The Study on the Relationship among Perceived Risk, Customer Complaint Behavior and Satisfaction of Service Recovery─A

張智為、蔡翠旭

E-mail: 9707265@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

Although the dissemination of information can be achieved by the high-tech, but many of the physical entity of the delivery of goods, and still have to rely on improving the transport system. Consumers on the speed and quality of service requirements are increasingly stringent, as well as the international trend, so it is the rise of international express delivery industry. When customers perceived not satisfied with consume, may lead to complain behavior. Some scholar think that customers complain will generate higher satisfaction and intent to purchase than not complain after the service recovery. Therefore, this study is international express delivery industry as evidence of the industry. In customer’s perspective, understand the relationship of perceived risk of consumers and customer complaint behavior, as well as understand the relationship of customer complaint behavior and satisfaction of service recovery. The results of this study found that perceived risk of customer, it will affect customer complaint behavior. And customer complaint behavior, it will affect satisfaction of service recovery significantly.

Keywords : perceived risk ; customer complaint behavior ; satisfaction of service recovery

Table of Contents

內容目錄 中文摘要 ..................... iii 英文摘要 ..................... iv 慶謝辭 ..................... v 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................. 2 第三節 研究目的............ 3 第四節 研究範圍................. 3 第二章  文獻探討.............. 5 第一節  知覺風險................. 5 第二節  顧客抱怨行為........... 11 第三節  服務補救................. 19 第四節 服務補救後滿意度........... 26 第五節 國際快遞業................ 32 第三章  研究方法............ 36 第一節  研究架構................. 36 第二節  研究假設........... 37 第三節 研究變數與操作性定義........... 39 第四節 問卷設計............ 40 第五節 資料分析方法............... 46 第四章   研究結果........... 48 第一節 樣本結構................. 48 第二節  敘述性統計分析............. 50 第三節 信度與效度分析.............. 52 第四節 人口統計變數之分析........... 53 第五節 相關分析................. 56 第六節 迴歸分析............ 57 第七節  層級迴歸分析............... 66 第五章 結論與建議.............. 70 第一節 實證結果與討論.............. 70 第二節 管理實務意涵............... 72 第三節 研究限制................. 73 第四節 後續研究建議............... 74 參考文獻 ..................... 76 附錄  研究問卷..................
表 4-14 知覺風險與顧客抱怨行為之迴歸分析

表 4-15 知覺風險與向企業抱怨後滿意度之迴歸模式摘要

表 4-16 知覺風險與私下抱怨之迴歸分析

表 4-17 知覺風險與向第三團體抱怨之迴歸模式摘要

表 4-18 知覺風險與向企業抱怨之迴歸分析

表 4-19 知覺風險與向第三團體抱怨之迴歸模式摘要

表 4-20 顧客抱怨行為與服務補救後滿意度之迴歸模式摘要

表 4-21 顧客抱怨行為與服務補救後滿意度之迴歸分析

表 4-22 顧客抱怨行為構面與服務補救後滿意度之迴歸分析

表 4-23 顧客抱怨行為構面與服務補救後滿意度之迴歸分析

表 4-24 知覺風險與顧客抱怨行為對服務補救後滿意度之層級迴歸模式摘要

表 4-25 知覺風險與顧客抱怨行為對服務補救後滿意度之層級迴歸變異數分析

表 4-26 知覺風險與顧客抱怨行為對服務補救後滿意度之層級迴歸分析

表 4-27 知覺風險與顧客抱怨行為對服務補救後滿意度之層級迴歸分析

一、中文部份

郭崑謨、闕河士（1990），顧客抱怨行為及其影響因素之研究，管理評論，155-173。

黃怡達（1996），探討國際快遞業的燃油附加費用合併運價策略，高雄第一科技大學運籌管理研究所未出版之碩士論文。

黃議萬（1991），國際快遞需求行為之研究，國立交通大學交通運輸研究所未出版之碩士論文。

楊雅棠（2004），關係品質與知覺風險對顧客抱怨行為影響之研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。

鄭紹成（1997），服務業服務補救、挽回服務與顧客反應之研究，中國文化大學國際企業管理研究所未出版之博士論文。

蘇盈守（2001），政治風險對於國際快遞業營運影響之研究，高雄第一科技大學運輸與倉儲營運研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份


patterns and consumer satisfaction. Journal of Consumer Research, 18 (6), 84-91.
