |        |        |        |                       |
|      | 11.服務人員能了解我的需求並及時解決我的問題。 | 0.880 |        |        |        |        |                       |
|      | 13.服務人員的態度和藹有禮。          | 0.873 |        |        |        |        |                       |
|      | 14.服務人員讓我感到很安心。          | 0.869 |        |        |        |        |                       |
|      | 15.服務人員服裝儀容整潔。           | 0.861 | 73.164 | 0.921  | 0.000  | 0.938  |                       |
|      | 9.服務人員能細心地告知各設施使用時間。     | 0.854 |        |        |        |        |                       |
|      | 12.服務人員有專業的知識及專業素養。      | 0.834 |        |        |        |        |                       |
|      | 10.服務人員能維持一定的服務水準。       | 0.815 |        |        |        |        |                       |

資料來源：研究者自行整理

表 4.3 顧客的滿意度與再度住宿意願各構面之信度與效度分析量表(續)

| 因素項目 | 題目                          | 因素負荷量 | 解釋變異量% | KMO 取樣適切性數 | Bartlett's 球型檢定顯著性 | Cronbach's $\alpha$ 值 |
|------|-----------------------------|-------|--------|------------|--------------------|-----------------------|
| 價格   | 16.飯店的房價收費很合理。              | 0.916 | 83.823 | 0.500      | 0.000              | 0.806                 |
|      | 17.我能接受飯店內餐飲的價格。            | 0.916 |        |            |                    |                       |
| 交通   | 22.飯店內的動線很順暢方便。             | 0.877 | 69.624 | 0.881      | 0.000              | 0.911                 |
|      | 18.沿途飯店的指標很清楚。              | 0.867 |        |            |                    |                       |
|      | 21.飯店內外的環境乾淨整潔。             | 0.846 |        |            |                    |                       |
|      | 20.飯店的設計新穎、風格獨特，給我很高級舒適的感覺。 | 0.842 |        |            |                    |                       |
|      | 23.飯店四周的環境安全。               | 0.837 |        |            |                    |                       |
|      | 19.飯店位置鄰近的交通很便利。            | 0.729 |        |            |                    |                       |
| 餐飲   | 26.飯店內的餐飲菜色我覺得很滿意。          | 0.903 | 75.291 | 0.699      | 0.000              | 0.833                 |
|      | 25.飯店提供的早餐時間足夠。             | 0.872 |        |            |                    |                       |
|      | 24.飯店提供的早餐菜色很多樣。            | 0.826 |        |            |                    |                       |
| 再宿意願 | 2.我願意再次入住這間飯店。              | 0.971 | 90.863 | 0.741      | 0.0001             | 0.949                 |
|      | 1.我會向親朋好友介紹這間飯店。            | 0.951 |        |            |                    |                       |
|      | 3.舊地重遊我會優先選擇住宿這間飯店。         | 0.938 |        |            |                    |                       |

資料來源：研究者自行整理

### 4.3 不同背景顧客在顧客滿意度、再宿意願之差異分析

本研究依據 206 份有效問卷所獲得的數據資料，性別採用獨立樣本 t 檢定；年齡、教育程度、職業、原居住地、住宿目的、訂房方式、旅館資訊則利用 ANOVA 來分析不同背景之顧客在顧客滿意度、再次住宿意願的差異，了解不同背景變項是否存在顯著差異，若顯著性達到 0.5 顯著水準，則以雪費法進一步進行事後檢定分析，以了解不同背景之顧客在顧客滿意度、再宿意願的差異情況。

#### 4.3.1 不同背景之旅館顧客在顧客滿意度與再宿意願獨立樣本 T 檢定分析

##### 1. 不同性別在「設施」的差異情況

依據表 4.4 的結果發現，在「設施」構面中，t 值為-1.121，p 值為 0.264，不同性別的顧客在「設施」構面皆未達顯著差異。代表不同性別顧客對礁溪 R 休閒旅館的設施滿意度是一致性的傾向。

##### 2. 不同性別在「服務品質」的差異情況

依據表 4.4 的結果發現，在「服務品質」構面中，t 值為-1.379，p 值為 0.170，不同性別的顧客在「服務品質」構面皆未達顯著差異。代表不同性別顧客對礁溪 R 休閒旅館的服務品質滿意度是一致性的傾向。

##### 3. 不同性別在「價格」的差異情況

依據表 4.4 的結果發現，在「價格」構面中，t 值為-0.506，p 值為 0.613，不同性別的顧客對「價格」構面皆未達顯著差異。代表不同性別顧客對礁溪 R 休閒旅館的價格滿意度是一致性的傾向。

#### 4. 不同性別在「交通」的差異情況

依據表 4.4 的結果發現，在「交通」構面中，t 值為-1.181，p 值為 0.239，不同性別的顧客對「交通」構面皆未達顯著差異。代表不同性別顧客對礁溪 R 休閒旅館的交通滿意度是一致性的傾向。

#### 5. 不同性別「餐飲」的差異情況

依據表 4.4 的結果發現，在「餐飲」構面中，t 值為-0.862，p 值為 0.390，不同性別的顧客對「餐飲」構面皆未達顯著差異。代表不同性別顧客對礁溪 R 休閒旅館的餐飲滿意度是一致性的傾向。

#### 6. 不同性別在再宿意願的差異情況

依據表 4.4 的結果發現，在「再宿意願」構面中，t 值為-0.987，p 值為 0.325，不同性別的顧客對「再宿意願」構面皆未達顯著差異。代表不同性別顧客對礁溪 R 休閒旅館的再宿意願是一致性的傾向。

表 4.4 不同性別在顧客的滿意度、再度住宿意願之差異分析

| 構面   | 題項 | 答項 | 平均數  | 標準差   | T 值    | P 值   | 差異比較  |
|------|----|----|------|-------|--------|-------|-------|
| 設施   | 性別 | 男  | 4.31 | 0.806 | -1.121 | 0.264 | 無顯著差異 |
|      |    | 女  | 4.39 | 0.705 |        |       |       |
| 服務品質 | 性別 | 男  | 4.30 | 0.698 | -1.379 | 0.170 | 無顯著差異 |
|      |    | 女  | 4.43 | 0.559 |        |       |       |
| 價格   | 性別 | 男  | 3.94 | 0.854 | -.506  | 0.613 | 無顯著差異 |
|      |    | 女  | 4.00 | 0.741 |        |       |       |
| 交通   | 性別 | 男  | 4.26 | 0.654 | -1.181 | 0.239 | 無顯著差異 |
|      |    | 女  | 4.36 | 0.574 |        |       |       |
| 餐飲   | 性別 | 男  | 4.25 | 0.668 | -.862  | 0.390 | 無顯著差異 |
|      |    | 女  | 4.32 | 0.613 |        |       |       |
| 再宿意願 | 性別 | 男  | 4.19 | 0.907 | -.987  | 0.325 | 無顯著差異 |
|      |    | 女  | 4.30 | 0.708 |        |       |       |

資料來源：研究者自行整理

### 4.3.2 單因子變異數分析

#### 1. 不同年齡層在「設施」的差異情況

依據表 4.5 的結果發現，不同年齡層在「設施」構面達到顯著差異，再經由 scheffe'事後比較分析得知，「20-29 歲」的顧客對於設施滿意程度大於「19 歲(含)以上」及「40-49 歲」的顧客，表示「20-29 歲」的顧客對於旅館內的設施是否多樣且安全乾淨較為在意。

#### 2. 不同教育程度在「設施」的差異情況

依據表 4.5 的結果發現，不同教育程度在「設施」構面皆未達顯著差異。代表在設施構面中，不同教育程度的顧客對礁溪 R 休閒旅館的設施滿意度不會因教育程度不同而產生差異。

#### 3. 不同職業在「設施」的差異情況

依據表 4.5 的結果發現，不同職業在「設施」構面皆未達顯著差異。代表在設施構面中，不同職業的顧客對礁溪 R 休閒旅館的設施滿意度不會因職業不同而產生差異。

#### 4. 不同原居住地在「設施」的差異情況

依據表 4.5 的結果發現，不同原居住地在「設施」構面皆未達顯著差異。代表在設施構面中，不同原居住地的顧客對礁溪 R 休閒旅館的設施滿意度不會因原居住地不同而產生差異。

#### 5. 不同住宿目的在「設施」的差異情況

依據表 4.5(續)的結果發現，不同住宿目的在「設施」構面皆未達顯著差異。代表在設施構面中，不同住宿目的的顧客對礁溪 R 休閒旅館的設施滿意度不會因住宿目的不同而產生差異。



## 6. 不同訂房方式在「設施」的差異情況

依據表 4.5(續)的結果發現，不同訂房方式在「設施」構面皆未達顯著差異。代表在設施構面中，不同訂房方式的顧客對礁溪 R 休閒旅館的設施滿意度不會因訂房方式不同而產生差異。

## 7. 不同旅館資訊在「設施」的差異情況

依據表 4.5(續)的結果發現，不同旅館資訊在「設施」構面皆未達顯著差異。代表在設施構面中，不同旅館資訊的顧客對礁溪 R 休閒旅館的設施滿意度不會因旅館資訊不同而產生差異。



表 4.5 不同背景資料顧客在設施之差異檢定

| 構面   | 題項   | 答項        | 平均數   | 標準差   | 變異數同定<br>質性檢定<br>(Levene/P<br>值) | ANOVA<br>(F 值 / P<br>值) | 事後比較                                       |
|------|------|-----------|-------|-------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|
| 年齡   |      | 19歲(含)以下  | 4.20  | 0.665 | 6.409<br>/0.000                  | -                       | 20-29 歲<br>> 19 歲<br>(含) 以<br>下、40-49<br>歲 |
|      |      | 20-29 歲   | 4.60  | 0.357 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 30-39 歲   | 4.40  | 0.514 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 40-49 歲   | 4.19  | 0.590 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 50歲(含)以上  | 4.34  | 0.764 |                                  |                         |                                            |
| 教育程度 |      | 國小(含)以下   | 4.94  | 0.088 | 1.920<br>/0.109                  | 1.392<br>/0.238         | -                                          |
|      |      | 國(初)中     | 4.52  | 0.556 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 高中職       | 4.24  | 0.641 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 大專院校      | 4.38  | 0.574 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 研究所以上     | 4.48  | 0.494 |                                  |                         |                                            |
| 職業   |      | 學生        | 4.28  | 0.604 | 0.552<br>/0.737                  | 1.075<br>/0.375         | -                                          |
|      |      | 工商業       | 4.43  | 0.621 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 服務業       | 4.31  | 0.557 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 軍公教       | 4.20  | 0.420 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 農林漁牧<br>業 | 4.45  | 0.688 |                                  |                         |                                            |
|      | 其他職業 | 4.66      | 0.581 |       |                                  |                         |                                            |
| 原居住地 |      | 北部        | 4.44  | 0.459 | 3.849<br>/0.010                  | -                       | 無差異                                        |
|      |      | 中部        | 4.31  | 0.650 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 南部        | 4.45  | 0.523 |                                  |                         |                                            |
|      |      | 其他地區      | 4.15  | 0.229 |                                  |                         |                                            |

資料來源：研究者自行整理

表 4.5 不同背景資料顧客在設施之差異檢定(續)

| 構面   | 題項   | 答項   | 平均數  | 標準差   | 變異數<br>同質性<br>檢定<br>(Levene/<br>P 值) | ANOVA<br>(F 值 /P<br>值) | 事後比較 |
|------|------|------|------|-------|--------------------------------------|------------------------|------|
| 住宿目的 |      | 商務   | 4.15 | 0.723 | 1.110<br>/0.332                      | 1.437<br>/0.240        | -    |
|      |      | 觀光旅遊 | 4.38 | 0.580 |                                      |                        |      |
|      |      | 拜訪親友 | 4.32 | 0.442 |                                      |                        |      |
| 設施   | 訂房方式 | 網路訂房 | 4.36 | 0.610 | 1.974<br>/0.119                      | 0.299<br>/0.826        | -    |
|      |      | 電話訂房 | 4.35 | 0.579 |                                      |                        |      |
|      |      | 現場訂房 | 4.13 | 0.177 |                                      |                        |      |
|      |      | 親友代訂 | 4.38 | 0.563 |                                      |                        |      |
| 旅館資訊 |      | 網路訊息 | 4.35 | 0.606 | 0.794<br>/0.498                      | 0.794<br>/0.499        | -    |
|      |      | 親友介紹 | 4.41 | 0.579 |                                      |                        |      |
|      |      | 電視廣告 | 4.14 | 0.466 |                                      |                        |      |
|      |      | 路過   | 4.42 | 0.505 |                                      |                        |      |

資料來源：研究者自行整理

#### 1. 不同年齡層在「服務品質」的差異情況

依據表 4.6 的結果發現，不同年齡層在「服務品質」構面皆未達顯著差異。代表在服務品質構面中，不同年齡的顧客對礁溪 R 休閒旅館的服務品質滿意度不會因年齡不同而產生差異。

#### 2. 不同教育程度在「服務品質」的差異情況

依據表 4.6 的結果發現，不同教育程度在「服務品質」構面皆未達顯著差異。代表在服務品質構面中，不同教育程度的顧客對礁溪 R 休閒旅館的服務品質滿意度不會因教育程度不同而產生差異。

#### 3. 不同職業在「服務品質」的差異情況

依據表 4.6 的結果發現，不同職業在「服務品質」構面皆未達顯著差異。代表在服務品質構面中，不同職業的顧客對礁溪 R 休閒旅館的服務品質滿意度不會因職業不同而產生差異。

#### 4. 不同原居住地在「服務品質」的差異情況

依據表 4.6 的結果發現，不同原居住地在「服務品質」構面達到顯著差異。再經由 scheffe' 事後比較分析得知，原居住地在北、中、南部的顧客對於服務品質滿意程度大於其他地區的顧客。表示原居住地在北、中、南部的顧客對旅館內服務人員的水準及專業知識較為在意。

#### 5. 不同住宿目的在「服務品質」的差異情況

依據表 4.6 的結果發現，不同住宿目的在「服務品質」構面皆未達顯著差異。代表在服務品質構面中，不同住宿目的的顧客對礁溪 R 休閒旅館的服務品質滿意度不會因住宿目的不同而產生差異。

## 6. 不同訂房方式在「服務品質」的差異情況

依據表 4.6 的結果發現，不同訂房方式在「服務品質」皆未達顯著差異。代表在服務品質構面中，不同訂房方式的顧客對礁溪 R 休閒旅館的服務品質滿意度不會因訂房方式不同而產生差異。

## 7. 不同旅館資訊之旅館顧客在「服務品質」構面之差異分析

依據表 4.6 的結果發現，不同旅館資訊在「服務品質」構面皆未達顯著差異。代表在服務品質構面中，不同旅館資訊的顧客對礁溪 R 休閒旅館的設施滿意度不會因旅館資訊不同而產生差異。



表 4.6 不同背景資料旅館顧客在服務品質之差異檢定

| 構面   | 題項   | 答項        | 平均數  | 標準差   | 變異數檢定 (Levene/P 值) | ANOVA (F 值 / P 值) | 事後比較 |
|------|------|-----------|------|-------|--------------------|-------------------|------|
| 年齡   |      | 19 歲(含)以下 | 4.20 | 0.713 | 3.294 /0.012       | -                 | 無差異  |
|      |      | 20-29 歲   | 4.54 | 0.459 |                    |                   |      |
|      |      | 30-39 歲   | 4.48 | 0.515 |                    |                   |      |
|      |      | 40-49 歲   | 4.27 | 0.638 |                    |                   |      |
|      |      | 50 歲(含)以上 | 4.33 | 0.794 |                    |                   |      |
| 教育程度 |      | 國小(含)以下   | 4.86 | 0.202 | 1.292 /0.274       | 1.268 /0.284      | -    |
|      |      | 國(初)中     | 4.57 | 0.488 |                    |                   |      |
|      |      | 高中職       | 4.25 | 0.688 |                    |                   |      |
|      |      | 大專院校      | 4.40 | 0.601 |                    |                   |      |
|      |      | 研究所以上     | 4.52 | 0.602 |                    |                   |      |
| 服務品質 | 職業   | 學生        | 4.25 | 0.637 | 1.038 /0.396       | 1.418 /0.219      | -    |
|      |      | 工商業       | 4.46 | 0.652 |                    |                   |      |
|      |      | 服務業       | 4.33 | 0.597 |                    |                   |      |
|      |      | 軍公教       | 4.43 | 0.319 |                    |                   |      |
|      |      | 農林漁牧      | 4.53 | 0.722 |                    |                   |      |
|      |      | 其他職業      | 4.73 | 0.584 |                    |                   |      |
|      |      | 原居住地      | 北部   | 4.48  |                    |                   |      |
| 中部   | 4.32 | 0.695     |      |       |                    |                   |      |
| 南部   | 4.48 | 0.530     |      |       |                    |                   |      |
| 其他地區 | 4.02 | 0.190     |      |       |                    |                   |      |
| 住宿目的 |      | 商務        | 4.13 | 0.736 | 1.702 /0.344       | 1.552 /0.214      | -    |
|      |      | 觀光旅遊      | 4.39 | 0.618 |                    |                   |      |
| 訂房方式 |      | 網路訂房      | 4.35 | 0.642 | 2.182 /0.091       | 0.840 /0.473      | -    |
|      |      | 電話訂房      | 4.43 | 0.594 |                    |                   |      |
|      |      | 現場訂房      | 4.10 | 0.215 |                    |                   |      |
| 旅館資訊 |      | 親友代訂      | 4.50 | 0.640 | 1.011 /0.389       | 0.761 /0.517      | -    |
|      |      | 網路訊息      | 4.38 | 0.643 |                    |                   |      |
|      |      | 親友介紹      | 4.42 | 0.607 |                    |                   |      |
|      |      | 電視廣告      | 4.13 | 0.493 |                    |                   |      |
|      |      | 路過        | 4.52 | 0.502 |                    |                   |      |

資料來源：研究者自行整理

### 1. 不同年齡層在「價格」的差異情況

依據表 4.7 的結果發現，不同年齡層在「價格」構面皆未達顯著差異。代表在價格構面中，不同年齡的顧客對礁溪 R 休閒旅館的價格滿意度不會因年齡不同而產生差異。

### 2. 不同教育程度在「價格」的差異情況

依據表 4.7 的結果發現，不同教育程度在「價格」構面皆未達顯著差異。代表在價格構面中，不同教育程度的顧客對礁溪 R 休閒旅館的價格滿意度不會因教育程度不同而產生差異。

### 3. 不同職業在「價格」的差異情況

依據表 4.7 的結果發現，不同職業在「價格」構面皆未達顯著差異。代表在價格構面中，不同職業的顧客對礁溪 R 休閒旅館的價格滿意度不會因職業不同而產生差異。

### 4. 不同原居住在「價格」的差異情況

依據表 4.7 的結果發現，不同原居住在「價格」構面皆未達顯著差異。代表在價格構面中，不同原居住地的顧客對礁溪 R 休閒旅館的價格滿意度不會因原居住地不同而產生差異。

### 5. 不同住宿目的在「價格」的差異情況

依據表 4.7(續)的結果發現，不同住宿目的在「價格」構面皆未達顯著差異。代表在價格構面中，不同住宿目的的顧客對礁溪 R 休閒旅館的價格滿意度不會因住宿目的不同而產生差異。

### 6. 不同訂房方式在「價格」的差異情況

依據表 4.7(續)的結果發現，不同訂房方式在「價格」構面皆未達顯著差異。代表在價格構面中，不同訂房方式的顧客對礁溪 R 休閒旅館的價格滿意度不會因訂房方式不同而產生差異。

## 7. 不同旅館資訊在「價格」的差異情況

依據表 4.7(續)的結果發現，不同旅館資訊在「價格」構面皆未達顯著差異。代表在價格構面中，不同旅館資訊的顧客對礁溪 R 休閒旅館的價格滿意度不會因旅館資訊不同而產生差異。





表 4.7 不同背景資料旅館顧客在價格之差異檢定

| 構面  | 題項   | 答項        | 平均數   | 標準差             | 變異數<br>同質檢<br>定<br>(Levene/<br>P 值) | ANOVA<br>(F 值/P 值) | 事後<br>比較 |
|-----|------|-----------|-------|-----------------|-------------------------------------|--------------------|----------|
| 價格  | 年齡   | 19 歲(含)以下 | 3.89  | 0.805           | 0.471<br>/0.757                     | 1.693/0.153        | -        |
|     |      | 20-29 歲   | 4.20  | 0.699           |                                     |                    |          |
|     |      | 30-39 歲   | 3.91  | 0.742           |                                     |                    |          |
|     |      | 40-49 歲   | 3.83  | 0.807           |                                     |                    |          |
|     |      | 50 歲(含)以上 | 4.02  | 0.905           |                                     |                    |          |
|     | 教育程度 | 國小(含)以下   | 4.75  | 0.354           | 0.539/0.<br>707                     | 1.229/0.300        | -        |
|     |      | 國(初)中     | 3.86  | 0.900           |                                     |                    |          |
|     |      | 高中職       | 3.84  | 0.775           |                                     |                    |          |
|     |      | 大專院校      | 4.00  | 0.796           |                                     |                    |          |
|     | 職業   | 研究所以上     | 4.19  | 0.723           | 0.490/0.<br>784                     | 1.384/0.232        | -        |
|     |      | 學生        | 3.91  | 0.803           |                                     |                    |          |
|     |      | 工商業       | 4.12  | 0.765           |                                     |                    |          |
|     |      | 服務業       | 3.89  | 0.797           |                                     |                    |          |
|     |      | 軍公教       | 3.80  | 0.570           |                                     |                    |          |
|     |      | 農林漁牧業     | 3.71  | 0.756           |                                     |                    |          |
| 原居地 | 其他職業 | 4.36      | 0.809 | 2.104/0.<br>101 | 0.947/0.419                         | -                  |          |
|     | 北部   | 3.89      | 0.798 |                 |                                     |                    |          |
|     | 中部   | 3.99      | 0.832 |                 |                                     |                    |          |
|     | 南部   | 4.03      | 0.694 |                 |                                     |                    |          |
|     |      | 其他地區      | 3.50  | 0.447           |                                     |                    |          |

資料來源：研究者自行整理

表 4.7 不同背景資料旅館顧客在價格之差異檢定(續)

| 構面 | 題項   | 答項   | 平均數  | 標準差   | 變異數同質檢定 (Levene/P 值) | ANOVA (F 值/P 值) | 事後比較 |
|----|------|------|------|-------|----------------------|-----------------|------|
| 價格 | 住宿目的 | 商務   | 3.78 | 0.895 | 0.834 /0.436         | 1.693/0.187     | -    |
|    |      | 觀光旅遊 | 4.01 | 0.783 |                      |                 |      |
|    |      | 拜訪親友 | 3.61 | 0.601 |                      |                 |      |
|    | 訂房方式 | 網路訂房 | 4.01 | 0.818 | 0.783 /0.505         | 0.623/0.601     | -    |
|    |      | 電話訂房 | 3.94 | 0.763 |                      |                 |      |
|    |      | 現場訂房 | 3.58 | 0.492 |                      |                 |      |
|    |      | 親友代訂 | 3.92 | 0.731 |                      |                 |      |
|    | 旅館資訊 | 網路訊息 | 3.98 | 0.828 | 1.885 /0.133         | 0.871/0.457     | -    |
|    |      | 親友介紹 | 4.01 | 0.704 |                      |                 |      |
|    |      | 電視廣告 | 3.63 | 0.678 |                      |                 |      |
|    |      | 路過   | 4.17 | 1.041 |                      |                 |      |

資料來源：研究者自行整理

### 1. 不同年齡層在「交通」的差異情況

依據表 4.8 的結果發現，不同年齡層在「交通」構面達到顯著差異，經由 scheffe' 事後比較分析得知，「20-29 歲」的顧客對於交通滿意程度大於「19 歲(含)以上」、「40-49 歲」及「50 歲(含)以上」的顧客。表示「20-29 歲」的顧客對於旅館的動線、交通及是否有足夠停車空間較為在意。

### 2. 不同教育程度在「交通」的差異情況

依據表 4.8 的結果發現，不同教育程度在「交通」構面皆未達顯著差異。代表在交通構面中，不同教育程度的顧客對礁溪 R 休閒旅館的交通滿意度不會因教育程度不同而產生差異。

### 3. 不同職業在「交通」構面的差異情況

依據表 4.8 的結果發現，不同職業在「交通」構面皆未達顯著差異。代表在交通構面中，不同職業的顧客對礁溪 R 休閒旅館的交通滿意度不會因職業不同而產生差異。

### 4. 不同原居住地在「交通」的差異情況

依據表 4.8 的結果發現，不同原居住地在「交通」構面皆未達顯著差異。代表在交通構面中，不同原居住地的顧客對礁溪 R 休閒旅館的交通滿意度不會因原居住地不同而產生差異。

### 5. 不同住宿目的在「交通」的差異情況

依據表 4.8(續)的結果發現，不同住宿目的在「交通」構面皆未達顯著差異。代表在交通構面中，不同住宿目的的顧客對礁溪 R 休閒旅館的交通滿意度不會因住宿目的不同而產生差異。

## 6. 不同訂房方式在「交通」的差異情況

依據表 4.8(續)的結果發現，不同訂房方式在「交通」構面皆未達顯著差異。代表在交通構面中，不同訂房方式的顧客對礁溪 R 休閒旅館的交通滿意度不會因訂房方式不同而產生差異。

## 7. 不同旅館資訊在「交通」的差異情況

依據表 4.8(續)的結果發現，不同旅館資訊在「交通」構面皆未達顯著差異。代表在交通構面中，不同得旅館資訊的顧客對礁溪 R 休閒旅館的交通滿意度不會因旅館資訊不同而產生差異。



表 4.8 不同背景資料旅館顧客在交通之差異檢定

| 構面  | 題項   | 答項        | 平均數  | 標準差   | 變異數同質檢定 (Levene/P 值) | ANOVA (F 值 /P 值) | 事後比較                                                     |
|-----|------|-----------|------|-------|----------------------|------------------|----------------------------------------------------------|
| 年齡  |      | 19 歲(含)以下 | 4.17 | 0.651 | 3.894<br>/0.005      | -                | 20-29 歲<br>> 19 歲<br>(含)以下、<br>40-49 歲、<br>50 歲(含)<br>以上 |
|     |      | 20-29 歲   | 4.55 | 0.452 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 30-39 歲   | 4.36 | 0.549 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 40-49 歲   | 4.18 | 0.557 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 50 歲(含)以上 | 4.27 | 0.831 |                      |                  |                                                          |
| 交通  | 教育程度 | 國小(含)以下   | 4.75 | 0.354 | 1.501<br>/0.203      | 2.095<br>/0.083  | -                                                        |
|     |      | 國(初)中     | 4.43 | 0.543 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 高中職       | 4.15 | 0.694 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 大專院校      | 4.35 | 0.575 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 研究所以上     | 4.59 | 0.484 |                      |                  |                                                          |
| 職業  |      | 學生        | 4.25 | 0.607 | 0.820<br>/0.536      | 2.029<br>/0.076  | -                                                        |
|     |      | 工商業       | 4.46 | 0.581 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 服務業       | 4.22 | 0.622 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 軍公教       | 4.30 | 0.361 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 農林漁牧業     | 4.31 | 0.649 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 其他職業      | 4.70 | 0.576 |                      |                  |                                                          |
| 居住地 |      | 北部        | 4.39 | 0.513 | 3.205<br>/0.024      | -                | 無差異                                                      |
|     |      | 中部        | 4.30 | 0.668 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 南部        | 4.37 | 0.505 |                      |                  |                                                          |
|     |      | 其他地區      | 3.86 | 0.488 |                      |                  |                                                          |

資料來源：研究者自行整理

表 4.8 不同背景資料旅館顧客在交通之差異檢定(續)

| 構面 | 題項   | 答項   | 平均<br>平數 | 標準差   | 變異數同質<br>檢定<br>(Levene/P<br>值) | ANOVA<br>(F 值/P 值) | 事後<br>比較 |
|----|------|------|----------|-------|--------------------------------|--------------------|----------|
| 交通 | 住宿目的 | 商務   | 4.13     | 0.668 | 1.440<br>/0.239                | 1.197<br>/0.304    | -        |
|    |      | 觀光旅遊 | 4.34     | 0.611 |                                |                    |          |
|    |      | 拜訪親友 | 4.22     | 0.425 |                                |                    |          |
|    | 訂房方式 | 網路訂房 | 4.32     | 0.627 | 3.254<br>/0.023                | -                  | 無<br>差異  |
|    |      | 電話訂房 | 4.34     | 0.620 |                                |                    |          |
|    |      | 現場訂房 | 4.17     | 0.149 |                                |                    |          |
|    |      | 親友代訂 | 4.28     | 0.577 |                                |                    |          |
|    | 旅館資訊 | 網路訊息 | 4.34     | 0.617 | 0.723<br>/0.539                | 2.130<br>/0.098    | -        |
|    |      | 親友介紹 | 4.35     | 0.587 |                                |                    |          |
|    |      | 電視廣告 | 3.92     | 0.562 |                                |                    |          |
|    |      | 路過   | 4.61     | 0.536 |                                |                    |          |

資料來源：研究者自行整理

#### 1. 不同年齡層在「餐飲」的差異情況

依據表 4.9 的結果發現，不同年齡層在「餐飲」構面皆未達顯著差異。代表在餐飲構面中，不同年齡層的顧客對礁溪 R 休閒旅館的餐飲滿意度不會因年齡不同而產生差異。

#### 2. 不同教育程度在「餐飲」的差異情況

依據表 4.9 的結果發現，不同教育程度在「餐飲」構面皆未達顯著差異。代表在餐飲構面中，不同教育程度的顧客對礁溪 R 休閒旅館的餐飲滿意度不會因教育程度不同而產生差異。

#### 3. 不同職業在「餐飲」的差異情況

依據表 4.9 的結果發現，不同職業在「餐飲」構面皆未達顯著差異。代表在餐飲構面中，不同職業的顧客對礁溪 R 休閒旅館的餐飲滿意度不會因職業不同而產生差異。

#### 4. 不同原居住地在「餐飲」的差異情況

依據表 4.9 的結果發現，不同原居住地在「餐飲」構面皆未達顯著差異。代表在餐飲構面中，不同原居住地的顧客對礁溪 R 休閒旅館的餐飲滿意度不會因原居住地不同而產生差異。

#### 5. 不同住宿目的在「餐飲」的差異情況

依據表 4.9 的結果發現，不同住宿目的在「餐飲」構面皆未達顯著差異。代表在餐飲構面中，不同住宿目的的顧客對礁溪 R 休閒旅館的餐飲滿意度不會因住宿目的不同而產生差異。

#### 6. 不同訂房方式在「餐飲」的差異情況

依據表 4.9 的結果發現，不同訂房方式在「餐飲」構面皆未達顯著差異。代表在餐飲中，不同訂房方式的顧客對礁溪 R 休閒旅館的餐飲滿意度不會因訂房方式不同而產生差異。

## 7. 不同旅館資訊在「餐飲」的差異情況

依據表 4.9 的結果發現，不同旅館資訊在「餐飲」構面皆未達顯著差異。代表在餐飲構面中，不同旅館資訊的顧客對礁溪 R 休閒旅館的餐飲滿意度不會因旅館資訊不同而產生差異。





表 4.9 不同背景資料旅館顧客在餐飲之差異檢定

| 構面   | 題項   | 答項        | 平均數  | 標準差   | 變異數檢定<br>(Levene/<br>P 值) | ANOVA<br>(F 值 / P 值) | 事後比較            |   |
|------|------|-----------|------|-------|---------------------------|----------------------|-----------------|---|
| 年齡   |      | 19 歲(含)以下 | 4.14 | 0.724 | 1.252<br>/0.290           | 2.149<br>/0.076      | -               |   |
|      |      | 20-29 歲   | 4.50 | 0.519 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 30-39 歲   | 4.26 | 0.571 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 40-49 歲   | 4.19 | 0.631 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 50 歲(含)以上 | 4.30 | 0.745 |                           |                      |                 |   |
| 教育程度 |      | 國小(含)以下   | 4.67 | 0.471 | 0.775<br>/0.543           | 1.550<br>/0.189      | -               |   |
|      |      | 國(初)中     | 4.57 | 0.460 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 高中職       | 4.17 | 0.685 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 大專院校      | 4.29 | 0.627 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 研究所以上     | 4.54 | 0.519 |                           |                      |                 |   |
| 職業   |      | 學生        | 4.19 | 0.673 | 0.768<br>/0.574           | 1.582<br>/0.167      | -               |   |
|      |      | 工商業       | 4.38 | 0.638 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 服務業       | 4.22 | 0.614 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 軍公教       | 4.27 | 0.279 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 農林漁牧業     | 4.38 | 0.651 |                           |                      |                 |   |
| 其他職業 |      | 其他職業      | 4.70 | 0.623 |                           |                      |                 |   |
|      | 原居住地 |           | 北部   | 4.39  | 0.549                     | 1.555<br>/0.202      | 0.639<br>/0.591 | - |
|      |      |           | 中部   | 4.26  | 0.685                     |                      |                 |   |
|      |      |           | 南部   | 4.30  | 0.587                     |                      |                 |   |
|      |      | 其他地區      | 4.06 | 0.390 |                           |                      |                 |   |
| 住宿目的 |      | 商務        | 4.06 | 0.688 | 2.313<br>/0.102           | 1.428<br>/0.242      | -               |   |
|      |      | 觀光旅遊      | 4.31 | 0.640 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 拜訪親友      | 4.26 | 0.324 |                           |                      |                 |   |
| 訂房方式 |      | 網路訂房      | 4.28 | 0.670 | 2.209<br>/0.088           | 0.891<br>/0.447      | -               |   |
|      |      | 電話訂房      | 4.33 | 0.573 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 現場訂房      | 3.89 | 0.272 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 親友代訂      | 4.33 | 0.609 |                           |                      |                 |   |
| 旅館資訊 |      | 網路訊息      | 4.29 | 0.674 | 1.353<br>/0.258           | 0.807<br>/0.491      | -               |   |
|      |      | 親友介紹      | 4.35 | 0.574 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 電視廣告      | 4.11 | 0.478 |                           |                      |                 |   |
|      |      | 路過        | 3.89 | 0.509 |                           |                      |                 |   |

資料來源：研究者自行整理

### 1. 不同年齡層在「再度住宿意願」的差異情況

依據表 4.10 的結果發現，不同年齡層在「再度住宿意願」構面達到顯著差異，再經由 scheffe'事後比較分析得知，「20-29 歲」的顧客對再度住宿意願程度大於「40-49 歲」的顧客。表示「20-29 歲」的顧客對於未來是否再度光臨礁溪 R 休閒旅館的意願較高。

### 2. 不同教育程度在「再度住宿意願」的差異情況

依據表 4.10 的結果發現，不同教育程度在「再度住宿意願」構面皆未達顯著差異。代表在再度住宿意願構面中，不同教育程度的顧客對於未來是否再度光臨礁溪 R 休閒旅館的意願不會因教育程度不同而產生差異。

### 3. 不同職業在「再度住宿意願」的差異情況

依據表 4.10 的結果發現，不同職業在「再度住宿意願」構面皆未達顯著差異。代表在再度住宿意願構面中，不同職業的顧客對於未來是否再度光臨礁溪 R 休閒旅館的意願不會因職業不同而產生差異。

### 4. 不同原居住地在「再度住宿意願」的差異情況

依據表 4.10 的結果發現，不同原居住地在「再度住宿意願」構面達到顯著差異，再經由 scheffe'事後比較分析得知，原居住地在南部的顧客再度住宿意願程度大於中部的顧客。表示原居住地在南部的顧客對於未來是否再度光臨礁溪 R 休閒旅館的意願較高。

### 5. 不同住宿目的在「再度住宿意願」的差異情況

依據表 4.10 的結果發現，不同住宿目的在「再度住宿意願」構面皆未達顯著差異。代表在再度住宿意願構面中，不同住宿目的的顧客對於未來是否再度光臨礁溪 R 休閒旅館的意願不會因住宿目的不同而產生差異。

#### 6. 不同訂房方式在「再度住宿意願」的差異情況

依據表 4.10 的結果發現，不同訂房方式在「再度住宿意願」構面皆未達顯著差異。代表在再度住宿意願構面中，不同訂房方式的顧客對於未來是否再度光臨礁溪 R 休閒旅館的意願不會因訂房方式不同而產生差異。

#### 7. 不同旅館資訊在「再度住宿意願」的差異情況

依據表 4.10 的結果發現，不同旅館資訊在「再度住宿意願」構面皆未達顯著差異。代表在再度住宿意願構面中，不同旅館資訊的顧客對於未來是否再度光臨礁溪 R 休閒旅館的意願不會因旅館資訊不同而產生差異。



表 4.10 不同背景資料旅館顧客在再度住宿意願之差異檢定

| 構面   | 題項 | 答項        | 平均數  | 標準差   | 變異數同定檢定<br>(Levene/P 值) | ANOVA<br>(F 值 /P 值) | 事後比較                 |
|------|----|-----------|------|-------|-------------------------|---------------------|----------------------|
| 年齡   |    | 19 歲(含)以下 | 4.11 | 0.804 | 3.042<br>/0.018         | -                   | 20-29 歲<br>> 40-49 歲 |
|      |    | 20-29 歲   | 4.56 | 0.579 |                         |                     |                      |
|      |    | 30-39 歲   | 4.36 | 0.684 |                         |                     |                      |
|      |    | 40-49 歲   | 4.10 | 0.845 |                         |                     |                      |
|      |    | 50 歲(含)以上 | 4.03 | 1.026 |                         |                     |                      |
| 教育程度 |    | 國小(含)以下   | 4.83 | 0.236 | 1.176<br>/0.323         | 1.652<br>/0.163     | -                    |
|      |    | 國(初)中     | 4.62 | 0.559 |                         |                     |                      |
|      |    | 高中職       | 4.06 | 0.844 |                         |                     |                      |
|      |    | 大專院校      | 4.31 | 0.782 |                         |                     |                      |
|      |    | 研究所以上     | 4.28 | 0.815 |                         |                     |                      |
| 再宿意願 | 職業 | 學生        | 4.23 | 0.747 | 0.538<br>/0.748         | 0.574<br>/0.720     | -                    |
|      |    | 工商業       | 4.27 | 0.887 |                         |                     |                      |
|      |    | 服務業       | 4.22 | 0.805 |                         |                     |                      |
|      |    | 軍公教       | 4.00 | 0.624 |                         |                     |                      |
|      |    | 農林漁牧業     | 4.33 | 0.745 |                         |                     |                      |
|      |    | 其他職業      | 4.61 | 0.664 |                         |                     |                      |
| 原居住地 |    | 北部        | 4.44 | 0.569 | 5.856<br>/0.001         | -                   | 南部>中部                |
|      |    | 中部        | 4.13 | 0.898 |                         |                     |                      |
|      |    | 南部        | 4.47 | 0.607 |                         |                     |                      |
|      |    | 其他地區      | 4.00 | 0.558 |                         |                     |                      |
| 住宿目的 |    | 商務        | 3.93 | 1.088 | 0.847<br>/0.430         | 1.962<br>/0.143     | -                    |
|      |    | 觀光旅遊      | 4.28 | 0.765 |                         |                     |                      |
|      |    | 拜訪親友      | 4.48 | 0.709 |                         |                     |                      |
| 訂房方式 |    | 網路訂房      | 4.26 | 0.793 | 3.439<br>/0.018         | -                   | 無差異                  |
|      |    | 電話訂房      | 4.27 | 0.900 |                         |                     |                      |
|      |    | 現場訂房      | 4.06 | 0.136 |                         |                     |                      |
|      |    | 親友代訂      | 4.28 | 0.731 |                         |                     |                      |
| 旅館資訊 |    | 網路訊息      | 4.29 | 0.766 | 0.184<br>/0.907         | 2.178<br>/0.092     |                      |
|      |    | 親友介紹      | 4.30 | 0.820 |                         |                     |                      |
|      |    | 電視廣告      | 3.75 | 0.955 |                         |                     |                      |
|      |    | 路過        | 3.78 | 0.694 |                         |                     |                      |

資料來源：研究者自行整理

#### 4.4 顧客的滿意度與再度住宿意願之相關分析

本研究以皮爾森相關係數來探討各構面之間是否存在關聯性。相關係數的強度大小與意義如下：相關係數 $>0.7$ 為高度相關， $0.3-0.7$ 為中度相關， $<0.3$ 為低度相關，並用驗證其顯著性。

本研究將顧客滿意度、再宿意願等六個構面進行皮爾森相關分析，分析的結果顯示於表 4.11。

- (1) 設施與服務品質 ( $r=0.932, p<0.01$ ) 呈高度正相關，由本分析驗證，設施與服務品質有顯著相關性。
- (2) 設施與價格 ( $r=0.712, p<0.01$ ) 成高度正相關，由本分析驗證，設施與價格有顯著相關。
- (3) 設施與交通 ( $r=0.927, p<0.01$ ) 成高度正相關，由本分析驗證，設施與交通有顯著相關。
- (4) 設施與餐飲 ( $r=0.863, p<0.01$ ) 成高度正相關，由本分析驗證，設施與餐飲有顯著相關。
- (5) 設施與再宿意願 ( $r=0.708, p<0.01$ ) 成高度正相關，由本分析驗證，設施與再宿意願有顯著相關。
- (6) 服務品質與價格 ( $r=0.686, p<0.01$ ) 成中度正相關，由本分析驗證，服務品質與價格有顯著相關。
- (7) 服務品質與交通 ( $r=0.911, p<0.01$ ) 成高度正相關，由本分析驗證，服務品質與交通有顯著相關。
- (8) 服務品質與餐飲 ( $r=0.846, p<0.01$ ) 成高度正相關，由本分析驗證，服務品質與餐飲有顯著相關。
- (9) 服務品質與再宿意願 ( $r=0.695, p<0.01$ ) 成中度正相關，由本分析驗證，服務品質與再宿意願有顯著相關。

- (10) 價格與交通( $r=0.721, p<0.01$ )成高度正相關，由本分析驗證，價格與交通有顯著相關。
- (11) 價格與餐飲( $r=0.736, p<0.01$ )成高度正相關，由本分析驗證，價格與餐飲有顯著相關。
- (12) 價格與再宿意願( $r=0.537, p<0.01$ )成中度正相關，由本分析驗證，價格與再宿意願有顯著相關。
- (13) 交通與餐飲( $r=0.843, p<0.01$ )成中度正相關，由本分析驗證，交通與餐飲有顯著相關。
- (14) 交通與再宿意願( $r=0.678, p<0.01$ )成中度正相關，由本分析驗證，交通與再宿意願有顯著相關。
- (15) 餐飲與再宿意願( $r=0.709, p<0.01$ )成中度正相關，由本分析驗證，餐飲與再宿意願有顯著相關。

表 4.11 顧客的滿意度與再度住宿意願之相關分析

|       | A       | B       | C       | D       | E       | F |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| A設施   | 1       |         |         |         |         |   |
| B服務品質 | 0.932** | 1       |         |         |         |   |
| C價格   | 0.712** | 0.686** | 1       |         |         |   |
| D交通   | 0.927** | 0.911** | 0.721** | 1       |         |   |
| E餐飲   | 0.863** | 0.846** | 0.736** | 0.843** | 1       |   |
| F再宿意願 | 0.708** | 0.695** | 0.537** | 0.678** | 0.709** | 1 |

#### 4.5 顧客的滿意度與再度住宿意願之逐步迴歸分析

表4.12中是以「顧客滿意度」為自變數，「再宿意願」為依變數進行逐步回歸分析，根據表 4.12 可得知迴歸分析的模型解釋力調整後 $R^2$ 為0.535，表示可以解釋再宿意願53.5%的總變異量，F值為118.81，P值為0.000，表示模型有足夠的解釋力。「餐飲」( $\beta=0.383, p=0.000$ )、「設施」( $\beta=0.377, p=0.000$ )兩個預測變數對再宿意願皆具有顯著正向的影響力，說明當業者提高餐飲及設施的滿意度時，再宿意願就越高。

因此，最後得到標準化迴歸方程式如下：

$$\text{再宿意願} = 0.383 \times \text{餐飲} + 0.377 \times \text{設施}$$

表 4.12 顧客的滿意度與再度住宿意願的預測力

| ANOVA                                       |         |       |        |         |       |        |       |
|---------------------------------------------|---------|-------|--------|---------|-------|--------|-------|
| 模式                                          | 平方和     | df    | 平均平方和  | F       | 顯著性   |        |       |
| 迴歸                                          | 110.553 | 2     | 55.277 | 118.810 | 0.000 |        |       |
| 殘差                                          | 94.447  | 203   | 0.465  |         |       |        |       |
| 總數                                          | 205.000 | 205   |        |         |       |        |       |
| 係數                                          |         |       |        |         |       |        |       |
|                                             | 未標準化係數  |       | 標準化    | t       | 顯著性   | 共線性統計量 |       |
|                                             | B之估計值   | 標準誤差  | Beta分配 |         |       | 允差     | VIF   |
| 常數                                          | -2.954  | 0.048 |        |         |       |        |       |
| 餐飲                                          | 0.383   | 0.094 | 0.383  | 4.066   | 0.000 | 0.255  | 3.917 |
| 設施                                          | 0.377   | 0.094 | 0.377  | 4.004   | 0.000 | 0.255  | 3.917 |
| 自變數：顧客滿意度；依變數：再宿意願；調整後R <sup>2</sup> ：0.535 |         |       |        |         |       |        |       |

資料來源：研究者自行整理



## 第五章、 結論與建議

### 5.1 結論

本研究之問卷設計以曾住宿過礁溪 R 休閒旅館的顧客為研究對象，採用敘述性統計、信度與效度分析、差異分析、皮爾森積差相關分析及迴歸分析進行資料分析，主要調查內容為顧客對於礁溪 R 休閒旅館的滿意度與再宿意願。透過第四章的驗證分析歸納出本研究之結論。本章共分為兩節，第一節為本研究之各項結論；第二節將依據研究結果提出相關建議給經營單位以及後續研究者參考。

根據研究架構本研究提出四項假設，透過統計分析後，分析結果顯示於表 5.1。

表 5.1 研究假設內容與驗證結果

| 研究假說內容                           | 驗證結果 |
|----------------------------------|------|
| 假設 1：人口變項在顧客滿意度有顯著差異。            | 部分成立 |
| 假設 2：人口變項在再宿意願有顯著差異。             | 部分成立 |
| 假設 3：顧客的滿意度各構面之間及再次住宿意願之間有關連性存在。 | 成立   |
| 假設 4：顧客的滿意度對再次住宿意願有顯著預測力。        | 部分成立 |

#### 5.1.1 顧客背景資料描述

顧客背景資料顯示，受訪樣本中以女性顧客(57.3%)居多，年齡以 20-29 歲以及 40-49 歲的顧客最多占 23.8%。教育程度方面，以大專院校(62.1%)占最高比例。職業以服務業(39.8%)最多。原居住地以中部(58.7%)為主。住宿目的以觀光旅遊(86.9%)為主。訂房方式以網路訂房(65%)最多。旅館

訊息以網路訊息(65%)最多。

本研究認為礁溪 R 休閒旅館的目標顧客群以女性且年齡介於 20-29 歲以及 40-49 歲顧客為主，其中以教育程度為大專院校、服務業及居住在中部的顧客為多，顧客大多以觀光旅遊為目的為主且偏重於網路訂房的方式來住宿。

### 5.1.2 顧客背景資料對顧客滿意度之關係

本研究結果顯示不同背景的顧客在顧客滿意度有顯著影響，故假設 1 部分成立，顧客之年齡與原居住地的不同對滿意度有顯著的影響，從上述結果了解，業者應對於不同背景資料的顧客在意部分及程度來改善飯店內的設施、交通及服務品質，藉此提高顧客的滿意度。

### 5.1.3 顧客背景資料對再宿意願之關係

本研究結果顯示不論性別、年齡、教育程度、原居住地、住宿目的、訂房方式以及旅館資訊在再宿意願上均無顯著差異，故假設 2 不成立，由此可知，各族群的顧客對於礁溪 R 休閒旅館的再度住宿意願具有一致性。

### 5.1.4 顧客的滿意度對再次住宿意願之影響

根據鄭瑞隆(2008)以花蓮地區顧客對渡假旅館之滿意度、服務品質與重遊意願關係之研究，研究結果證實顧客滿意度對於重遊意願具有正向的影響力。與本研究結果類似，顧客的滿意度對於再次住宿意願有正向的顯著影響，故假設 3 成立及假設 4 部分成立。

在顧客的滿意度方面，平均數最高的是服務品質構面，其中滿意度最高的是「服務人員的態度和藹有禮」，顯示出顧客對於旅館內的服務人員態度極為在意，若服務人員待客親切和藹即可提升服務品質之滿意度；滿意度第二高的是「服務人員服裝儀容整潔」，顯示出顧客對於服務人員

的儀容也相當在意，若服務人員能給予顧客乾淨整潔的感覺就可以提高服務品質之滿意度。

其二是設施構面，其中滿意度最高的是「客房內有提供最基本的備品」，顯示出遊客對於飯店內是否有提供基本備品供顧客使用是極為注重的；滿意度第二高的是「客房內有溫泉設施很方便」，顯示出顧客對於房內就設有溫泉設施，可以不受時間限制，盡情享受泡溫泉的樂趣是極為滿意的。

其三是交通構面，滿意度最高的是「飯店內外的環境乾淨整潔」，顯示出顧客對於飯店整體環境的整潔程度是相當注重的，若飯店將內外環境維持整潔就能提高顧客對飯店交通構面之滿意度；滿意度第二高的是「飯店四周的環境安全」，顯示出飯店整體的安全性是很重要的，將顧客的安危擺在第一位是很重要的。

其四是餐飲構面，滿意度最高的是「飯店提供的早餐時間足夠」，顯示出顧客可以有充裕的時間享用早餐，不會因為時間太短而吃的很急；滿意度第二高的是「飯店內的餐飲菜色我覺得很滿意」，顯示出顧客對於飯店是否提供豐富多樣的菜色供客人選擇是很在意的，若菜色不足夠就會影響顧客對於餐飲的滿意度。

其五是價格構面，飯店的房價及餐飲價格滿意度是差不多的，顯示出飯店的房價以及餐飲價格是符合大眾所能接受的範圍。

在再度住宿意願構面中，滿意度最高的是「我會向親朋好友介紹這間飯店」，顯示出顧客是極為願意將這間飯店推廣介紹給親朋好友，讓他們也能享受到礁溪 R 休閒旅館的所有服務。

透過迴歸分析之後，發現設施及餐飲是影響再宿意願比較主要的變項，本研究認為礁溪 R 休閒旅館的設施及餐飲品質如果維持好，顧客滿

意度高，顧客未來再次入住礁溪 R 休閒旅館的意願就會提高。

根據研究結果發現顧客在體驗過後的滿意度高低會影響顧客再次入住旅館的意願，因此，旅館內的設施、價格、餐飲等品質的好壞是很重要的，若是能夠將品質維持好，就能夠提高顧客的再宿意願。

## 5.2 建議

### (1) 針對業者的建議

經過以上分析，發現顧客滿意度各構面與再宿意願皆具有顯著正相關，表示顧客對於旅館的滿意度會影響顧客未來再次入住旅館的意願，旅館的品質好壞就相當重要。

在設施部分，房間的乾淨與否會直接的影響顧客的觀感，在如今的疫情期間，對於館內的整潔衛生就更為重要，應該徹底做好消毒及環境衛生工作，以提供顧客安心優良的住宿環境。

在服務人員方面，業者應對員工進行長期的教育訓練，除了基本的服務態度之外，需加強員工的敏感度以及觀察力，針對顧客需求及時給予協助及服務，以此提升服務水準及顧客的滿意度。

在餐飲部分，食物的衛生安全是非常重要的，應定時檢驗食品期限及廚房衛生，做好廚房清潔、食品保存，提供顧客美味又乾淨的餐食，提高顧客滿意度。

在交通方面，可以增設旅館接駁車的接駁站，提高顧客的交通便利性，吸引更多想到礁溪 R 休閒旅館的顧客。

## (2)提供後續研究者的建議

本研究係採取量化研究，針對休閒旅館的顧客做顧客滿意度與再宿意願的調查，建議可以增加深入訪談，以業者或顧客作為訪談對象，蒐集更完整的資料，提高資料精確性，能夠更了解顧客滿意度與再宿意願的關係。



## 參考文獻

### 中文部分

- 沈進成、廖若岑、周君妍(2005)。遊客體驗、旅遊意象、滿意度與忠誠度影響關係之研究—以華山咖啡為例。戶外遊憩研究，18(3)，59-79。
- 李慧珊(2003)。台灣地區國際觀光休閒旅館網際網路通路運用研究。世新大學觀光學研究所(含碩專班)碩士論文。
- 李素貞(2009)。民宿吸引力、遊客滿意度與忠誠度關係之研究—以南投縣為例。亞洲大學未出版碩士論文。
- 吳佩純，(2007)，溫泉區遊客滿意度之研究-以廬山溫泉區為例。逢甲大學都市計畫系碩士論文。
- 洪瑞英(2004)。顧客導向、服務品質、顧客價值與顧客滿意度之關聯性研究—以花蓮地區國際觀光旅館為例。國立東華大學企業管理學系碩士論文。
- 馬恆、陳膺仁(2004)。提昇原鄉地區觀光產業經營競爭力之研究—顧客滿意度的觀點。品質月刊，40(8)，53-55。
- 許仲喬(2011)。女性自助旅行者旅遊動機、行前期望、實際體驗與行為意向之研究—以澎湖為例(碩士論文)。國立澎湖科技大學。
- 張博文(2007)，「飯店服務品質、顧客滿意度、信任及再宿意願關係之探討—以飯店之特約廠商為例」，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

- 黃應豪(1994)。我國國際觀光旅館業經營策略之研究 我國國際觀光旅館業經營策略之研究 我國國際觀光旅館業經營策略之研究。未出版碩士論文，國立政治大學企業管理研究所。
- 詹益政(1992)。現代旅館實務，台北：品度出版公司。
- 葉源鎰、王婷穎(2001)。高雄地區國際觀光旅館之關係品質與顧客再宿意願之相關性研究。戶外遊憩研究，14(4)，77-101。
- 廖明豐(2003)。東豐自行車綠廊之遊憩吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度之研究。南華大學旅遊事業管理學研究所碩士論文。
- 潘朝達(1995)，旅館管理基本作業，台北：水牛出版。
- 劉美倫(2011)。服務品質、知覺價值、滿意度與重遊意願之相關研究—以四重溪溫泉旅館為例。國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理系碩士論文。
- 鄭瑞隆(2008)。旅客對渡假旅館服務品質、滿意度與重遊意願關係之研究-以花蓮地區為例。國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文。
- 陳思倫，國民旅舍住宿旅客之旅館選擇因素及滿意程度分析，交通建設，41(9)，1992，頁 16-29。
- 陳甦彰、陳俊宏、李淑梅(2009)。澎湖地區民宿的服務品質、顧客滿意度及忠誠度之關係研究。運動休閒餐旅研究，4(4)，178-198。
- 陳瑞辰(2008)。游泳池服務品質、顧客滿意度與再購意願之研究-以臺北縣三重市地區游泳池為例。國立臺灣師範大學體育學系碩士論文。

陳勁甫、林怡安(2003)。博物館遊客滿意度與服務品質之研究：  
以國立自然科學博物館為例。博物館學季刊，17(3)，113-131。





## 英文部分

- Bitner, J.M. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Response. *Journal of Travel Research*, 39, 45-51.
- Bowen, & Shoemaker, S. (1998). Loyalty: A strategic commitment. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 39 (1), 12-25.
- Cardozo, R.N. (1965). An Experimental Study of Customer Perception, Expectation, and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 24, 244-249. DOI: 10.2307/3150182
- Choi, T. Y., & Chu, R. (2001). Determinants of hotel guests' satisfaction and repeat patronage in the Hong Kong hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 20: 277-297.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 55, 1-21
- Hempel, D. J. (1977). Consumer satisfaction with the home buying process: Conceptualization and measurement. In H. Keith Hunt (Ed), *The conceptualization of consumer satisfaction and dissatisfaction*, (pp.279-299). M.A.: Marketing Science Institute.
- Hunt , Keaveney ,& Lee, M. (1995). Involvement, attributions and consumer responses to rebates. *Journal of Business and Psychology*, 9(3), 23-297.
- Jones,&Sasser(1995).Why satisfied customer defect.Harvard Business Review,73(6),88-99.

- Kotler, P. (1997). *Marketing Management Analysis Planning, Implementation and Control*. Prentice-Hall, 433-437.
- Kotler, P. (1999). *Marketing management: Analysis, Planning and Control*. NJ: Prentice-Hall
- Ndubisi, N. O., Malhotra, N. K., & Wah, C. K. (2009). Relationship marketing, customer satisfaction and loyalty: a theoretical and empirical analysis from an Asian perspective. *Journal of International Consumer Marketing*, 21, 5-16.
- Oliver, R. L., (1981), "What is Customer Satisfaction", *Wharton Magazine*, Vol. 5, pp.36-41.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, pp.33-44.
- Ostrom, A. and D. Iacobucci, (1995), Evaluating QFD's Use in US Firms as a Process for Developing Products, *Journal of Product Innovation Management*, 9(3): 171-1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994), Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230
- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 326-339.
- Prus, A. and Brandt, D. R. (1995), "Understanding your customers," *American Demographics*, Ithaca: July, pp.10-13
- Stum and Thiry (1991). Building Customer Loyalty, Training and Development Journal, 45, 34-36.
- Westbrook, R.A.(1980).: Intrapersonal Affective Influences on Consumer Satisfaction with Products. *Journal of Consumer*

Research 7, 49-54

Yoon and Uysal (2005) An Examination of the Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model. *Tourism Management*, 26, 45-56.

Zeithaml & Bitner (1996) *Service Marketing*. McGraw-Hill.



## 附件

### 正式問卷

休閒旅館顧客滿意度與再宿意願相關性之研究為研究主體

親愛的顧客您好：

我是南華大學旅遊管理學系碩士班的學生，本問卷主要針對顧客對於礁溪 R 休閒旅館的顧客滿意度與再宿意願的調查，問卷採不具名方式填答，所有資料僅供學術研究使用，不會有任何其他的用途，您填寫的內容絕對保密，敬請安心填答。感謝您的撥冗配合！

敬祝

萬事平安 身體健康

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班

指導教授：張偉雄博士

研究生：周宜臻

|                                                                          |                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>第一部分：個人基本資料</p> <p>本部份的問題是想了解您的個人基本資料背景，資料僅供學術研究使用，絕不對外公開，請您安心回答。</p> |                                                                                                                                                                                      |
| 性別                                                                       | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女                                                                                                                                |
| 年齡                                                                       | <input type="checkbox"/> 19 歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 20-29 歲 <input type="checkbox"/> 30-39 歲 <input type="checkbox"/> 40-49 歲<br><input type="checkbox"/> 50 歲(含)以上          |
| 教育程度                                                                     | <input type="checkbox"/> 國小(含)以下 <input type="checkbox"/> 國(初)中 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 大專院校<br><input type="checkbox"/> 研究所以上                         |
| 職業                                                                       | <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 工商業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 農林漁牧業<br><input type="checkbox"/> 其他 ___ |
| 原居住地                                                                     | <input type="checkbox"/> 北部 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> 南部 <input type="checkbox"/> 其他 ___                                                                  |
| 住宿目的                                                                     | <input type="checkbox"/> 商務 <input type="checkbox"/> 觀光旅遊 <input type="checkbox"/> 拜訪親友                                                                                              |
| 訂房方式                                                                     | <input type="checkbox"/> 網路訂房 <input type="checkbox"/> 電話訂房 <input type="checkbox"/> 現場訂房 <input type="checkbox"/> 親友代訂                                                              |
| 旅館資訊                                                                     | <input type="checkbox"/> 網路訊息 <input type="checkbox"/> 親友介紹 <input type="checkbox"/> 電視廣告 <input type="checkbox"/> 路過                                                                |

| <p>第二部分：顧客滿意度(設施、服務品質、價格、交通、餐飲)</p> <p>本部分問題是針對「顧客滿意度(設施、服務品質、價格、交通、餐飲)」之看法，請依照您的感受，在適當的□中打勾。</p> | 非常不同意                    | 不同意                      | 普通                       | 同意                       | 非常同意                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 飯店的附屬設施很多樣化。                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 飯店位置鄰近的交通很便利。                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 飯店有提供足夠的停車空間。                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 客房內有溫泉設施很方便。                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 服務人員能維持一定的服務水準。                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 飯店的房價收費很合理。                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 服務人員有專業的知識及專業素養。                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 飯店提供的早餐菜色很多樣。                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 飯店有提供完備的安全消防設施，讓我很安心。                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 服務人員能了解我的需求並及時解決我的問題。                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 服務人員能細心地告知各設施使用時間。                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                              |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12. 飯店內外的環境乾淨整潔。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 服務人員服裝儀容整潔。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 客房內有提供最基本的備品。            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 飯店四周的環境安全。               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 飯店的設計新穎、風格獨特，給我很高級舒適的感覺。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 客房內的衛浴設備整潔乾淨。            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 飯店內的設施很安全。               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 服務人員讓我感到很安心。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 客房內有飯店的逃生地圖。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. 服務人員的態度和藹有禮。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 我能接受飯店內餐飲的價格。            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. 沿途飯店的指標很清楚。              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. 飯店內的動線很順暢方便。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. 飯店提供的早餐時間足夠。             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 飯店內的餐飲菜色我覺得很滿意。          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 第三部分：再宿意願<br>本部份的問題是針對「再宿意願」<br>之看法，請依照您的感受，在適當<br>的□中打勾。 | 非常不同意                    | 不同意                      | 普通                       | 同意                       | 非常同意                     |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我會向親朋好友介紹這間飯店。                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我願意再次入住這間飯店。                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 舊地重遊我會優先選擇住宿這間飯店。                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

