

顧客對服務品質之關鍵因素認知-以動物醫院為例

張暖晨, 王瑜哲

企業管理學系

管理學院

jerrywang@chu.edu.tw

摘要

隨著人們飼養寵物的風潮，這十幾年來台灣的動物醫院產業也如雨後春筍般地蓬勃發展。根據中華民國獸醫師公會聯合會2010年統計，目前全省動物醫院總數約有1756家，其中北部約有725家，中部約有458家，南部約有516家，東北部約有57家動物醫院，總數仍在逐年成長中。醫療市場逐漸出現飽和的情形，彼此競爭也逐漸白熱化，這樣的產業現況迫使所有動物醫院重新檢討經營模式，藉由提供飼主滿意的醫療服務品質來留住舊有顧客並吸引更多的新顧客。

本研究依據實證分析結果，預期所獲得之結論為動物醫院服務品質的關鍵因素為...，而服務品質也確實會影響顧客滿意度以及顧客忠誠度。

因此，動物醫院若要藉由顧客忠誠度之提升來維持成長，則預藉由服務品質之提升直接達到提升顧客忠誠度之目標，或者藉由服務品質提升顧客滿意度，再透過間接效果而提高顧客忠誠度，最後達到增進利潤、永續經營之最終目的。

關鍵字：關鍵詞：服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度、動物醫院