跨國企業員工情緒勞務、知覺服務品質與顧客滿意度關係之研究
溫文棟、楊豐華

摘 要
研究顯示，知覺服務品質對員工情緒勞務與顧客滿意度之關係具有中介效果，根據研究結果提供給想到中國上海投資餐飲事業者當參考。本研究以情緒勞務為自變數，顧客滿意度為依變數，並透過知覺服務品質為中介變數，以進一步釐清兩變數間的關係。問卷樣本已收到有效問卷100份，回收有效問卷中，前測為80份及正式問卷為646份。研究結果顯示，員工情緒勞務對顧客滿意度具顯著正向影響，此外，知覺服務品質對於員工情緒勞務與顧客滿意度之中介效果成顯著之影響。

關鍵詞 : 情緒勞務;知覺服務品質;顧客滿意度

目錄

內容目錄 中文摘要 ..................... iii 英文摘要 ................ iv 賢謝辭  ..................... 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...   第二節  研究目的............... 3 第二章  文獻探討.........
   第一節  情緒勞務............... 4   第二節  知覺服務品質....
   第三節  顧客滿意度.............. 31 第三章  研究方法......
   第一節  研究架構............... 39 第二節  操作型定義與衡量工具
   第三節  研究假設............... 42 第四節  樣本與資料收集....
   第五節  資料分析方法............. 45 第四章  資料分析..........
   第一節  描述性統計.............. 48   第二節  因素分析........
   第三節  信度分析............... 56   第四節  相關分析......
   第五節  回歸分析............... 62 第五章  結論與建議....
   第一節  研究結論............... 68   第二節  管理實務建議..
   第三節  研究限制............... 70 第六節  後續研究建議....
   第七節  參考文獻 ..................... 73 附錄A獻 問卷-員工.......
   附錄B獻 問卷-顧客............... 88

參考文獻