

民宿經營者與顧客生活屬性一致性對顧客住宿滿意度的影響研究

黃秀蓮、洪朝陽

E-mail: 9601295@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究問題是探討民宿經營者與顧客生活屬性一致性對住宿滿意度的影響，研究目的為探討民宿經營者、顧客兩者生活屬性一致性對住宿滿意度之影響，以擴充滿意度理論。再者探討影響民宿顧客滿意度之要素，並提供民宿經營者於管理規劃民宿時，做為經營之參考依據。本研究透過問卷(questionnaires survey)方式，總計發出顧客問卷1000份，民宿經營者問卷100份，總共回收問卷483份，扣除作答不完全及無效問卷131份，有效問卷共計352份，有效回收率為32.0%。本研究結果發現1. 民宿呈現之生活屬性通常為宿經營者偏好之生活屬性。2. 民宿呈現之生活屬性與顧客之生活屬性一致程度，與顧客住宿滿意程度成拋物線關係，顧客生活屬性與民宿呈現之生活屬性，在兩個構面一致時滿意度最高。藉由1和2推論當民宿經營者與顧客生活屬性一致性程度，與顧客住宿滿意度應也是呈現拋物線關係，在民宿經營者與顧客生活屬性趨近於完全一致或趨近於完全不一致時，住宿滿意度低，部分構面一致時，則有較高之滿意度。實證資料支持本研究的部分假設，本研究並提出後續研究及管理應用之建議，以供參考。

關鍵詞：民宿，生活屬性，一致性，滿意度

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iii
..... iv 英文摘要.....	v	誌謝.....	v
..... vi 目錄.....	vii	圖目錄.....	vii
..... ix 表目錄.....	x	第一章 緒論 第一節 研究背景.....	x
.....1 第二節 研究問題與目的.....	3	第三節 研究架構.....	3
.....4 第二章 文獻探討 第一節 民宿的發展.....	5	第二節 生活屬性.....	5
.....9 第三節 顧客滿意度.....	13	第三章 研究方法 第一節 研究假設.....	13
.....18 第二節 變數操作性定義與問卷結構.....	19	第三節 樣本與資料收集方法.....	19
.....25 第四節 資料分析方法.....	26	第四章 實證結果分析 第一節 基本資料分析.....	26
.....28 第二節 信度、效度分析.....	33	第三節 變異數分析.....	33
.....35 第四節 多元迴歸分析.....	38	第五章 結論與建議 第一節 結論.....	38
.....39 第二節 建議.....	42	第三節 研究限制.....	42
.....43 文獻參考.....	44	附錄一 國民生活須知.....	44
.....51 附錄二 民宿顧客問卷.....	52	附錄三 民宿經營者問卷.....	52
.....58			

參考文獻

一、中文部份 洪朝陽(2005)，銷售者、產品消費者性別屬性一致性對消費者知覺風險影響之研究，中國文化大學國際企業管理學系博士論文。林英顏(2004)，員工工作投入與，工作壓力與休閒需求關係之研究，中國文化大學國際企業管理學系博士論文。顧志豪(1991)，台灣休閒農業發展中民宿建築之配合規劃研究，國立台灣大學農業工程學系碩士論文。鄭詩華(1998)，民宿制度之研究，台灣省交通處旅遊事業管理局。何郁如、湯秋玲(1989)，墾丁國家公園住宿現況之研究，戶外遊憩研究，2(1):26-51 郭永傑(1991)，山地民宿村莊之計劃理念與營運計劃，休閒農業經營手冊，農委會、省委會:106-111 鄭詩華(1992)，農村民宿之經營管理，戶外遊憩研究，5(3/4):13-24 韓選棠(1994)，台北市坡地農村發展休閒農業之研究，台北市政府研究發展考核委員會。潘正華(1994)，台灣農村地區發展休閒農業於農牧用地上建民宿建築之法令可行性研究，國立台灣大學農業工程學系碩士論文。羅惠斌(1995)，觀光遊憩區規劃與管理，固地文化出版。姜惠娟(1996)，休閒農業民宿旅客特性與需求之研究，國立中興大學園藝學系碩士論文。台灣省旅遊局(1998)，民訴制度之研究，台灣省旅遊局。林宜甲(1998)，國內民宿經營上所面臨問題與個案分析 - 以花蓮縣瑞穗鄉舞鶴地區為例，國立東華大學自然資源管理研究所碩士論文。羅義嵩(1998)，從遊客觀點探討台灣發展休閒林業之可行性，國立中興大學森林學系碩士論文。欣境工程顧問公司(1990)，東部海岸風景發展民宿可行性之研究，交通部觀光局東部海岸風景特定區管理處:184 楊永盛(2003)，遊客對宜蘭地區評價之研究，世新大學觀光學系碩士論文 沈益宏(2004)，探索台灣地區企業界服務顧客滿意度整合分析研究執行之問題，大葉大學事業經營學系碩士論文。林延昇(2004)，遊客對推行休閒林業地區民宿服務品質意見之研究—以奮起湖地區民宿為例，國立嘉義大學林業暨自然資源學系碩士論文

。張煒嵩(2005), 顧客滿意度分析決策支援系統建立之研究, 大葉大學工業工程與科技管理學系碩士論文。吳明隆(2005), SPSS統計應用實務, 台北市:松崗電腦圖書資料股份有限公司。劉文琴(2006), 夫妻性格相似性及互補性與婚姻滿意度及親密度的關係, 佛光大學心理學系碩士論文。

二、英文部份 Alastair, M.M., L.P. Philip, M. Gianna, N. Nandini, & T.O. Joseph,(1996) " Special Accommodation: Definition, Markets Served, and Roles in Tourism Development " *Journal of Travel Research*:18-25. Adler, A. (1988). Personality as a self-consistent unity.(M. Cicero, trans.). *Individual Psychology*, 44, 431-440. (Original work published 1932) Anderson, E. W., Fornell, C. & Lehmann, D. R.(1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden. *Journal of Marketing*, 58(July):53-66. Baker, D.A. and Crompton, J.L.(2000), " Quality, Satisfaction and Behavioural Intentions " *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804. Barsky, Jonathan D., and Richard Labagh, " A Strategy for Customer Satisfaction " , *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.5, October 1992. Berman, B. & Evans, J. R.(1982), " Marketing " Macmillan Publishing Co. Inc., New York, pp.189-193. Bryman, A., & Cramer, D. (1997). *Quantitative Data Analysis with SPSS for Windows*. London:Routledge. Byrne, D. (1971) *The Attraction Paradigm*, New York: Academic Press Cardozo, R.N., (1965) " An Experimental Study of Customer Effort, Expectation and Satisfaction " , *Journal of Marketing Research*, Vol. 2, August 1965, pp.244-249. Comrey, A.L.(1973). *A first course in factor analysis*. New York : Academic Press.19.Gorsuch, R.L. (1983). *Factor analysis*. Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum. Day, G.(1984). *Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction*. In *Advances in Consumer Research*. Ed.Thomas Kinnear. Provo, UT: Association for Consumer Research 496-499. Devito, J.A. (1998). *Then interpersonal communication book*. 8th. New York: Harper & Row. Driver, B.L. (1977), *Item Pool for Recreation Experience Preferences*, Fort Collins, CO: Rocky Mountain Forest and Range Experiment Station. Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1993), *Consumer behavior* (7th ed.). Orlando, Florida: Dryden Press. Fornell,C.(1992). " A National Customer Satisfaction Barometer: the Swedish Experience " *Journal of Marketing*, 56: 6-21 Gay, L. R.(1992). *Educational Research Competencies for Analysis and Application*. New York:Macmillan. Gorsuch, R.L. (1983). *Factor analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. Hawkins, D. I., Best, R. J., Coney, K. A. (1992), *Consumer Behavior:Implications for Marketing Strategy*.(5th ed.), pp326, Chicago:Richard D. Irwin. Hempel, D.J.(1997). " Consumer Satisfaction with the Home Buying Process: Conceptualization and Measurement " *The Conceptualization of consumer Satisfaction and dissatisfaction*, Hunt,H.D. Cambridge Mass: Marketing Science Institute:7 Howard, J. and J. N. Sheth, (1969), *The Theory of Buyer Behavior*, N.Y: John Wiley & Sons Inc. Hunter, J. E., Schmidt, F. L. & Jackson, G. B.(1982). *Meta-Analysis: Cumulating Research Findings Across Studies*. Sage: Beverly Hills, London. Jones, Moore, Stanaland & Wyatt. (1998). *Salesperson Race and Gender and the Access and Legitimacy Paradigm: Does difference make a difference*.*Journal of Personal Sellin & Sales Management*, 3, 71-88. Kaiser, H.F.(1974). *An index of factorial simplicity*. *Psychometrika*. 39,31-36. Kelly, G. A., *The Psychology of Personal Constructs* N. Y.:Norton Co., 1975. Kotler, P.(1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 7th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.: 246-249. Lam, T. and Zhang.H.(1999), " Service Quality of Travel Agents: The case of Travel Agents: in Hong Kong " , *Tourism Management*, Vol.20, No.3, pp.341-349. Lazer William (1963). " Life Style Concepts and Marketing " 「 Toward Scientific Marketing 」 ,Stephen Cresyser ed., Chicago AMS. Miller, J.A.(1977), " Study Satisfaction,Modifying Models, Eliciting Expectation, Posing Problems and Making Meaningful Measurement " , *Marketing Science Institute*, Cambridge, Mass,pp.72-91. Mowen, J(1995). *Consumer Behavior, USA*: Prentice-Hall. Mulaik, S.A. (1975). *The foundations of factor analysis*. New York: McGraw-Hill. Newcomb, A. F. & Bukowski, W. M. (1983). *Social impact and social preference as determinants of children ' s peer group status*. *Developmental Psychology*, 19, 856-867. Oliver, R. L.(1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(Nov.):460-469. Oliver, R.L.(1981). " Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retailing Setting " *Journal of retailing*, 57(3), 25-48. Plummer Joseph T. (1974)*The Concept and Application of Lifestyle Segmentation*, *Journal of Marketing* Vol.38, Jan, pp33-37. Reynolds, Fred D. & William R. Darden, " Constructing Life Style and Psychographics " , in William D. Wells, ed., *Life Style and Psychographics*, Chicago: American Marketing Association, 1974, pp. 71-96. Singh,J.(1991). " Understanding the Structure of Consumers Satisfaction Evaluation of Service Delivery " *Journal of Academy of Marketing Science*, 19:223-234 Sirgy, M. J. (1982). *Self-concept in consumer behavior: A critical review*. *Journal of Consumer Research*, 9, 287-300. Tomas P.Hustard and Edger A.Pessemier(1974).*The Development and Applicant of Psychographics Life Style and Associated Activity and Attitude Measures in Willian D.Wells,ed., 「 Life Style and Psychographics 」 . Walster, E.,G.W.Walster, & E.Berscheid(1978).Equity: Theory and Research*. Boston: Allyn & Bacon. Wells, W.D. & Tigert, D. J.(1971), " Activities, Interest, Opinions " , *Journal of Advertising Research* , pp.27-35. Winch, R.F.(1958).*Mate Selection: A Study of Complementary Needs*. New York: Harper. Wind, Y. & Green, P. E., " Some Conceptual Measurement and Analytical Problems in Life Style Research " , in Wells, W. D., *Life Style and Psychographics*, Chicago:AMA, 1974. Wilensky, H. L. (1960). *Work, Career, and Social Integration*. *Interna-tional Social Sciences Journal*, 12, 543-560 Wind and Green(1984).*Some Conceptual, Measurement and Analytical Problem in Styling Research*, in W.D.Wells, *Life-Styling and Psychographics*, Chicago, AMA. Zeithaml, V. A. , Bitner, M. Jo.(2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*(2nd ed.), McGraw-Hill Inc