

網路銀行服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度 關係之研究

楊豐華¹ 何俊達² 張振傑³

摘要

本研究目的旨在探討網路銀行所提供的服務品質對顧客滿意度與顧客忠誠度之影響，實證調查以網路銀行的使用者為研究對象，採問卷調查方式蒐集調查樣本，共蒐集 205 份有效樣本，以線性結構分析模式（LISREL）來驗證各變項間的影響關係。實證結果發現如下：（1）當網路銀行所提供的服務品質愈好時，則顧客對服務的滿意程度將愈高；（2）當顧客滿意程度愈高時，則顧客對網路銀行的忠誠度也將愈高；（3）顧客滿意度的確為服務品質及顧客忠誠度之中介變數。經由上述結果，本研究能提供網路銀行一個實務性的參考。

關鍵詞：服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度、LISREL

¹真理大學財務金融學系副教授

²真理大學財經所

³真理大學管科所