

摘要

本研究主要目的為探討在醫療服務業中，病患之醫師關係品質與關係利益對於其醫師忠誠度與醫院忠誠度的影響，兼論病患之醫師關係強度的中介效果，透過相關文獻的回顧，共推導出 8 項研究假設。在研究方法的部份，本研究以台灣地區三家醫院之 339 位門診病患為樣本，透過階層迴歸的方式來進行實證分析。研究結果顯示，病患之關係品質與關係利益除了會對於其忠誠度產生正向的直接性影響外，這兩項構念亦會透過關係強度的部份中介，進而正向影響病患之醫師與醫院忠誠度。

關鍵詞：關係品質、關係利益、醫療服務業、顧客忠誠度