

# 大學生校外租屋服務品質缺口之研究-以台中市地區為例

尤慶堂、陳郁文

E-mail: 381828@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究以PZB的服務品質理論SERVQUAL為基礎，探討大學生校外租屋服務品質，以瞭解大學生對於校外租屋期望服務與知覺服務之差異與服務品質缺口。研究發現校外租屋服務品質構面有三，分別是構面一：房東與服務、構面二：內部設施與維護、構面三：社區環境；在期望服務與知覺服務的分析上，大學生在期望服務與知覺服務之間是有落差的，顯示大學生租屋的知覺服務低於期望服務，產生服務品質的缺口。根據問卷研究分析結果，得知影響大學生「會續租」的重要因子依序為：房東能敏捷地回應房客的要求、房東服務態度誠懇、各項設施及設備的維修保養迅速、住宿問題能獲得正確滿意的解決；而影響「不會續租」的重要因子依序為：各項設施及設備的維修保養迅速、住宿問題能獲得正確滿意的解決、房東能敏捷地回應房客的要求、房東對租屋糾紛的處理態度良好、有完善的傢俱及電器設備。在大學生換屋的原因方面，調查結果前五大原因為：1.租金太貴、2.空間太小、3.租屋處設備不佳、4.生活機能太差、5.環境吵雜。

關鍵詞：校外租屋、期望服務、知覺服務、服務品質缺口

## 目錄

封面內頁 簽名頁 摘要.....	iii
Abstract.....	iv 誌
謝.....	v 目錄.....vi
圖目錄.....	ix 表目
錄.....	x 第一章緒論.....1
1.1 研究背景與動機.....	1 1.1.1 研究背景.....1 1.1.2 研究動機.....2
1.2 研究目的.....	3 1.3 研究對象與範圍限制.....4
1.3.1 研究對象.....	4 1.3.2 研究範圍.....4
1.4 研究流程.....	5 第二章文獻探討.....7
2.1 服務品質的概念.....	7 2.1.1 服務業的特性：.....7
2.1.2 品質的定義.....	8 2.1.3 服務品質的定義.....10
2.1.4 服務品質構面.....	12 2.2 服務品質缺口模式.....15
2.2.1 服務品質缺口概念性模式.....	16 2.2.2 SERVQUAL量表.....20
2.2.3 SERVQUAL量表的修正.....	21 2.2.4 SERVQUAL的應用與評論.....24
2.3 大學生校外租屋相關研究.....	26 2.4 因素分析.....31
2.4.1 因素分析的意義.....	31 2.4.2 因素分析的主要概念.....32
2.4.3 因素分析在本研究中的應用.....	35 第三章研究方法.....36
3.1 研究架構.....	36 3.2 研究假設.....36
3.3 問卷設計.....	37 3.3.1 問卷編製依據.....37
3.3.2 問卷前測分析.....	39 3.4 抽樣方法.....41
3.5 研究限制.....	42 3.6 資料分析方法.....43
第四章問卷資料分析.....	45 4.1 問卷回收與樣本敘述.....45
4.1.1 問卷發放與回收.....	45 4.1.2 樣本結構.....45
4.2 信效度分析.....	48 4.3 服務品質構面之分析.....50
4.4 續租或不續租的影響因子.....	55 4.5 期望服務與知覺服務之差異檢定.....60
4.6 學生換屋原因.....	63 第五章結論與建議.....65
5.1 研究結論.....	65 5.2 後續研究建議.....67
參考文獻.....	69 一、中文參考文獻.....69
二、英文參考文獻.....	74 附錄1. 台中地區大學學生校外租屋服務品質問卷（前測）.....79
附錄2. 台中地區大學學生校外租屋服務品質問卷.....	83 附錄3. 校外租屋學生基本背景分析表.....86
附錄4. Q1 ~ Q26同質性檢定.....	89 附錄5. ANOVA分析.....90
附錄6. Welch及Brown-Forsythe 檢	

定.....	91	附錄7. 會續租、不會續租影響因子之排序 .....	92	圖目錄 圖1.1 研究流程
圖.....	6	圖2.1 PZB服務品質缺口概念性模式 .....	19	圖2.2顧客評估
知覺服務品質與滿意度間的比較.....	22	圖2.3 探索性因素分析路徑圖.....	34	圖2.4 驗證性因素
因素分析路徑圖.....	34	圖3.1 研究架構圖.....	36	圖4.1修正後的
研究架構圖.....	54	圖4.2ANOVA分析流程.....	55	表目錄 表1.1 台
中市地區大專院校名錄.....	5	表2.1 2002~2011學年度大專院校學生住宿概況.....	27	表3.1前測
問卷轉軸後的成份矩陣.....	40	表3.2 前測問卷租屋服務品質因素分析表.....	41	表3.3 2011
學年台中地區大專院校校外租屋學生數.....	42	表4.1 因素解說總變異量.....	49	表4.2正式
問卷轉軸後的成份矩陣.....	54	表4.3 校外租屋服務品質前後測構面比較.....	54	表4.4 租屋
服務品質構面.....	55	表4.5Scheffe事後比較法.....	56	表4.6
Games-Howell事後比較法.....	58	表4.7 影響大學生續租意願影響因子.....	58	表4.8
成對樣本T檢定分析 .....	62	表4.9 大學生換屋原因統計 .....	64	64

## 參考文獻

- 一、中文參考文獻 1.王秋蘭(2004)"賃居生校外租屋安全與輔導之研究-以台東大學為例" 國立臺灣師範大學/公民教育與活動領導學系在職進修碩士班碩士論文 2.王香蘋、林春華、林珮敏、李雅婷、施佩伶、莊喬雅(2010)"大學生校外住宿選擇之相關因素" 靜宜人文社會學報 4:2 2010.07[民99.07] 頁143-164 3.田麗珠(2006)"大專生住宿與宿舍環境對住宿生活適應之研究-以某學院為例" 逢甲大學/經營管理碩士在職專班碩士論文 4.白金安、李春長、余淑萍(2002)"學生校外租賃之研究—以國立屏東商業技術學院為例" 國立屏東商業技術學院學報 4 民91.10 頁111-127 5.白金安、李春長、鄭淑方(2001)"學生租賃與宿舍管理--以屏東商業技術學院為例" 國立屏東商業技術學院學報 3 民90.10 頁271-282 6.任筱立、廖仁傑、李奕賢(2004)"如何經由縮減PZB Gap Model中之五個缺口以帶動服務品質之提升" 品質月刊 40:4 民93.04 頁65-69 7.朱志康(2007)"應用模組化設計方式探討大學生租屋套房之規劃" 實踐大學/產品與建築設計研究所碩士在職專班碩士論文 8.江曉佩(2010)"應用Kano模式與IPA分析探討大學生住宿關鍵品質屬性之研究—以中部某大學為例" 大葉大學/工學院碩士在職專班碩士論文 9.何雍慶、蘇雲華(1995)"服務行銷領域顧客滿意模式及服務品質模式之比較研究" 輔仁管理評論 2:2 頁37-64 10.吳明隆、涂金堂(2007)"SPSS與統計應用分析" 五南圖書出版股份有限公司,台北 11.李金泉(2011)"易學易用SPSS PASW統計分析實務(第二版)",全華圖書股份有限公司,新北市 12.李國誠(2011)"大學生校外租屋環境滿意度與學習成效相關性之研究-以長庚大學學生為例" 長榮大學/土地管理與開發學系碩士論文 13.林保志(2002)"宿舍管理服務品質之研究-以國立成功大學學校宿舍為例" 國立成功大學工業管理研究所碩士論文 14.周繼文(1994)"服務品質量表發展方法與程序之研究" 國立交通大學/工業工程研究所碩士論文 15.唐麗英、周繼文(1997)"服務品質量表構建程序之研究" 交大管理學報 17:3 民86.12 頁51-76 16.翁崇雄(1991)"服務品質管理策略之研究(上)" 品質管制月刊 頁26-42 17.翁崇雄(1991)"服務品質管理策略之研究(下)" 品質管制月刊 頁82-102 18.翁崇雄(1991)"提升服務品質策略之研究" 臺大管理論叢 Vol.2, No.1:41-81 19.翁崇雄(1996)"評量服務整體性品質之觀念性模式建構" 品質學報, Vol.3, No.1, Pages 19-43. 20.翁崇雄(1998)"期望服務與服務績效影響服務品質評量之研究" 台大管理論叢, Vol.9, No.1, 頁153-176 21.翁崇雄(1999)"評量整體性服務品質之觀念性模式" 管理與系統, Vol.6, No.2, Pages 151-176 22.翁崇雄(2000)"服務品質評量模式之比較研究" 中山管理評論 8:1 頁105-122 23.張雪梅(2002)"學生宿舍單元" 全國大專院校學生事務(訓導)工作調查分析報告,台北:教育部 24.張雪梅(2003)"學生住宿生活與高等教育--歐美大學與我國大學宿舍輔導管理之比較" 教育研究 116 頁146-158 25.莊玟琦(2002)"大學女生校外單身租屋的安全感調查研究 以中原大學附近套房租屋為例" 中原大學/室內設計學系碩士論文 26.郭曜遠(2003)"台灣大專生住宿問題:從租賃住宅市場與學校宿舍供應探討其政策含意" 國立臺灣大學/建築與城鄉研究所碩士論文 27.陳正男、蘇雲華(1996)"對服務品質領域現行理論模式邏輯思維之評論" 國立雲林技術學院學報 5:2 頁35-45 28.陳郁翔、黃薇莉(2004)"服務品質評量方法之評析" 景文技術學院學報 14(下) 民93.04 頁113-125 29.陳慧真(2007)"學生宿舍服務品質缺口之研究-以個案大學為例" 高苑科技大學/經營管理研究所碩士論文 2007年 30.黃文聰(2012)"非營利組織績效與社會支持之研究" 大葉大學管理學院博士班論文 31.黃幹忠(2000)"學生租屋行為與市場量推估研究--以崑山技術學院學生為例" 崑山技術學院學報 3 民89.02 頁140-147 32.楊淑惠、蘇雲華(1997)"服務品質衡量模式實證研究之探討" 東吳經濟商學學報 19 頁109-137 33.葉子明、江曉佩(2010)"應用精化Kano模式與IPA分析探討大學生住宿關鍵品質屬性" 管理科學研究 7:1 2010.12[民99.12] 頁85-107 34.葉世中(2005)"租賃房屋之消費者行為與市場區隔之研究—以大台北地區國立大學學生為例" 國立交通大學/經營管理研究所碩士論文 35.廖繼興(2002)"租屋滿意度評估模式之研究-以翰林學園為例" 國立台灣科技大學/管理研究所碩士論文 36.歐必勝(1991)"大學生租屋滿意度之研究—以東海大學學生為例" 東海大學/企業管理研究所碩士論文 37.蔡其桓(2007)"大學生選擇住宿地點的重要因素分析" 中華大學/應用數學系碩士班碩士論文 38.鄭智全(2008)"大專院校學生校外租屋品質滿意度之研究—以國立高雄餐旅學院為例" 高雄餐旅學院/餐旅管理研究所碩士論文 39.謝依靜、丘宏昌(1998)"SERVQUAL服務品質模型之介紹、應用與評論" 企銀季刊 22:1 民87.07 頁53-72 40.蘇雲華(1996)"服務品質衡量方法之比較研究" 中山大學/企業管理研究所博士論文。 41.教育部統計處