

國立交通大學

經營管理研究所

碩士論文

顧客流失行為之影響因素探討

--以美國無線通訊業為例

Determinants of The Customer Churning Behavior:
the US wireless telecommunication industry

研究生：柯宏杰

指導教授：唐瓔璋 教授

中華民國 九十四 年 六 月

顧客流失行為之影響因素探討
--以美國無線通訊業為例
**Determinants of The Customer Churning Behavior: the US
wireless telecommunication industry**

研究生：柯宏杰

Student : Hung-chieh Ko

指導教授：唐瓊璋

Advisor : Yinchan Tang, Edwin



A Thesis
Submitted to Institute of Business and Management
College of Management
National Chiao Tung University
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of
Master
of
Business Administration

Taipei, Taiwan, Republic of China

中華民國九十四年六月