

# 民宿體驗活動、體驗滿意度與旅客重遊意願之研究：以中部民宿為例

林琬茹、陳信泰

E-mail: 9901040@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究目的在進行民宿體驗活動、體驗滿意度與遊客重遊意願之探討。本研究採用「體驗活動」、「重遊意願」、與「整體滿意度」、「旅遊特性」與「背景特性」為研究工具。本研究以隨機抽樣方式對台中縣現有35家合法民宿進行抽樣，共抽取8家民宿。再以便利抽樣法對抽取民宿之遊客進行問卷調查，發放320份問卷，共取得292份有效問卷。採用SPSS for Windows 12.0進行描述性統計、單因子變異數分析、獨立樣本t檢定、Pearson積差相關分析。本研究之結果如下：不同背景特性、旅遊特性之遊客在體驗活動上有顯著差異；遊客之體驗活動感受、整體滿意度與其重遊意願有顯著正相關。最後，研究者根據研究結果與分析討論的內容，提出結論與建議，提供民宿業者及進一步研究的參考。

關鍵詞：體驗活動，體驗滿意度，重遊意願，民宿

## 目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv	誌謝	
辭	v	內容目錄	vi	表目錄	
	viii	圖目錄	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	
	3	第三節 研究問題	3	第四節 研究步驟	
	4	第二章 文獻探討	7	第一節 民宿	
	7	第二節 體驗活動	11	第三節 體驗滿意度	
	24	第四節 重遊意願	27	第三章 研究設計	
	30	第一節 研究架構與假設	30	第二節 研究對象與抽樣方法	
	31	第三節 問卷設計	32	第四節 資料分析方法	
40	第四章 資料分析與研究結果	42	第一節 樣本結構敘述性分析	42	
	第二節 體驗活動、體驗滿意度及重遊意願	48	第三節 遊客背景特性對體驗活動	52	
	旅遊特性對體驗活動	57	第五節 體驗活動與整體體驗滿意度	65	
	體驗活動與重遊意願	66	第七節 整體體驗滿意度與重遊意願	67	
	69	第一節 研究討論	69	第五章 討論與建議	
	73	參考文獻	77	附錄A 問卷	
	85				

## 參考文獻

- 一、中文部分 Pine, B. J., & Gilmore, H. J. (2003), 體驗經濟時代(夏業良, 魯煒譯), 台北:經濟新潮社, (原文於1998年出版)。Schmitt, B. H., & Simonson, A. (1999), 大市場美學(郭建中譯), 台北:新雨出版社, (原文於1997年出版)。Schmitt, B. H. (2000), 體驗行銷(王育英, 梁曉鶯編譯), 台北:經典傳訊文化股份有限公司, (原文於1999年出版)。王伯文(2004), 民宿體驗、旅遊意象、遊客滿意度與忠誠度影響關係之研究-以奮起湖地區為例, 私立南華大學旅遊事業管理學研究所未出版之碩士論文。王志全(2008), 休閒農場服務品質、消費者決策型態與重遊意願之研究 - 以松田崗創意生活農莊為例, 國立嘉義大學體育與健康休閒研究所未出版之碩士論文。王俊育(2007), 遊客對民宿評價與重遊意願之研究—以墾丁地區為例, 私立南華大學旅遊事業管理學研究所未出版之碩士論文。交通部(2001), 民宿管理辦法[線上資料], 來源: <http://202.39.225.136/indexc.asp> [2009, December 31]。交通部(2009), 觀光局旅館業及民宿管理資訊系統[線上資料], 來源: <http://hssc.tbrc.gov.tw/> [2009, December 31]。何郁如, 湯秋玲(1989), 墾丁國家公園住宿服務現況之研究, 戶外遊憩研究, 2(1), 51-62。吳忠宏, 黃宗成(2001), 玉山國家公園管理處服務品質之研究 - 以遊客滿意度為例, 國家公園學報, 11(2), 117-135。吳明峰(2004), 休閒農漁園區類型與體驗行銷策略之研究-體驗活動觀點, 國立屏東科技大學農企業管理系未出版之碩士論文。吳乾正(2001), 農園的民宿經營, 農業經營管理會訊, (27), 10- 11。吳菁雅(2008), 登山客攀登玉山主峰之動機、期望、滿意度與重遊意願之研究, 國立嘉義大學農學院農學研究所未出版之碩士論文。吳靖渝(2006), 休閒農場香草體驗活動與行銷策略之研究-以花蓮縣為例, 國立屏東科技大學農企業管理系未出版之碩士論文。周家瑜(2003), 網站體驗對使用者信任、情感與行為意圖影響之研究, 國立高雄第一科技大學行銷與流通管理研究所未出版之碩士論文。林士傑(2005), 民宿消費者口碑傳播之研究 - 互動品質、服務品質、滿意度之關係, 國立

嘉義大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。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未出版之碩士論文。林政萩(2004), 內灣鐵道旅遊特色吸引力、遊客滿意度與重遊意願之研究, 私立逢甲大學建築與都市計畫研究所未出版之碩士論文。侯錦雄(1990), 遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究, 國立台灣大學園藝研究所未出版之博士論文。姜惠娟(1997), 休閒農業民宿旅客特性與需求之研究, 國立中興大學園藝所未出版碩士論文。段兆麟(2001), 休閒農場民宿經營, 九十年農漁民第二專長訓練一 - 休閒旅遊(農業)班課程輯錄, 屏東:國立屏東科技大學。段兆麟(2008), 休閒農業 - 體驗的觀點, 台北:華都文化事業有限公司。胡安華(1995), 滿意度模式與滿意度構面確認之研究, 國立交通大學工業工程研究所未出版之碩士論文。徐國全(2008), 新社地區遊客參與農業旅遊動機、休閒效益對重遊意願關係之研究, 私立朝陽科技大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文。張孝銘, 張詠誠, 徐靖玟(2008), 遊客對旅遊目的地意象、環境知覺、旅遊體驗與重遊意願之研究—以清境農場為實證, 休閒產業管理學刊, 1(3), 72-86。張原皓(2004), 休閒農場體驗行銷策略、體驗滿意度與品牌形象關係之研究, 國立屏東科技大學農企業管理系未出版之碩士論文。莊順全(2004), 從體驗行銷觀點探討民宿遊客投宿動機與住宿體驗, 私立中國文化大學觀光事業研究所未出版碩士論文。郭永傑(1991), 山地民宿村莊之計劃理念與營運計劃, 台北:農委會。陳文和(2007), 休閒農場資源、體驗活動與遊客滿意度之研究 - 以新光兆豐休閒農場為例, 國立屏東科技大學農企業管理系未出版之碩士論文。陳金萬(2005), 休閒牧場體驗設計與體驗行銷之研究 - 以初鹿牧場為例, 國立屏東科技大學熱帶農業暨國際合作研究所未出版之碩士論文。陳冠宏(2004), 遊客對龍門露營區遊憩活動體驗之研究, 私立世新大學觀光研究所未出版之碩士論文。陳堉吉, 楊永盛(2005), 休閒農業民宿, 台北:威仕曼文化。廖榮聰(2002), 民宿旅客投宿體驗之研究, 私立朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班未出版之碩士論文。劉秀端(2006), 休閒民宿消費者住宿動機、住宿體驗、休閒利益與忠誠度關聯性之研究 - 以南投地區民宿為例, 私立南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。鄭健雄, 吳乾正(2004), 渡假民宿管理, 台北:全華科技。鄭詩華(1992), 農村民宿之經營及管理, 戶外遊憩研究, 5(3/4), 13-24。戴信德(2006), 原住民地區民宿體驗與遊客滿意度之研究 - 以高屏地區為例, 國立屏東科技大學高階經營管理碩士在職專班未出版之碩士論文。謝金燕(2003), 宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究-以高雄佛光山為例, 私立南華大學旅遊事業管理研究所未出版之碩士論文。簡宗洋(2005), 民宿消費者其消費行為、休閒需求與休閒滿意度之研究, 私立大葉大學休閒事業管理學系碩士在職專班未出版之碩士論文。羅惠斌(1995), 觀光遊憩區規劃與管理, 台北:固地文化。

二、英文部分 Alastair, M. M., Philip, L. P., Gianna, M., Nandini, N., & Joseph, T. O. (1996). Special accommodation: Definition, markets served, and roles in tourism Development. *Journal of Travel Research*, 35(1), 18-26. Amit, R., & Schoemaker, P. J. H. (1993). Strategic assets and organizational rent. *Strategic Management Journal*, 14(1), 33-46. Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143. Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioural Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804. Beard, K. W., & Wolf, E. M. (2001). Modification in the proposed diagnostic criteria for internet addiction. *CyberPsychology and Behavior*, 4(3), 377-383. Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 5, 224-249. Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504. Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56, 6-21. Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E. Jr., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-172. Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings and Fun. *Journal of Consumer Research*, 9(2), 132-140. Kozak, M. (2001). Repeaters' behavior at two distinct destinations. *Annals of Tourism Research*, 28(3), 784-807. Lubetkin, M. (1999). Bed and Breakfasts: Advertising and promotion. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40(4), 84-90. Mannell, R. C. (1999). Leisure experience and satisfaction. In E. L. Jackson, & T. L. Burton (Eds.), *Leisure studies: Prospects for the twenty-first century* (pp. 235-251). State College, Pennsylvania: Venture Publishing. Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgment. *Journal of Consumer Research*, 14(4), 495-507. Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retailing Setting. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48. Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. Jr. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105-111.