

摘 要

本研究探討影響服務業顧客滿意的相關因素，建立主要的評量構面與指標，發展服務業顧客滿意評量模式，並且從八種不同類型服務業的實證研究中發現：(1) 影響服務業顧客满意的主要因素，可以歸納為「服務內容」、「價格」、「便利性」、「企業形象」、「服務設備」、「服務人員」與「服務過程」七大構面。(2) 在服務業顧客滿意評量模式中，除了少數的服務業之外，「顧客的期望」對「知覺的績效」有正向的影響，對「績效與期望的差距」有負向的影響，對「顧客滿意」有正向的影響。「知覺的績效」對「績效與期望的差距」有正向的影響，對「顧客滿意」有正向的影響。「績效與期望的差距」對「顧客滿意」有正向的影響。(3) 在顧客滿意評量方法中，以「績效與期望差距模式」的模式配適度較佳，以「直接績效評量模式」對購後行為的預測效果較佳。(4) 不同類型的服務業之間，在顧客滿意上有顯著的差異。

關鍵字：服務業、服務品質、顧客滿意。