

日月潭遊客動機、景點品質與滿意度對重遊意願影響之研究

沈慧美、江澤群

E-mail: 384351@mail.dyu.edu.tw

摘要

日月潭風景區為台灣主要的觀光景點，每年吸引國內外無數的觀光客。本研究旨在探討日月潭遊客旅遊動機、景點品質、滿意度與遊客重遊意願的現況及其影響關係的模式。研究對象以立意取樣的方式，對日月潭遊客進行問卷調查，共回收329份有效問卷。資料分析方法包括描述性統計、信度分析、因素分析以及路徑分析。研究結果發現：（一）日月潭遊客的動機、景點品質、滿意度與重遊意願皆達到中高程度，動機以「健康性」動機最高；景點品質以「自然景觀」最受到認同，「服務品質」則趨近普通。（二）遊客動機、景點品質、滿意度與重遊意願的影響模式得到證實，重遊意願會受到動機、景點品質、滿意度的直接影響，且動機會透過景點品質與滿意度的路徑來影響重遊意願。最後根據本研究的結果，提出行銷策略的建議。

關鍵詞：動機、景點品質、滿意度、重遊意願

目錄

目錄封面內頁 簽名頁 中文摘要	iii	英文摘要	iii
..... iv 誌謝	v	目錄	v
..... vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2	第三節 研究問題	2
第四節 研究範圍	3	第五節 名詞解釋	3
第二章 文獻探討	5	第一節 日月潭概述	5
旅遊動機之相關研究	6	第二節 旅遊動機之相關研究	6
景點品質之相關研究	12	第三節 景點品質之相關研究	9
滿意度之相關研究	12	第四節 滿意度之相關研究	14
動機、滿意度、景點品質及重遊意願的關係 ..	16	第五節 重遊意願之相關研究	14
第三章 研究方法	24	第六節 旅遊動機、滿意度、景點品質及重遊意願的關係 ..	16
結構與假設	24	第一節 研究架構與假設	24
與抽樣	27	第二節 研究流程	25
..... 38	27	第三節 研究對象	27
第四章 研究結果	38	第四節 研究工具	27
第一節 研究對象基本資料分析	39	第五節 資料處理	38
第二節 日月潭遊客之動機、景點品質、滿意度與重遊意願之現況分析 ..	43 38	38
第三節 日月潭遊客之動機、景點品質、滿意度對重遊意願之影響分析 ..	50	第四章 研究結果	39
第四節 分析與討論	54	第一節 研究對象基本資料分析	39
第五章 結論與建議	57	第二節 日月潭遊客之動機、景點品質、滿意度與重遊意願之現況分析 ..	43
第一節 結論	57	第三節 日月潭遊客之動機、景點品質、滿意度對重遊意願之影響分析 ..	50
第二節 建議	58	第四節 分析與討論	54
一、中文部份	59	第五章 結論與建議	57
二、外文部份	67	第一節 結論	57
附錄 正式問卷	69	第二節 建議	58
..... 28	69	參考文獻	59
表3-1 旅遊動機問卷題目	28	一、中文部份	59
表3-2 景點品質問卷題目	29	二、外文部份	67
表3-3 滿意度問卷題目	30	附錄 正式問卷	69
表3-4 重遊意願問卷題目	30 28	69
表3-5 旅遊動機預試問卷項目分析摘要表	32	表3-1 旅遊動機問卷題目	28
表3-6 景點品質預試問卷項目分析摘要表	33 28	69
表3-7 滿意度預試問卷項目分析摘要表	34	表3-2 景點品質問卷題目	29
表3-8 重遊意願預試問卷項目分析摘要表	34 29	69
表3-9 旅遊動機量表之因素分析及信度分析摘要表	35	表3-3 滿意度問卷題目	30
表3-10 景點品質量表之因素分析及信度分析摘要表	36 30	69
表3-11 滿意度量表之因素分析及信度分析摘要表	37	表3-4 重遊意願問卷題目	30
表3-12 重遊意願量表之因素分析及信度分析摘要表	37 30	69
表4-1 研究對象背景料統計表	41	表3-5 旅遊動機預試問卷項目分析摘要表	32
表4-2 旅遊動機量表各因素構面描述統計摘要表	43 32	69
表4-3 成就性因素分量表各題描述統計摘要表	44	表3-6 景點品質預試問卷項目分析摘要表	33
表4-4 社會性因素分量表各題描述統計摘要表	44 33	69
表4-5 知識性因素分量表各題描述統計摘要表	45	表3-7 滿意度預試問卷項目分析摘要表	34
表4-6 健康性因素分量表各題描述統計摘要表	46 34	69
表4-7 景點品質量表各因素構面描述統計摘要表	46	表3-8 重遊意願預試問卷項目分析摘要表	34
表4-8 遊憩設施因素分量表各題描述統計摘要表	47 34	69
表4-9 服務品質因素分量表各題描述統計摘要表	48	表3-9 旅遊動機量表之因素分析及信度分析摘要表	35
表4-10 自然景觀因素分量表各題描述統計摘要表	48 35	69
表4-11 滿意度量表各題描述統計摘要表	49	表3-10 景點品質量表之因素分析及信度分析摘要表	36
表4-12 重遊意願量表各題描述統計摘要表	49 36	69
表4-13 Pearson相關係數分析表	50	表3-11 滿意度量表之因素分析及信度分析摘要表	37
表4-14 旅遊動機對景點品質迴歸分析摘要表	51 37	69
表4-15 旅遊動機、景點品質對滿意度迴歸分析摘要表	51	表3-12 重遊意願量表之因素分析及信度分析摘要表	37
表4-16 旅遊動機、景點品質、滿意度對重遊意願迴歸分析摘要表	52 37	69

-17 重遊意願模型路徑分析各項效果分析說明摘要表.... 54 圖目錄 圖3-1 研究架構圖.....

25 圖3-2 研究流程圖..... 26 圖4-1 旅遊動機、景點品質、滿意度與重遊意願路徑分析圖

53

參考文獻

王韻、劉子利、彭品嘉、胡莉萍(2011)。服務品質、知覺價值對遊客遊後行為意圖的影響 - 以原住民族文化園區為例。休閒運動健康評論, 3(1), 77-95。王嘉淳、張允熙(2010)。探討台灣遊客對於陸客來台觀光後之滿意度、心理體驗及重遊意願之研究。休閒保健期刊, 4, 23-37。江依芳(2004)。生態旅遊服務品質、滿意度及行為意向關係之研究-以日月潭步道生態之旅為例。未出版碩士論文, 朝陽科技大學休閒事業管理系研究所, 台中縣。江靜宜(2008)。遊客對國家公園遊憩體驗滿意度、場所依戀與重遊意願之研究-以墾丁國家公園為例。未出版碩士論文, 國立嘉義大學休閒事業管理研究所, 嘉義縣。朱珮瑩(2003)。遊客從事鄉野觀光之動機、期望與滿意度研究 以新竹縣為例。未出版碩士論文, 世新大學觀光學系研究所, 台北市。交通部觀光局, 日月潭國家風景區網頁資料(2012), 來源: <http://www.sunmoonlake.gov.tw/index/8.htm> [2012, December 11]。余冠樺(2010)。遊客遊憩動機、滿意度與重遊意願之研究 - 以內洞國家森林遊樂區為例。未出版碩士論文, 國立嘉義大學森林暨自然資源學系研究所, 嘉義縣。呂長賜(2006)。集集地區遊客旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究。未出版碩士論文, 南華大學旅遊事業管理學研究所, 嘉義縣。呂勇德(2010)。郵輪遊客旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究-以麗星郵輪天秤星號為例。創新與經營管理學刊, 1(1), 15-31。沈進成、廖若岑、周君妍(2005)。遊客體驗、旅遊意象、滿意度與忠誠度影響關係之研究-以華山咖啡?例。戶外遊憩研究, 18(3), 59-79。李元墩、張偉雄、黃錦照、憲浩(2008)。森林公園遊客特性、旅遊動機、實際體驗與滿意度影響關係之研究-以彰化縣田中森林公園為調查範圍。長榮運動休閒學刊, 2, 123-140。李正慧、梁家祐、陳沛悌、吳佩錦(2008)。博物館服務品質、滿意度及遊客行為意向之研究:以屏東國立海洋生物博物館為例。管理實務與理論研究, 2(3), 15-36。李君如、陳俞伶(2009)。觀光工廠遊客滿意度模式之實證研究-以改館前後的白蘭氏健康博物館為例。健康管理學刊, 7(1), 21-43。李君如、陳俞伶(2009)。觀光吸引力、服務品質、知覺價值、顧客滿意度及忠誠度關係之研究-以白蘭氏觀光工廠為例。顧客滿意學刊, (5)1, 93-120。李志能(2009)。台灣高山遊憩地區旅遊滿意度及重遊意願之研究-以霧社-清境-合歡山遊憩區為例。未出版碩士論文, 逢甲大學交通工程與管理研究所, 台中市。李明坤(2011)。休閒農業區遊客滿意度與重遊意願之研究--以匠師的故鄉葵海農場為例。未出版碩士論文, 朝陽科技大學休閒事業管理系研究所, 台中縣。李晉豪、劉照金(2011)。單車族休閒動機、休閒環境及休閒阻礙對休閒滿意度的影響。雲科大體育, 13, 81-89。何宇靜、潘?汝、林宜臻、古敏蓉、王玟婕、劉耀中(2012)。遊客旅遊動機、旅遊期望與滿意度之研究 - 以台北動物園為例。休閒運動健康評論, 3(2), 78-102。何黎明、蘇郁芬(2010)。休閒農場消費者滿意度與重遊意願之探討-以走馬瀨農場為例。國立高雄海洋科技大學學報, 24, 221-237。何嫻婷(2010)。領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度之關係之研究-階層線性模式之應用。未出版碩士論文, 南華大學旅遊事業管理研究所, 嘉義縣。吳明隆(2009)。SPSS操作與應用:問卷統計分析實務, 台北市:五南書局。吳明蒼(2008)。大學生休閒態度、休閒動機、休閒滿意與休閒行為因果關係模式之研究。教育研究學報, 42(2), 83-100。吳秉榮(2009)。遊客參與石滬旅遊遊憩體驗、服務品質、滿意度與忠誠度之關係-以澎湖吉貝地區為例。未出版碩士論文, 國立澎湖科技大學觀光休閒事業管理研究所, 澎湖縣。吳蘇、趙方如、李秋明、周澤宇、林紀玲(2012)。遊客參與文化節慶活動之動機與滿意度之研究-以2009高雄左營萬年季為例。人文社會科學研究, 6(1), 72-89。武克茂、林佑蓉、何宜慧、李雨軒(2007)。台南縣營長休閒牧場遊客滿意度與經營績效之研究。觀光餐旅評論, 1(1), 63-94。林士彥、吳忠宏、陳智峰(2006)。解說員特質與服務品質之關係研究:遊客的觀點。環境教育研究, 4(1), 33-62。林永森、林婉伶、黃小玲(2007)。遊客旅遊行為、服務品質、滿意度及忠誠度相關之研究-以劍湖山主題樂園為例。運動休閒餐旅研究, 2(2), 67-83。林永森、林博文、周少凱(2006)。運動與宗教觀光動機、行前期望、重視程度、滿意度與忠誠度之研究。運動休閒餐旅研究1(2), 119-150。林永森、林婉伶、張孝銘(2007)。運動觀光遊客體驗服務品質、滿意度與重遊意願相關之研究-以2006年台中縣兩馬觀光季活動為例。管理實務與理論研究, 1(3), 28-42。林杏麗、高興一、陳儷勻(2009)。烏來風景區旅客旅遊滿意度相關之研究。海洋休閒管理學刊, 2, 90-107。林怡君(2005)。觀光節慶活動對遊客之吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度關係之研究-以三義木雕國際藝術節為例。未出版碩士論文, 南華大學旅遊事業管理學研究所, 嘉義縣。林東興、楊子孟、涂鵬斐(2010)。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), 1-15。林俊成、陳麗琴(2006)。福山植物園生態旅遊服務品質研究。台灣林業科學, 21(4), 473-89。林俊昇(2005)。不同類型遊客的遊憩動機與滿意度對重遊意願之關聯性分析-以渡假型休閒農場?例。戶外遊憩研究, 18(2), 25-47。林淑惠、羅少卿(2010)。旅遊動機理論與相關研究之初探。2010年國際體育運動與健康休閒發展趨勢研討會專刊, 627-637。林國賢(2004)。大陸民眾來台旅遊態度與動機之研究。未出版碩士論文, 朝陽科技大學休閒事業管理系研究所, 台中縣。林憬(2003)。運用LISREL模式探討遊客滿意度之研究-以花蓮縣為例。未出版碩士論文, 國立東華大學企業管理學系研究所, 花蓮縣。林豐瑞、徐俊麟、吳菁菁(2011)。遊憩動機與整體意象影響遊憩滿意度及重遊意願之研究:以台東池上鄉有機廊道遊客為例。農業推廣文彙, 56, 187-203。周文樹(2003)。台南尖山埤水庫風景區遊客滿意度之研究。未出版碩士論文, 逢甲大學土地管理學系研究所, 台中市。周逸衡(2003)。「建構台灣地區永續性生活品質評量指標 - 旅遊休閒品質指標之建立(II)」, 行政院國科會專題研究計畫。侯錦雄(1990)。遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究。未出版博士論文, 國立台灣大學園藝研究所博士論文, 台北市。洪長青(2008)。澎湖縣民眾休閒活動參與動機及滿意度之研究。未出版碩士論文, 輔仁大學體育學系研究所, 新北市。徐嬌春(2009)。休閒產業遊客遊憩動機、遊憩體驗、滿意度與忠誠度之關連性研究 - 以飛牛牧場為例。未出版碩士論文, 中華大學經營管理研究所, 新竹市。徐寶玉(2011)。觀光體驗與服務品質對滿意度之研究-以霧峰林家花園為例。未出版碩士論文, 朝陽科技大學休閒事業管理系研究所, 台中縣。柴康偉、余國訓(2012)。探討台江國家公園旅遊動機與旅遊滿意度之影響。遠東學報(29)2, 81-92。梁家祐、李明儒、楊曉樺(2009)。澎湖水族館服務品質、遊客滿意度與行為意向之研

究。運動與遊憩研究, 4(1), 73-93。梁家祜、蔡智勇(2008)。澎湖石滬生態旅遊動機、遊憩體驗與服務品質對遊客滿意度與重遊意願之分析。運動與遊憩研究, 2(3), 94-109。莊右孟(2009)。大陸觀光客對日月潭國家風景區旅遊動機、旅遊意象、旅遊滿意度與旅遊忠誠度關係之研究。未出版碩士論文, 靜宜大學管理碩士在職專班研究所, 台中縣。張几文(2008)。服務品質、滿意度與重遊意願之研究-以牛耳藝術渡假村為例。未出版碩士論文, 朝陽科技大學休閒事業管理系研究所, 台中縣。張月芬(2004)。家庭教育中心志工參與動機、內外控信念與其組織承諾之研究。未出版碩士論文, 國立嘉義大學家庭教育研究所, 嘉義縣。張宇塵(2011)。觀光節慶活動顧客服務品質、關係品質與忠誠度之研究-以2010澎湖海上花火節為例。未出版碩士論文, 明道大學產業創新與經營學系研究所, 彰化縣。張孝銘、李豪(2008)。觀光吸引力、遊憩體驗、遊憩滿意度及重遊意願之相關研究-以苗栗縣大湖鄉為實證。休閒產業管理學刊, 1(2), 57-69。張春興(1993)。張氏心理學辭典。台北市:東華書局。張春興(2003)。現代心理學。台北:東華書局。張美玉(2012)。旅遊參與動機、觀光吸引力、服務品質、滿意度與重遊意願之研究-以中國大陸來臺灣觀光旅客為例。未出版碩士論文, 南華大學旅遊管理學系旅遊管理研究所, 嘉義縣。張淑青(2009)。目的地意象、滿意度與行為意圖的關係-目的地意象的區隔效果。台灣管理學刊, (9) 1, 1-22。張淑青、黃元直(2009)。服務品質、服務體驗對關係品質與重遊意願的影響。管理實務與理論研究, 3(3), 17-34。張廖麗珠(2010)。遊客對鹿港鎮旅遊意象、旅遊品質、知覺價值與再遊意願之研究, 休閒產業管理學刊, 3(1), 62-80頁。張嘉楨(2008)。遊客對休閒農場遊憩體驗面向與設施滿意度之研究-以台中縣新社鄉為例。未出版碩士論文, 逢甲大學建築研究所, 台中市。張鳳書(2011)。日月潭觀光遊艇遊客滿意度與重遊意願。未出版碩士論文, 國立暨南國際大學管理學院經營管理碩士學位學程研究所, 南投縣。陳水源(1989)。遊客遊憩需求與遊憩體驗之研究。戶外遊憩研究, 1(3), 19。林倩琪(2007)。知本國家森林遊樂區遊客滿意度之研究。未出版碩士論文, 國立屏東科技大學熱帶農業暨國際合作研究所, 屏東縣。陳良進、陳俊碩、張翠真(2008)。休閒農場體驗、旅遊地意象對滿意度及重遊意願關係之研究 - 以花蓮新光兆豐休閒農場為例。修平學報, 16, 125-150。陳佳宏、謝俊宏、張峻嘉、張育璋(2010)。走馬瀨休閒農場之服務品質、遊客滿意度與口碑形象。鄉村旅遊研究, 4(1), 35-57。陳明國、孫美蓮、莊翔達、邱政鋒(2010)。2010屏東熱帶農業博覽會遊客參與動機、滿意度與重遊意願之研究。嘉大體育健康休閒期刊, 9(1), 104-116。陳皆榮(1996)。動機與休閒活動之相關性研究。台北技術學院學報, 29(1), 203-219。陳俊男(2003)。七股鹽場鹽山遊客之遊憩動機、遊憩環境體驗與遊憩滿意度之研究。未出版碩士論文, 南華大學旅遊事業管理研究所, 嘉義縣。陳聰廉、張家銘(2006)。茂林國家風景區遊客吸引力、滿意度與重遊意願關係之研究。運動與遊憩研究, (1)2, 45-65。陳慧玲、吳英偉(2009)。遊客對民宿服務品質與遊憩體驗之關聯性研究:以屏東霧台民宿為例。行銷評論, 6(2), 299-327。陳鑾(2009)。建立旅遊景點評級準則之研究。未出版碩士論文, 中華大學營建管理研究所, 新竹市。許建民、鄭硯青(2011)。景點意象與遊憩滿意度關係之研究-以新竹市 17 公里海岸線自行車道為例。休閒產業管理學刊 (4)1, 57-71。許舒珮(2008)。旗津地區之遊憩吸引力、服務品質與遊客滿意度關係。未出版之碩士論文, 國立臺南大學行政管理學系研究所, 台南市。黃妙嫻、張政偉、趙安琪、郭家瑜、黃美綺、高浚勝(2009)。遊艇業服務品質、滿意度及重遊意願之研究-以澎湖為例。島嶼觀光研究, 2(2), 51-75。黃惠蘭(2004)。由敘事角度切入看旅遊指南的景點再現與景點製造。未出版碩士論文, 國立政治大學新聞研究所, 台北市。游恆山(2001)。消費者行為心理學。臺北:五南。楊榮俊、陳建志、王亭、呂子龍(2010)。台灣宗教旅遊動機、情緒與價值體驗和重遊意願之相關研究。運動健康與休閒學刊, 16, 87-100。路泰康(2008)。遊客對綠島海域遊憩活動滿意度之研究。未出版碩士論文, 國立臺東大學健康促進與休閒管理研究所, 台東縣。鄒文昇(2004)。遊憩動機、期望與滿意度之研究-以屏東黑鮪魚文化觀光季為例。未出版碩士論文, 國立屏東科技大學農企業管理系研究所, 屏東縣。蔡長清、陳盈成(2009)。溫泉觀光服務品質及遊客行為之相關研究-以六龜寶來溫泉區為例。商業現代化學刊, 5(2), 27-37。鄭天明、陳美存(2007)。以節慶活動吸引力探究遊客參與動機、滿意度與忠誠度之關係:兼論不同的參與經驗。觀光研究學報, 13(4), 327-346。劉泳倫、林瑋珊、鄒哲宗、曾家鈺(2010)。東石漁人碼頭遊客旅遊動機、需求、滿意度與重遊意願之相關研究。稻江學報, 4(2), 1-19。劉美娟(2008)。國小高年級學生對主題樂園的遊憩動機、滿意度與重遊意願之研究。未出版碩士論文, 大葉大學管理學院研究所, 彰化縣。歐聖榮(2002)。休閒遊憩觀光研究問題與趨勢之剖析。都市與計畫, 29(2), 315-336。盧筱筠(2007)。旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究-以瑞士團體套裝旅遊為例。未出版碩士論文, 世新大學觀光學系研究所, 台北市。謝淑芬(1994)。觀光心理學。台北:五南。蘇宏林(2008)。淡水地區遊客旅遊意象、遊憩體驗、滿意度與重遊意願關係之研究。未出版碩士論文, 南華大學旅遊事業管理學系研究所, 嘉義縣。二、英文部分 Ajzen, I., & Driver, B. L. (1992). Application of the Theory of Planned Behavior to Leisure Choice. *Journal of Leisure Research*, 24, 207-224. Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intention. *Annals of Tourism Research*, 27 (3), 785-804. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator – mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. Bosque, I. R., Martin, H. S., & Collado, J. (2006). The role of expectations in consumer satisfaction process: Empirical evidence in the travel agency sector. *Tourism Management*, 27, 410-419. Driver, B. L., & Toucher, R. C. (1970). Toward a behavioral interpretation of recreation engagement, the implication for planning. *Element of Outdoor Recreation Planning*, 9(2), 9-31. Goeldner, C. R., & Ritchie, J.R. B. (2006). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Tenth Edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. Gramann, J. H. (1982). Toward a behavior theory of crowding in outdoor recreation : An evaluation and synthesis of research. *Leisure Science* 5(2), 109-126. Hempel, D. J. (1977). Consumer satisfaction with the home buying Process: Conceptualization and measurement. In H. K. Hunt (Ed.), *The conceptualization of consumers satisfaction and dissatisfactions*, 285-96. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute. Iso-Ahola, S. E. (1989). Motivation for leisure. In E. L. Jackson & T. L. Burton (Eds.), *Understanding leisure and recreation: Mapping the past, charting the future*. State College, PA: Venture Publishing, Inc. Iso-Ahola, S. H., & Park, C.J. (1997). Leisure-related. social support and self-determination as buffers of stress-illness relationship. *Journal of Leisure Research*, 28, 169-187. Kotler, P., & Gary, A. (1999). *Principles of Marketing*. (8th ed). New Jersey : Prentice-Hall. Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. (2nd ed) . New York: Harper & Row. Manfredo, M.J., Driver, B.L., & Tarrant, M.A. (1996). Measuring leisure motivation: A meta-analysis of the recreation experience preference scales. *Journal of Leisure Research*, 28(3), 188-213. Miller, J. A. (1997).

Exploring satisfaction, modifying models, eliciting expectations, posing problems and making measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction, H. K. Hunt, ed., Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute (May), 72-91. Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgements. *Journal of Consumer Research*, 14, 495-507. Parasuramen, A. Zeithmal, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (3), 41-50. Vitterso, J., Vorkinn, M., Vistad, O. L., & Vagland, J. (2000). Tourist experiences and attractions. *Annals of Tourism Research*, 27(2),432-450.