The Comparing and Studying on the Influence of Customer Perceived Value, Trust and Behavioral Intentions in Taiwan and Mainland

古慧馨、封德台

ABSTRACT

Under the evolution of communications technology, the modern mobile phone in addition to the typical call features also includes PDA, games, camera, time, timer, video and audio recording and many other functions towards the development trend of mobile phone with PDA functions. This purpose to promote human life has become more convenient and colorful, the opposite has become more dependent on the phone, and the presence of telecommunications companies is increasingly important. Of customer perceived value of each of the Taiwan Area and Mainland Area of the telecommunications industry after the use of the telecommunications services, the impact of trust on customer satisfaction and behavioral intentions on both sides of each telecommunications user study, the questionnaire issued in Taiwan, five with the Shanghai area, a total of 500 copies, the total recovery rate of 99%. The results show that: both sides of customer perceived value has a positive impact on customer satisfaction and customer satisfaction has positive impact on the willingness to re-structure and word of mouth, and customer satisfaction on the search for alternative has a negative impact.

Keywords : Customer perceived、Customer satisfaction、Repurchase intention、Search of alternatives、Word of mouth

Table of Contents

中文摘要 ..................... ii 英文摘要 ..................... iii 致謝辭  ..................... iv 內容目錄 ..................... vi 表目錄  ..................... viii 圖目錄  ..................... x 第一章  緒論................... 1   第一節  研究背景與動機........... 1   第二節  研究問題與目的............ 3 第三節  研究流程............ 4 第二章  文獻回顧................. 6   第一節  知覺價值............ 6   第二節  信賴................. 9   第三節  顧客滿意........... 11   第四節  行為意圖............... 13   第五節  各個構念間之關係.... 15   第六節  兩岸電信業概況............ 19 第三章  研究方法................. 23   第一節  研究架構............... 23   第二節  研究假設........... 24 第三節  研究變項之操作性定義與衡量...... 24 第四節  研究設計...... 29 第五節  資料分析與統計方法.......... 30 第四章  資料分析結果...... 33   第一節  樣本敘述性統計分析.......... 33   第二節  信度分析........... 39   第三節  效度分析............... 41   第四節  相關分析........... 46   第五節  人口統計變數與各構面間之關係..... 48 第六節  結構方程式之建立與分析.... 67 第五章  結論與建議................ 73   第一節  研究結論........... 73   第二節  理論意涵............... 74   第三節  實務意涵.............. 76   第四節  研究限制與未來研究建議........ 78 參考文獻 .................... 80 附錄一  台灣與大陸問卷............... 93

REFERENCES


Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-Season Holiday Destination. Journal of Travel Research, 38(February), 260-269.


三、網路文獻
王憶紅，自由時報，2011年11月28日
http://tw.news.yahoo.com/iphone-4s%E4%BB%8A%E9%96%8B%E8%B3%A3-%E8%B3%87%E8%B2%BB%E5%87%BA%E7%88%90-213000704.html
中華人民共和國工業和信息化部，2012年12月28日
http://www.miit.gov.cn/n11293472/n11293832/n11294132/n12858447/14394821.html
維基百科，2011年12月26日
http://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%A7%BB%E5%8A%A1%E7%94%B5%E8%AF%9D
國家通訊傳播委員會，2012年12月14日
http://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site_content_sn=1972&is_history=0
劉翔，中時電子報，2011年12月18日
http://tw.news.yahoo.com/%E6%8B%93%E5%A2%A1%E7%94%A2%E7%A0%94%E5%B0%88%E6%AC%84-%E5%A4%A7%E9%99%B8%E5%8D%83%E5%85%83%E6%99%BA%E6%85%A7%E6%89%8B%E6%A9%9F-%E8%BF%85%E7%8C%9B%E6%90%B6%E5%B8%82-213000613.html