ABSTRACT
As a result of the medical industry competition superheating, treating illness is not an one-way passive service accepted from the medical industry. Gradually, the consumers seek for appropriate and credible medical service in positive and active ways. Therefore, industry must fully understand the patient actual demand to obtain the best satisfaction from patients. Recently, some related medical dispute is heard, this research approach adopts the investigation method of questionnaire to analysis the patient satisfaction on each services of hospitals provided. The findings are an important reference for hospitals in hospital improvement and strengthened competition. The findings after correlated analysis discovered these aspects between medical service quality, patient satisfaction and patient loyalty reveal remarkable correlation. The result of the analysis by utilizing the method of Linear Structural Relations (LISREL) proves the remarkable intermediary effect between medical service quality and patient loyalty.

Keywords: service quality; satisfaction; loyalty

Table of Contents

一、引言 ............................................. 1
  第一节 研究背景与动机 .......... 1
  第二节 研究目的 .......... 2
  第三节 研究范围及对象 .......... 3
  第四节 研究流程及章节架构 .......... 3
第二章 文献回顾 ................. 6
  第一节 医疗服务品质 ............. 6
  第二节 病患满意度 .............. 22
  第三节 顾客忠诚度 .............. 32
  第四节 医疗服务品质、病患满意度与病患忠诚度之关联性 .......... 36
第三章 研究方法 ................. 40
  第一节 研究架构与假设 .......... 40
  第二节 研究变数之操作性定義 .......... 42
  第三节 资料发放及量表设计 .......... 45
  第四节 资料分析方法 .......... 49
第四章 资料分析与实证研究 ......... 60
  第一节 样本基本资料分析 .......... 60
  第二节 叙述性分析 .......... 61
  第三节 相关分析 .......... 65
  第四节 因素分析 .......... 66
  第五节 信度与效度分析 .......... 70
  第六节 LISREL模式分析 .......... 73
第五章 结论与建议 ............. 82
  第一节 研究结论 .......... 82
  第二节 研究贡献 .......... 83
  第三节 管理意涵 .......... 83
  第四节 研究限制与未来研究建议 .......... 85

參考文献 ..................... 86

REFERENCES
一、中文部分 石曜堂 (1978), 医療品質評估, 2(11), 106-109。 朱詠華 (1995), 医療服務知覺品質與顧客滿意度之關係研究, 成功大學企
業管理研究所未出版之碩士論文。 周鴻儒, 高森永, 陳育忠 (1997), 国軍醫院門診病患滿意度調查研究, 國軍醫學, 5(25), 431-438。


