

# 百貨公司服務品質與顧客行為意向之實證研究

何明政

企業管理系專任講師

## 【摘要】

近年來，由於國內零售業態環境急遽改變，使得百貨公司面臨激烈的異業與同業競爭，提升服務品質以獲取競爭優勢，遂成為刻不容緩的要題。早期評量服務品質多採 SERVQUAL 量表，然而其構面的適用性屢遭學界質疑。有鑑於此，Dabholkar 等三位學者專為零售事業，提出信度與效度均更為優越的 RSQS 量表。此外，PZB 認為服務品質的優劣影響顧客之行為意向，並建構行為意向量表。本研究以此二種量表做為問卷設計的基礎，以台南市大型百貨公司進行實證，彙整研究結論，摘要如下：

- 1、經由排序分析可知，顧客較重視店家問題解決能力與自身安全保障，較不滿意與服務人員的互動關係。顧客在消費後容易發出負面的行為意向。
- 2、經由 T 檢定可知，顧客在服務品質各項目的重視度與滿意度存在顯著性差異。
- 3、經由因素分析可知，組成台南市大型百貨公司服務品質與顧客行為意向的因素構面。
- 4、經由集群分析可知，顧客可分為「設施吸引型」等 4 種群體。
- 5、經由典型相關分析可知，服務品質與顧客行為意向之間確實存在顯著之關係。

關鍵字：服務品質、行為意向、百貨公司