

# 創業者與傳統業者在行銷策略上之差異分析:以餐飲業為例

謝千婷、邴傑民

E-mail: 9415977@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

台灣地區產業競爭力的提昇，帶動了國民所得日漸增加，進而逐漸的牽動了各項產業的蓬勃發展，尤以餐飲相關服務業更甚於此。近幾年發展迅速，風潮正一波波地橫過台灣的每一個角落，實現了許多人的創業美夢，餐飲業儼然成為社會經濟體系最基層，最深具有代表性之產業。以台灣地區來看，餐飲業之「老闆」應約略可分為自行投資創業開店，稱之為「創業者」及承襲上一代家族經營之「傳統業者」二類。然而不論是「創業者」或「傳統業者」，除了以美味的餐飲取勝之外，其要如何在面對同行的競爭與挑戰下，建立一個得以持續且屬於自己的美食天地？才能在多變的競爭環境之中立於不敗之地。本研究以台灣北、中、南、東部的餐飲業店長為研究對象，運用文獻的蒐集分析發展出問卷，探討其兩者在行銷策略上之差異，其中餐飲業店長的人格特質、及內外部的環境皆會影響其行銷的策略，是以t檢定分析各構面對「創業者」與「傳統業者」在行銷策略的影響。經資料分析獲得以下結論：1.行銷策略中，創業者與傳統業者在、商店形象、地點策略、促銷策略方面有顯著差異。2.人格特質中，創業者與傳統業者在勤勉正直性、情緒穩定性、內控方面有顯著差異。3.內外部環境中，創業者與傳統業者只在「產品變化」因素中顯示有顯著差異存在，其餘均無顯著差異。

關鍵詞：行銷策略，五大人格特質，內外控人格特質，內外部環境

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘要	v	英文摘要	v	
要	vii	誌謝	ix	目	ix	
錄	x	圖目錄	xii	表目	xii	
錄	xiii	第一章 緒論	1.2 研究目的	2	1.3 研究對象與範圍	2
圍	3	1.4 研究流程	3	第二章 文獻探討	2.1 餐飲業之相關文獻探討	5
討	5	2.2 餐飲業之產業概況	12	2.3 創業者之相關研究	18	
究	18	2.4 人格特質之相關研究	22	2.5 五大人格特質	24	
質	24	2.6 關鍵成功因素相關研究之探討	26	2.7 影響企業經營之內外部環境相關文獻探討	29	
關文獻探討	29	第三章 研究方法	3.1 研究架構	32	3.2 研究假說	34
說	34	3.3 操作性研究變數定義及衡量	35	3.4 研究對象與問卷設計	39	
計	39	3.5 資料分析方法	42	第四章 資料分析與研究結果	4.1 樣本資料分析	44
分析	44	4.2 信度與效度分析	48	4.3 研究變數之t檢定	57	
定	57	4.4 假設檢定結果	76	第五章 結論與建議	5.1 研究結論	84
論	84	5.2 研究討論與建議	86	參考文獻	89	
獻	89	附錄	95			

## 參考文獻

- 1、中文部份 1、大前研一著（1985），黃宏義譯，策略家的智慧，台北:長河。
- 2、小名川真治郎(1998)。顧客滿意經營的實踐。桃園:和昌出版社。
- 3、王秀瑩（2000），「咖啡鎖店市場區隔及其消費行為之研究」，東華大學企業管理研究所碩士論文。
- 4、毛曉夫(1997)。來源國形象對顧客滿意度之影響-以ELM 模式為理論基礎。政治大學國際貿易研究所碩士論文。
- 5、方寶慶(1999)。服務業的開店策略與管理-連鎖餐飲業開店決勝關鍵。商業現代化，28，40-44。
- 6、司徒達賢（1997），策略管理，台北:遠流。
- 7、行政院主計處（2000）。餐飲業營運概況分析。台北:行政院主計處。
- 8、行政院主計處（2001）。90 年重要社經指標年報。台北:行政院主計處。
- 9、何永福、楊國安（民84），人力資源策略管理。台北:三民書局。
- 10、吳思華（1988），產業政策與企業策略，台北:中華經濟企業研究所。
- 11、吳建鈞(2001)，人力資源發展之服務品質管理探討。品質管制月刊，37，63-66。
- 12、李坤鐘（2000），創業導向、行銷策略與行銷績效關係之研究，中正大學企業管理研究所，碩士論文。
- 13、李承焯(2001)。服務業如何導入標竿管理活動改善服務品質之研究。政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 14、李錫銘(2002)。顧客滿意調查。品質月刊，49，71-80。
- 15、周文賢（1999），行銷管理 - 市場分析與策略預測，台北:智勝文化。
- 16、周惠莉（2003）。五大人格特質、性別角色與轉換型領導關聯性之研究。中原大學企業管理學系 碩士論文。
- 17、吳碧華（2001）。餐飲連鎖業店經理專業能力分析之研究。國立台灣師範大學家政教育系碩士論文。
- 18、林公孚(2001)。做好顧客滿意度的方法。品質月刊，37，86-88。
- 19、洪順慶(2001)。管理服務品質。突破雜誌，192，14-17。
- 19、柯宜

君 (2001)。消費者認知之產品品質、服務品質及價格對滿意度及忠誠度之影響-於三種有形 比重不同產業之比較。政治大學企業管理研究所碩士論文。 20、徐于娟 (1998)。餐飲服務人員工作生涯品質、服務態度之關係對顧客滿意度、顧客忠誠度影響之研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。 21、桂世平 (2000)，開店、加盟、當老闆，台北:財經傳訊。 22、秦建文 (2003)。咖啡連鎖店關鍵成功因素之研究。淡江大學管理科學研究所碩士論文。 23、許英傑、黃慧? (無日期)。?售品牌傳遞消費價值2004/05/02，取自:H <http://www.tcfa.org.tw/main/H> 24、陳銘桐 (1996)，「具業關鍵成功因素之研究」家，中正大學企業管理研究所碩士論文。 25、許英傑 (1996)。探??售業的經營策?。戰?生產?雜誌，482，41-50。 26、陳堯帝 (1997a)。餐飲業提升服務品質之探討。技職雙月刊，39，20-26。 27、陳堯帝 (1997b)。餐飲業提升服務品質之探討。中國飲食文化基金會會訊，3，20-26。 28、曾怡禎 (1998)，創業投資事業發展之探討，台灣經濟研究月刊，第二一卷第一期。 29、黃子雄 (2000)。影響餐飲業連鎖經營重要因素之探討。東華大學企業管理研究所碩士論文。 30、黃秀珊 (2002)。台灣中小企業創業精神之研究。銘傳大學國際企業管理研究所碩士論文。 31、經濟部商業司 (2000)。餐飲業經營管理實務。台北:經濟部。 32、楊日融 (2003)。咖啡店經營關鍵成功因素之研究。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。 33、歐建益 (2001)。創業家特質、動機與創業問題之研究。國立臺灣大學會計學研究所碩士。 34、鄭博宇 (2002)。餐飲業服務品質管理與顧客滿意度之研究。中國文化大學生活應用科學研究所 碩士論文。 35、劉建町 (2001)。中式高級餐廳顧客滿意度之研究。中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文。 36、劉常勇 (2002)，創業管理的12堂課，台北:天下遠見出版。 37、鄭臻妹 (2001)。內外控人格特質、工作特性及工作績效之分析研究~以台灣高科技產業員工為 例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。 38、鍾秀敏 (1998)。現階段餐飲服務業的品質管理。中國飲食文化基金會會訊，4，33-37。 39、蕭玉倩 (1999)。餐飲概論。台北:揚智文化事業股份有限公司。 二、英文部份 1、Betz, F. (1993), Strategic Technology Management, McGraw-Hill. 2、Christian, B.; P-A. Julien(2000), "Defining the field of research in entrepreneurship", Journal of Business Review, vol:16, pp.165-180 3、Delaney, J. T., Lewin, D. & Ichniowski, C. 1989. Human resource policies and practices in American firms. Washington, DC: U.S. Government Printing Office. 4、Hair, J.F. Jr., R.E. Anderson, R.L. Tatham, and W.C. Black (1998), Multivariate Data Analysis, 5th ed, N.J.: Prentice-Hall. 5、Jack, Sarah L.; Anderson, Alister R. (2002)，"The effects of embeddedness on the entrepreneurial process", Journal of Business Venturing, Vol: 17, Issue: 5, pp467-487. 6、Judge, T.A. & Bono J.E.(2000). Five-factor model of personality and transformational leadership, Journal of Applied Psychology, vol.85, No.5, pp751-765. 7、Kenneth, K. K., & Oliver, R. L. (2002). The conceptualization of customer delight: A research framework. Asia Pacific Management Review, 7(2), pp255-266. 8、Ken Matsuno, John T Mentzer, Aysegul Ozsomer, "The Effects of Entrepreneurial Proclivity and Market Orientation on Business Performance," Journal of Marketing, 94 66 ( 3 ) , 2002, pp.18-32. 9、Kisfalvi, Veronika (2002)，"The entrepreneur's character, life issues, and strategy making: A field study"，Journal of Business Venturing, Vol: 17, Issue: 5, pp489-518. 10、Kodithuwakku, Sarath S.; Rosa, Peter, (2002)，"The entrepreneurial process and economic success in a constrained environment, Journal of Business Venturing, Vol:17, Issue: 5, pp431-465. 11、Kotler, P. (1997), Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control , 9th ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall. 12、Luo, Yadong, "Environment-Strategy -Performance Relations in Small Business in China: A Case of Township and Village Enterprises in Southern China," Journal of Small Business Management, January, 1999, pp.37-52. 13、Perdue, J. & Woods, R. (2000) . Competencies Required for Club Managers. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 41 ( 2 ) , 79-85. 14、Raijman, Rebeca (2001)，"Determinates of entrepreneurial intentions: Mexican immigrants in Chicago"，The Journal of Socioeconomics Vol:30, Issue:5, pp393-411. 15、Thornberry, Ne (2001)，"Corporate entrepreneurship: antidote or oxymoron?"，European Management Journal Vol: 19, Issue: 5, pp526-533 16、Vivien King Ely, Robert G. Berns, Debbi L. Popo, Richard L. Lynch (1993)，Entrepreneurship. 17、Yoon, Suh- Kyung. (2001). "The right person for the job." Far Eastern Economic Review, 164(11), p. 70.