

# 目 錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
誌謝.....	IV
圖目錄.....	VII
表目錄.....	VIII
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究範圍與對象.....	2
1.4 研究流程.....	3
第二章 文獻回顧.....	5
2.1 服務品質與利潤之關係.....	5
2.1.1 服務品質的意義.....	5
2.1.2 服務品質、顧客滿意、再購意願與利潤.....	6
2.2 重要度與績效分析.....	9
2.3 ROQ 模式.....	12
2.3.1 顧客管理.....	13
2.3.2 整體顧客滿意驅動因子.....	14
2.3.3 品質改善程序.....	16
2.4 國道客運業特性及服務品質構面.....	19
2.4.1 國道客運業服務特性.....	19
2.4.2 客運業服務品質構面.....	21
2.5 文獻評析.....	23
第三章 研究方法.....	24
3.1 推導國道客運之企業程序.....	24
3.2 發展服務品質改善利潤模式之研究架構.....	26
3.3 連結方程式.....	28
3.4 問卷設計.....	31
3.4.1 問卷初稿.....	31
3.4.2 問卷試測與修改.....	32
3.5 資料蒐集.....	34
3.6 資料分析方法.....	35

第四章 研究結果.....	41
4.1 改善前調查樣本之結構分析.....	41
4.2 問卷信度分析.....	45
4.3 重要度與績效分析.....	46
4.4 改善方案分析.....	50
4.5 ROQ 分析 .....	51
4.5.1 方案一：改善候車站設施與空間的裝潢設計.....	51
4.5.2 方案二：車內的個人視訊娛樂系統之選擇多樣化.....	55
4.6 敏感度分析.....	59
4.7 驗證與分析.....	60
4.7.1 改善後調查樣本之結構分析.....	60
4.7.2 載客數變化.....	65
4.7.3 顧客滿意度變化.....	67
第五章 結論與建議.....	71
5.1 結論.....	71
5.2 建議.....	73
5.2.1 對國道客運業者營運管理之建議.....	73
5.2.2 對後續研究之建議.....	74
參考文獻.....	75
附錄一、問卷內容.....	80
附錄二、參訪記錄.....	82
附錄三、搜尋相關文獻的方法.....	83
附錄四、ROQ 模式的應用 .....	89

# 圖 目 錄

圖 1.1	研究流程圖.....	4
圖 2.1	品質內涵.....	5
圖 2.2	航空運輸業顧客購買意願模式.....	7
圖 2.3	服務品質的行為與財務結果.....	7
圖 2.4	重要度/績效矩陣 .....	9
圖 2.5	服務品質改善利潤模式.....	13
圖 2.6	驅動顧客保留的企業程序要素.....	15
圖 2.7	評估品質改善的 ROQ 程序 .....	17
圖 3.1	乘客搭乘國道客運之活動程序.....	24
圖 3.2	A 客運公司之企業程序.....	25
圖 3.3	國道客運服務品質改善利潤模式研究架構.....	26
圖 3.4	ROQ 分析的投入與產出 .....	38
圖 4.1	程序不滿意之 IPA .....	47
圖 4.2	候車站不滿意之 IPA .....	48
圖 4.3	程序愉悅之 IPA .....	48
圖 4.4	車內設施愉悅之 IPA .....	49
圖 4.5	不滿意顧客變化圖.....	52
圖 4.6	顧客保留率變化圖.....	53
圖 4.7	預測之 NPV.....	54
圖 4.8	預測之 ROQ.....	54
圖 4.9	不滿意顧客變化圖.....	56
圖 4.10	愉悅顧客變化圖.....	56
圖 4.11	顧客保留率變化圖.....	57
圖 4.12	預測之 NPV.....	58
圖 4.13	預測之 ROQ.....	58
圖 4.14	方案一改善前後載客數變化.....	65
圖 4.15	方案二改善前後載客數變化.....	66

# 表 目 錄

表 3.1	顧客滿意度衡量問項整理表(初稿).....	31
表 3.2	顧客滿意度衡量問項整理表(正式).....	33
表 4.1	樣本基本資料分析彙整表.....	42
表 4.2	平均月所得與職業交叉分析表.....	43
表 4.3	每季搭乘次數與職業交叉分析表.....	43
表 4.4	搭乘目的與職業交叉分析表.....	44
表 4.5	問卷構面信度係數.....	45
表 4.6	顧客整體滿意度資料分析.....	46
表 4.7	顧客整體平均滿意度資料分析.....	47
表 4.8	候車站的支出結構與裝潢設計支出項目.....	51
表 4.9	候車站裝潢設計的成本組成.....	52
表 4.10	管理者估計資料.....	52
表 4.11	其他內部管理資料.....	53
表 4.12	車內視訊系統的成本組成.....	55
表 4.13	管理者估計資料.....	55
表 4.14	其他內部管理資料.....	57
表 4.15	投入變數與產出變數.....	59
表 4.16	敏感度分析.....	59
表 4.17	樣本基本資料分析彙整表.....	61
表 4.18	改善前後的樣本基本資料分析之比較彙整表.....	62
表 4.19	平均月所得與職業交叉分析表.....	63
表 4.20	每季搭乘次數與職業交叉分析表.....	63
表 4.21	搭乘目的與職業交叉分析表.....	64
表 4.22	方案一改善前後不滿意及滿意的顧客比例.....	67
表 4.23	方案一管理者估計與實際調查不滿意比例之比較.....	67
表 4.24	方案一兩母體平均數檢定整理表.....	68
表 4.25	方案二改善前後不滿意、滿意及愉悅的顧客比例.....	69
表 4.26	方案二管理者估計與實際調查不滿意及愉悅比例之比較.....	69
表 4.27	方案二兩母體平均數檢定整理表.....	70