

# The Influences of Importing QR Code into the International Tourist Spots for Investigating Service Quality ...

吳俊緯、楊豐兆

E-mail: 384337@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

Creating an excellence tourist-friendly environment and high quality passenger service, is a successful international tourist stronghold necessary conditions. With the popularity and the use of QR Code diversify into the related businesses realize the necessary QR Code trend and have adopted, expecting to narrow the distance between the customers and the merchants to meet customer needs in order to enhance customer satisfaction. This thesis aims to explore the surrounding shops if Taichung grass enlightenment importing QR Code, the customer service quality attention and cognitive differences. In this study, Analytic Hierarchy Process(AHP) five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to explore selected 22 assessment criteria, to understand the customers and in the international tourist attraction urgent need of quality elements stores to draw customers fit the required service project or improvement the strategies to meet the diverse needs of different customers, to enhance the service quality and customer satisfaction, improve store operations to achieve performance goals. The results showed that service personnel focus on QR Code reactivity, the customer, pay attention to the care of the QR Code. QR Code overall service quality, the customers think QR Code for foreign tourists translation, or reduce language barriers, QR Code can provide the promised service anywhere is the most important, if the business continued to keep providing good service can bring the huge economic benefits. This research can be intentionally introduced to the international sightseeing QR code business or provide important to follow the direction of future research.

Keywords : Taichung Calligraphy Greenway、QR Code、Analytic Hierarchy Process、Service Quality

## Table of Contents

封面內頁 簽名頁 中文摘要 . . . . .	viii	英文摘要 . . . . .	iii
. . . . . v 誌謝 . . . . .	vii	內容目錄 . . . . .	vii
. . . . . viii 圖目錄 . . . . .	x	表目錄 . . . . .	x
. . . . . xi 第一章 緒論 . . . . .	1	第一節 研究背景與動機 . . . . .	1
. . . . . 1 第二節 研究目的 . . . . .	3	第二章 文獻探討 . . . . .	4
. . . . . 1 第一節 草悟道 . . . . .	4	第二節 二維條碼(QR Code) . . . . .	5
. . . . . 14 第三章 研究方法 . . . . .	24	第三節 服務品質 . . . . .	24
. . . . . 24 第二節 研究對象 . . . . .	27	第一節 研究流程 . . . . .	24
. . . . . 27 第四節 資料處理 . . . . .	42	第二節 研究工具 . . . . .	27
. . . . . 43 第一節 回收有效問卷之基本資料分析 . . . . .	43	第四章 研究結果 . . . . .	42
. . . . . 43 第二節 五個構面之層級內權重分析 . . . . .	46	. . . . . 43 第一節 回收有效問卷之基本資料分析 . . . . .	43
. . . . . 49 第三節 「有形性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	49	. . . . . 43 第二節 五個構面之層級內權重分析 . . . . .	46
. . . . . 50 第四節 「可靠性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	50	. . . . . 49 第三節 「有形性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	49
. . . . . 51 第五節 「反應性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	51	. . . . . 50 第四節 「可靠性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	50
. . . . . 52 第六節 「保證性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	53	. . . . . 51 第五節 「反應性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	51
. . . . . 52 第七節 「關懷性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	53	. . . . . 52 第六節 「保證性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	53
. . . . . 55 第八節 導入QR Code後之整體權重分析 . . . . .	55	. . . . . 52 第七節 「關懷性」構面下個影響因子之層級內 權重分析 . . . . .	53
. . . . . 55 第九節 服務品質認知差異分析 . . . . .	64	. . . . . 55 第八節 導入QR Code後之整體權重分析 . . . . .	55
. . . . . 64 第十節 討論 . . . . .	64	. . . . . 55 第九節 服務品質認知差異分析 . . . . .	64
. . . . . 68 第五章 結論與建議 . . . . .	71	. . . . . 64 第十節 討論 . . . . .	64
. . . . . 71 第一節 研究結論 . . . . .	71	. . . . . 68 第五章 結論與建議 . . . . .	71
. . . . . 71 第二節 研究建議 . . . . .	74	. . . . . 71 第一節 研究結論 . . . . .	71
. . . . . 77 附錄 . . . . .	86	. . . . . 71 第二節 研究建議 . . . . .	74
		. . . . . 77 附錄 . . . . .	86

## REFERENCES

- 一、中文部份 東方快線網絡市調。 [http://www.eolembrain.com.tw/Latest\\_View.aspx?SelectID=276](http://www.eolembrain.com.tw/Latest_View.aspx?SelectID=276) 資策會FIND, 2013。  
<http://www.find.org.tw/find/home.aspx> 方柏人, 2011。運用Kano與Refined Kano模式探討企業導入QR Code對服務品質之影響, 朝陽商管評論, 第11卷, 第2期, 23-42。尹德成, 2004。軍事院校管理資訊系統之設計與評估。義守大學資訊管理研究所碩士論文, 未出版, 高雄市。李友錚、賀力行、姜吉生、連秋月, 2005。國家顧客滿意指標之發展與建構, 品質月刊, 41(12), 52-56。李韋勳, 2010。

一種新型的身分認證方法基於QR-Code，亞洲大學資訊多媒體應用學系碩士學位論文，27-35。李捷聲，2007。二維條碼在台灣市場的機會與挑戰分析，台灣大學管理學院碩士在職專班高階公共管理組碩士論文，台北市。吳志祥、張博閔、黃鏡永、黃柏齊、黃國禎，2010。以QR Code為基礎之個人化行動商務系統-以台糖量販店為例。臺南大學數位學習科技系、台灣科技大學數位學習與教育研究所，台南市。吳姿霖，2008，設計名片型行動條碼履歷表之研究，國立臺灣藝術大學圖文傳播藝術學系碩士學位論文，25-29。林芳宇，2009。都市意象評估體系之分析 以高雄市為例，碩士論文，逢甲大學。胡志強，2010。台中市議會第十六屆第九次大會施政總報告，21-22。范杞堂，2012。二維條碼影像浮水印技術之研究與實作，虎尾科技大學光電與材料科技研究所學位論文，雲林縣。施能義、王憶萍，2012。應用QR Code建立雲端行動導覽系統 - 以彰化孔廟導覽為例。屏東教育大學資訊科學系會議論文，未出版，屏東市。柯榮宗，2012。行動商務自動化推薦系統之研究-以台糖量販店為例，台南大學數位學習科技學系碩士班，未出版，台南市。陳良駒、趙文璨，2011。植基於 [信息戰] 知識本體建構查詢推薦系統之研究，國防管理學術暨實務研討會(第十九屆)，502-520。陳秀月，2010。台南市政府資源整合基礎之「就業Easy Go」服務模式評估。國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。高翊群，2007。行動導覽服務使用者接受模式分析 - 創新擴散之觀點，大同大學資訊經營研究所，碩士論文。晁瑞明、藍大勝、張佳楠、陳雍宗，2007。以行動載具結合二維條碼與數位學習平台建構無所不在的STS合作學習環境，大葉大學資訊管理研究所，碩士論文。許明華，2003。我國飲用水水質適飲性指標化評估之研究，國立台北大學資源管理研究所碩士論文，台北:國立台北大學。黃國豪、陳碧茵、姚彥如、姚靖容、張庭慈、黃鈺婷，2011。應用 QR Code 於藝術人文之行動導覽系統 - 以彩虹眷村為例。第七屆台灣數位學習發展研討會。許嘉霖，2009。提升服務品質的思維與作法，品質月刊，45(2)，29-37。張勝茂、高翊峰、陳馨雯，2009。條碼知多少 - 淺談條碼的演進與二維條碼的應用，生活科技教育月刊，第42卷，第6期，157-168。張富雄，2010。行動裝置上之圖書館導覽及網路社群系統，國立新竹教育大學資訊科學研究所碩士學位論文，9-10。鄧智斌，2009。大陸來臺旅客旅遊動機、服務品質滿意度與其意向行為之研究。國立臺灣師範大學碩士論文。鄧振源、曾國雄，1989。層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (上)，中國統計學報，第27卷，第6期，5-22。鄧振源、曾國雄，1989。層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (下)，中國統計學報，第27卷，第7期，1-20。楊玉露，2010。資訊科技服務、服務品質與使用者滿意度關係之探討 - 以證券商後台系統為例。未出版碩士論文，銘傳大學管理研究所碩士在職專班，台北。鄭博文、邱鴻遠，2008。利用國際活動發展城市觀光策略研究-以高雄市為例，臺灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會論文集，(2008年度)，161-180。魏文欽，黃素芬，2008。台灣不動產服務業顧客滿意度因果關係實證研究，International Journal of Lisrel, 1(1), 1-22。觀光資訊月報，2009。競爭型國際觀光魅力據點示範計畫。二、英文部份 Babakus, E., & Boller, G. W., 1992. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. Journal of Business research, 24(3), 253-268. Briggs, S., Sutherland, J. and Drummond, S., 2007, Are hotels serving quality? An exploratory study of servicequality in the Scottish hotel sector, Tourism Management, 28(4), 1006-1019. Brown, S. W., & Swartz, T. A. 1989. A gap analysis of professional service quality. The Journal of Marketing, 92-98. Carman, J. M., 1990. "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions," Journal of Retailing, Vol.66, No.1, 33-55. Cheon, W. B., il Heo, K., Lim, W. G., Park, W. H., & Chung, T. M., 2011. The New Vulnerability of Service Set Identifier (SSID) Using QR Code in Android Phone. In Information Science and Applications (ICISA), 2011 International Conference on(1-6). IEEE. Culumovic Zupanovic, I., & Tijan, E., 2012. QR Codes as a time management tool in m-learning. In MIPRO, 2012 Proceedings of the 35th International Convention(1470-1474). IEEE. Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton W. J., 2001. Marketing Management (12th ed.). Boston, Massachusetts: McGraw Hill-Irwin. Grillo, A., Lentini, A., Querini, M., & Italiano, G. F., 2010. High capacity colored two dimensional codes. In Computer Science and Information Technology (IMCSIT), Proceedings of the 2010 International Multiconference on(709-716). IEEE. Harker, P. T., & Vargas, L. G., 1990. Reply to "remarks on the analytic hierarchy process" by JS Dyer. Management Science, 36(3), 269-273. Holloway, B. B., Beatty, S. E., 2008. Satisfiers and Dissatisfiers in the Online Environment: A Critical Incident Assessment. Journal of Service Research, 10(4), 347-364. Jen, W. and Hu, K. C., 2003. Application of perceived value model to identify factors affecting passengers repurchases intentions on city bus: a case of the Taipei metropolitan area, Transportation, 30(3), 307-327. Jiang, J. J., Klein, G., & Carr, C. L., 2002. Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side. MIS quarterly, 145-166. Kotler, P., 2003. Marketing management(11 ed.), Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall. Leavitt, H. J., & Whisler, T. L., 1959. Management in the 1980's. Journal of Occupational and Environmental Medicine, 1(4), 252-253. Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., and Berry, L., 1985. "A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" Journal of Marketing, Vol. 49, 41-50. Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., and Berry, L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, 12-40. Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A., 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing. 67(4), 420-450. Regan W. J., 1963. "The Service Revolution," Journal of Marketing, Vol. 27, No. 2, 32-36. Saaty, T. L., & Vargas, L. G., 1980. Hierarchical analysis of behavior in competition: Prediction in chess. Behavioral science, 25(3), 180-191. Saaty, T. L., 2008. Decision Making with the Analytic Hierarchy Process, International Journal Services Sciences, Vol.1, No.1, 83-98. Saaty, T. L., 1980. "The Analytic Hierarchy Process", New York: McGraw-Hill. Saaty Thomas L., 1994. Fundamentals of decision making with the analytic hierarchy process, PA: RWS Publications. Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D., 1978. Management of service operations: Text, cases, and readings(33-54). Boston, MA: Allyn and Bacon. Walsh, A., 2010. QR Codes – using mobile phones to deliver library instruction and help at the point of need. Journal of information literacy, 4(1), 55-65. Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J., 2003. Services Marketing: Intergrating Customer Focus across the Firm, 3rd ed., New York: McGraw-Hill.