

The Gap of Service Quality for College and University Students in Off-campus Rental Suites An Example of Tai-chung City

尤慶堂、陳郁文

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

ABSTRACT

The research was based on SERVQUAL, the Theory of Service Quality which was expounded by Parasuraman, Zeithaml and Berry. The main idea of the study was why the undergraduate students cared about expected service, perceived service, and service quality gap when they had to rent suits off-campus. There were three parts included in the study, and they were Lessor & Service, Installations & Maintenance, and Community Circumstance. For the undergraduate students, they had the divergent comments to Expected Service and Perceived Service, and that's why service quality gap occurred. According to the questionnaire, the factors that made the undergraduate students to rent the same suit were: the lessor responded the renter fast, the landlord provided good services, the lessor repaired the facilities rapidly, the landlord solved housing problems correctly. The factors that made the undergraduate students not to rent the same suit were: the lessor didn't repair the facilities, the landlord didn't solve problems for the suits, the lessor responded the renter slowly, the lessor handled house disputes improperly, and the landlord couldn't offer enough furnitures or electric equipments. The first five reasons that the undergraduate students wanted to change their tenements were below: 1. High Rent; 2. Narrow Living Space; 3. Housing Equipments Lacking; 4. Living Function Shortage; 5. Noisy Surroundings.

Keywords : SERVQUAL, Off-campus Rental Suites, Expected Service, Perceived Service, Service Quality Gap

Table of Contents

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 服務品質構面的分析.....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.....

議	67	參考文獻	69	一、中文參考文獻	69
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
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
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
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	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2.1 PZB服務品質缺口概念性模式	19	圖2.3 探索性因素分析路徑圖	34	圖2.4 驗證性因素分析路徑圖	34
圖2.2顧客評估知覺服務品質與滿意度間的比較	22	圖3.1 研究架構圖	36	圖4.1修正後的研究架構圖	54
圖2.3 探索性因素分析路徑圖	34	圖4.2 ANOVA分析流程	55	表目錄	表1.1 台中市地區大專院校名錄
圖3.1 研究架構圖	36	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
圖4.1修正後的研究架構圖	54	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
圖4.2 ANOVA分析流程	55	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
表目錄	表1.1 台中市地區大專院校名錄	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1.1 台中市地區大專院校名錄	5	表4.5 Scheffe事後比較法	56	表4.6 Games-Howell事後比較法	58
表2.1 2002 ~ 2011學年度大專院校學生住宿概況	27	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3.1前測問卷轉軸後的成份矩陣	40	表4.9 大學生換屋原因統計	64		
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4.5 Scheffe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				

REFERENCES

- 一、中文參考文獻
- 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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.
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 張雪梅 (2003) "學生住宿生活與高等教育--歐美國大與我國大學宿舍輔導管理之比較" 教育研究 116 頁146-158
 - 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
 - 郭曜達 (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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 楊淑惠、蘇雲華 (1997) "服務品質衡量模式實踐研究之探討" 東吳經濟商學學報 19 頁109-137
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
<http://www.edu.tw/statistics/index.aspx>