

表演品質、服務品質與顧客滿意對顧客忠誠的影響

林隆儀¹ 許庭偉²

摘要

本研究從藝術表演的觀點切入，探討表演團體的表演品質、劇場所提供的服務品質、顧客滿意對顧客忠誠的影響，以觀賞國父紀念館之表演藝術節目的觀眾為研究對象，採用便利抽樣法進行抽樣訪問，發出 3,200 份問卷，蒐集到有效問卷 743 份，有效問卷回收率為 23.22%。所蒐集到的資料利用迴歸分析驗證研究假說，研究結果發現：(1)表演團體的表演品質對顧客滿意有正向的影響效果。(2)劇場所提供的服務品質對顧客滿意有正向的影響效果。(3)表演團體的表演品質與劇場所提供的服務品質之組合對顧客滿意有正向的影響效果。(4)觀眾的顧客滿意對顧客忠誠有正向的影響效果。

關鍵字：表演品質、服務品質、顧客滿意、顧客忠誠。

¹真理大學管理科學研究所助理教授

²真理大學管理科學研究所碩士在職專班碩士