

遊樂園區業服務品質與遊客再遊意願關連之研究

徐同劍、嚴祖弘

E-mail: 8515904@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究運用服務人員，設施及相關服務等三個服務品質構面評估遊樂園的服務品質，以三家遊樂園為對象，探討服務品質與再遊意願的關係。結果發現國內消費者在評估遊樂園區業服務品質時，是以本研究問卷的41個項目來評估服務品質，得知安全設施、服務人員對顧客的關懷及遊樂設施等三個決定因素所包括的項目是國內消費者評估遊樂園區業服務品質之最重要準則。在服務品質認知的評量上，顧客的性別及年齡並無顯著的影響，而在顧客的教育程度對於服務品質的認知程度及各構面均有顯著的差異。顧客的再遊意願方面，顧客的性別、年齡及教育程度對於顧客再遊意願及介紹給親朋好友的意願均有顯著的差異，尤其顧客的年齡及教育程度的組別間在顧客介紹給親朋好友的意願存有不同的意見。最後顧客再遊意願與服務品質的關連上，顧客的再遊意願與服務品質的認知程度及各構面均有顯著的相關，其中知覺的服務品質與顧客的再遊意願之相關程度最高，因此可知遊樂園所提供服務的實際感受對於顧客的再遊意願有決定性的影響。

關鍵詞：遊樂園區業；服務品質；再遊意願

目錄

0

參考文獻

0