

整合Kano模式與品質機能展開法探討連鎖書店服務品質之研究

朱淑環、徐傳瑛

E-mail: 366131@mail.dyu.edu.tw

摘要

在競爭激烈的零售業市場裡，需要瞭解顧客的期望與需要，滿足顧客的需求，才能建立顧客的滿意度與忠誠度，也是企業競爭取勝的關鍵。為能掌握顧客需求；並將其轉換成服務設計，因此，本研究利用整合Kano二維品質模式與品質機能展開(Quality Function Deployment, QFD)的方法探索連鎖書店服務品質。本研究以連鎖書店消費者為對象，透過問卷分析，得知連鎖書店顧客對服務品質屬性的看法，並歸納出魅力品質11項，一元品質8項，當然品質3項，無差異品質4項。再透過重要服務品質要素權重導入品質機能展開法，將消費者所需的服務品質需求轉化為連鎖書店品質技術之要求，最後整合分析結果得知連鎖書店前十項重要品質技術改善項目為：公司形象建立能力、員工教育訓練、激勵消費能力、服務態度、環境與設備、電腦化管理、人力調配能力、產品流通掌控能力、廣告滲透能力、產品專業能力。

關鍵詞：Kano模式、品質機能展開法、連鎖書店、服務品質

目錄

封面內頁 簽名頁 中文摘要 iii 英文摘要 iv 誌謝 v 目錄 vi 圖目錄 viii 表目錄 ix 第一章 緒論 1 第一節 研究背景 1 第二節 研究動機 4 第三節 研究目的 6 第四節 研究對象及範圍 6 第五節 研究流程 7 第二章 文獻探討 9 第一節 連鎖書店業之定義 9 第二節 服務品質 11 第三節 Kano二維品質 16 第四節 品質機能展開 23 第五節 整合Kano模式與QFD之相關研究 26 第三章 研究方法與設計 第一節 研究架構 28 第二節 問卷內容設計 29 第三節 抽樣對象及方法 35 第四節 分析方法 35 第五節 導入品質機能展開法 38 第四章 分析與討論 42 第一節 前測問卷與分析 42 第二節 Kano問卷樣本分析與敘述統計 47 第三節 整合Kano品質模式與品質機能展開 60 第五章 結論與建議 72 第一節 結論 72 第二節 後續研究建議 76 參考文獻 77 附錄 調查問卷 84

參考文獻

一、中文部分 王廣銘(2004)。連鎖書店商店印象與消費者行為之研究-以台北地區為例。華梵大學工業管理所碩士論文，新北市。呂甲筆(2003)。加盟連鎖書局經營型態與行銷組合之研究-以「金玉堂文具批發廣場為例」。南華大學管理研究所碩士論文，嘉義縣。赤尾洋二(1991)。品質機能展開之實際運用。中國生產力中心。赤尾洋二(1992)。新產品開發-品質機能展開之實際應用。中國生產力中心。吳有典(2004)。整合Kano模式與品質機能展開法運用於數位相機產品設計之研究，台灣科技大學工業管理系碩士論文。台北市。吳信宏(2002)。利用Kano二維模式於價值管理以產生顧客價值。價值管理期刊，2，42~50。吳信宏、邱敏鑑(2002)。品質機能展開用於價值管理之探討，價值管理期刊，3，33-40。吳其峰(2009)。品質機能展開運用於速食麵產品發展之研究。大葉大學事業經營研究所碩士論文，未出版，彰化縣。李傳政、張志強、鄭凱文、劉武(1992)。“系統化品質機能展開實務技術手冊”。中國生產力中心。林士彥(2005)。休閒旅遊服務之產品層次探討—以渡假民宿為例。顧客滿意學刊，1(1)，151。周文賢、郭柏晴(1996)。連鎖體系規劃與管理。台北：華泰書局。林東興、楊子孟與涂鵬斐(2010)。以品質機能展開法應用於旅館服務業之服務品質研究-以2008日月潭鐵人三項為例。運動休閒管理學報，7(2)，01-15。周春滿(2011)。應用品質機能展開建構電子商店服務品質之研究。大葉大學管理學院碩士班碩士論文，彰化縣。林清泉、鄭雅雯、黃盈智、蔡佩娥、嚴心誼、卓昭瑤(2009)。台南市連鎖書局之體驗行銷個案探索。工商管理學刊，5(1)，43-48。狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、?新一(1984)。陳俊卿譯，“有魅力的品質與應該有的品質”，品質管制月刊，21(5)，33-41，譯自日本“品質”雜誌，14(2)，147。胡智博(2004)。大型連鎖書店顧客需求之研究-以Kano模式與體驗行銷為架構。朝陽科技大學企管系碩士論文，台中縣。翁美玲、林文燦、廖春枝(2009)。運用Kano二維品質模式與整合品質機能展開探討網路購物的服務品質。國立勤益科技大學工業工程與管理研究所，台中縣。張卉嫻(2009)。結合QFD、Kano模式與IPA探討服務品質。國立彰化師範大學企業管理學系碩士論文，彰化市。張旭華、呂鑽洵(2007)。整合二維品質模式與品質機能展開應用於高等技職教育服務之實證研究。國立台北商業技術學院商學研究碩士論文，台北市。張家銘(2011)。應用Kano及精化Kano模式於探討加盟者之服務品質需求-以連鎖餐飲業為例。朝陽科技大學企業管理系研究所碩士論文，台中縣。張景銘(2008)。以品質機能展開法探討連鎖便利商店的服務品質-以統一超商為例。大葉大學事業經營研究所碩士論文，彰化縣。陳慶汝(2002)。書店消費者購買行為之研究-以嘉義地區為例。南華大學出版學研究所碩士論文，嘉義縣。曾琬珺(2006)。從關係行銷之觀點探討連鎖書店IMC應用對顧客忠誠度的影響-以誠品書店為例。世新大學公共關係暨廣告學系碩士論文，台北市。葉修帆(2005)。以品質機能展開法探討電視購物的服務品質-以東森購物為例。朝陽科技大學企管系碩士論文，台中縣。楊錦洲(2002)。服務業品質管理。中華民國品質學會，台北。楊錦洲(2009)。服務品質：從學理到應用。臺北市：華泰文化。經濟部商業司(1996)。1996年中華民國電子商務年鑑。經濟部商業司，台北。趙藹祥(2000)。連鎖書店經營策略之研究

- 以金石堂和誠品書店 實案分析。私立南華大學出版學研究所碩士論文。鄧維兆、李友錚 (2006)。臺北市立美術館關鍵觀眾服務品質屬性之確認:Kano模式之應用。博物館學季刊, 20(4), 28。鄭錫新、林錦珍(2011)。以Kano模式探討量販店服務品質屬性。顧客滿意學刊, 7(2), 223-257。顏雅雯(2001)。連鎖書店商圈經營與競爭態勢之研究。輔仁大學應用統計研究所碩士論文, 新北市。二、英文部分

Akao, Y. (1997). " QFD: past, present and future, " Proceedings of the 3rd International Symposium on Quality Function Deployment, 19-29.

Behara, R. S., & Chase, R. B. (1993). Service quality deployment: Quality service by design. In R. V. Sarin (Ed), *Persectives in Operations Management: Essays in Honor of Elwood S. Buffa*, 87-101. Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.

Berry, L. & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Service: Carpeting through Service*. NY: The Free Press.

Bolton, R. N. & Drew, J. H. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value, *Journal of Consumer Research*, 17(4), 375-384.

Bossert, J. L. (1990). " Quality Function Depolyment, A Practitioner ' s Approach " , ASQC Quality Press, 5-6.

Carman, J. M. & Kenneth, P. (1973). *Marketing Principles and Methods*, Richard D. Irwin Inc, 7th ed, 200-206.

Chan, L. K. & Wu, M. L. (2002-2003). " Quality function deployment: a comprehensive review of its concepts and methods, " *Quality Engineering*, 15 (1), 23-35.

Conti, T. (1989). " Process Management and Quality Function Deployment " , *Quality Progress*, 22(12), 45-48.

Gronroos. (1982). A applied service marketing theory. *European journal of. Marketing*, 16, 36.

Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.

Deming, W. E. (1982). *Quality Productivity and Competitive Position*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (4th Ed.). New York: McGraw-Hill.

Garvin, D. A. (1984). What does product quality really mean ? . *Sloan management Review*, 26(1), 25-43.

Ghobadian, A., & Terry, A. J. (1995). How alitalia improves service quality through quality function deployment. *Managing Service Quality*, 5(5), 25-30.

Hauser, J. R., & Clausing, D. (1988). *The House of Quality*. *Harvard Business Review*, 5, 63-73.

Herzberg, P., B. Mausner, & B. B. Snyderman (1959). *The Motivation to Work*, New York: Wiley.

Jane, A. C. & Dominguez, S. M. (2003). Citizens ' Role in Health Services: Satisfaction Behavior: Kano ' s Model, *Quality Management in Health Care*, 12(1), 64-80.

Kano, N. N., Seraku, F. Takahashi, & S. Tsuji. (1984). " Attractive quality and must-be quality, " *Hinshitsu (Quality, The Journal of the Japanese Society for Quality Control)*, 14 (2), 39-48.

Kotler, P. (1996). *Marketing Management : An Asian Perspective*, Prentice Hall, Inc, 1th ed.

Kurt, Matzler & Hans H. Hinterhuber. (1998). " How to make product development projects more successful by integrating Kano ' s model of customer satisfaction into quality function deployment " , *Technovation*, 18(1), 25-38.

Levitt, T. (1972). *Production-line Approach to Service*. *Harvard Business Review*, 50(4), 41-52.

Matzler, K. & Hinterhuber H. H. (1998). How to Make Product Development Projects More Successful by Intergrating and of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment, *Technovation*, 18(1), 25-38.

Matzler, K. & Hinterhuber H. H. (2004). Employee Satisfaction: Does Kano's Model Apply? *Total Quality Management and Business Excellence*, 15(9/10), 1179-1198.

Moore, B. M. (2006). " Radiation safety management in health care – the application of quality function deployment, " *Radiography*, 12, 291-304.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*, McGraw-Hill, New York.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). " A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. " *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Sasser, E. W., Olsen, P. R. & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of Service Operation*. NY: Allyn and Bacon.

Schvaneveldt, S. J., Enkawa, T. & Miyakawa, M. (1991). Consumer Evaluation Perspectives of Service Quality: Evaluation Factors and Two-way Model of Quality, *Total Quality Management*, 2(2), 149-161.

Tan, K. C. & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano ' s Model into QFD for Service Excellence Development, *Managing Service Quality*, 11(6), 418-430.

Tan, K. C. & Shen, X. X. (2000). " Integrating Kano ' s model in the planning matrix of quality function deployment " , *Total Quality Management*, Vol.11, No.8, 1141-1151.

Tontini, G. (2007). " Integrating the Kano model and QFD for designing new products, " *Total Quality Management & Business Excellence*, 18 (6), 599-612.

Vasilash, G. S. (1995). Attractive Quality: Getting It Can Help, *Production*, 107(1), 64-65.

Wasserman, G. S. (1993). On how to prioritize design requirements during the QFD planning process, *IIE Transactions*, 25, 59-65.