

PZB服務品質之研究與應用  
李友錚, 羅凱莉, 蔡尚斌, 吳嘉蕙  
科技管理學系  
管理學院  
ycl@chu.edu.tw

### 摘要

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) 所提出的服務品質模式是服務品質研究的先驅。PZB模式定義認知的服務品質 (Perceived Service Quality; PSQ) 為期望的服務(Expected Service; ES)與認知的服務 (Perceived Service; PS) 的差距。本研究利用PZB三欄式「SERVQUAL」量表為依據進行服務品質調查，藉以分析消費者對於服務品質的「最低可以接受的服務水準」、「期望的服務水準」、與「服務績效的認知」，進而討論公司如何提出相對應的策略，提高服務水準，並提供個案公司服務品質的改善順序。

關鍵字：服務品質、PZB模式、缺口模式