ABSTRACT
The traditional service is a "high-touch, low-tech" delivery system which the research of service encounters is aimed at the interaction between customers and employee's face-to-face or voice-to-voice. With the development of technology, many companies have introduced it into service industry in order to satisfy consumers. Not only have it changed the original relationship of interpersonal contact, but also replaced the interactive interface between consumers and employees. Actually, customers can use it to serve by themselves. Therefore, the focus of this study is in banking services, in the Impact of Self-Service Technologies on the customer satisfaction and loyalty. The results revealed: 1. Consumers perceived that the self-service technologies could operate easily, produce technology failure, save money and respond immediately. 2. Consumers perceived that the self-service technologies could operate easily, save money and respond immediately; it could increase the consumer satisfaction. 3. Consumers perceived that the self-service technologies could produce technology failure; it could decrease the consumer satisfaction. 4. The more the satisfaction of the consumer, the more its loyalty.

Keywords : Service encounters ; Self-service technologies (SSTs) ; Satisfaction ; Loyalty
第六章 參考文獻
壹、 中文部份
1. 林陽助(1996),顧客滿意度決定模型與效果之研究─以台灣自用小客車之實證,國立台北大學商學研究所博士論文, p48-81。
2. 林敬生(1991),論信用評等機構的設立及其功能,自由中國之工業,第76卷第3期,頁1-10。
3. 李賢(1997),我國新商業銀行經營競爭能力與行銷策略之研究,大葉大學事業經營研究所碩士論文。
4. 吳萬益、林清河(2000),企業研究方法,華泰書局總經銷。
5. 周逸衡、關復勇、凌儀玲(1998),眼鏡零售業人員服務接觸與顧客反應關係之研究,亞太管理評論,第3卷,第二期,頁149-164。
6. 洪瑞敏,(2001),科技介入服務接觸之研究—以美髮服務為例,國立中山大學企業管理學系碩士論文。
7. 曹瓊文,(2000),專業服務接觸、實體環境線索、性別刻板印象與顧客反應關係之研究—以牙科醫療互動性服務為例。
8. 凌儀玲(2000),服務接觸中認知腳本之研究,國立中山大學企業管理研究所博士論文。
9. 凌儀玲、黃俊英(1998),醫療服務接觸之劇場觀點, Hospital,第三十一卷,第五期, 頁33-42。
10. 凌儀玲、黃俊英(民1999),醫療服務接觸之劇場觀點,醫院雜誌,第31卷第五期,頁33-42。
11. 陳曉菁(2001),服務技術接觸與顧客互動品質間關係之研究─以銀行服務為例,高雄第一科大。牙科醫療互動性服務為例。
12. 黃俊英,(1994),企業研究方法,台灣東華出版社。
13. 曾國烈(2000),我國電子金融業務發展現況及建議,經濟情勢暨評論季刊,第六卷第一期。
14. 韋雅惠(2000),銀行業管制與營運行為之分析,基層金融,第22期。
15. 葉書芳,服務品質、關係品質以及服務補救與顧客行為意向關係之實證研究,以國內航空業為例,國立成功大學,工業管理科學系碩博士班,2001。
16. 趙韶溶(2000),服務接觸滿意關鍵因素之研究─以餐飲業為例,中山大學企業管理研究所碩士論文。
17. 周慕慈(2001),證券承銷服務滿意關鍵因素之研究,大葉大學事業經營研究所碩士論文。
18. 卢宜屏(2000),我國銀行業因應WTO國際化要求之發展策略研究,义守大學管理科學研究所碩士論文。
19. 關復勇(1998),服務接觸中關係品質知覺之研究,國立中山大學企業管理研究所未出版博士論文。
20. 藍德龍(2001),服務接觸型態、服務補救期望與服務補救後滿意度關係之研究,中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
21. 周逸衡、關復勇、凌儀玲(1998),銀行零售業人員服務接觸與顧客反應關係之研究,亞太管理評論,第3卷,第二期,頁149-164。
22. 周逸衡、關復勇、凌儀玲(1998),服務接觸中關係品質知覺之研究,國立中山大學企業管理研究所未出版博士論文。


