

員工消費合作社服務品質之研究—以台北縣警察消費合作社為例

顏銘寬, 楊振隆, 張世佳

科技管理學系

管理學院

clyang86@chu.edu.tw

摘要

服務品質長久以來一直是服務業重視及關注的管理議題，而員工消費合作社亦屬於服務產業及非營利組織的一種，服務業的基本精神在於提供服務予顧客並滿足其需求，但因服務本質具有無形性、異質性、不可分割性和易消失性等四大特性，所以對經營管理者而言，服務品質的掌握具有關鍵成功要素，為使消費顧客達到滿意水準，實為經營管理上的重要課題。研究結果顯示：在不同的社經背景顧客中，對顧客滿意度呈現顯著差異；並且對於忠誠度的表現呈現顯著差異。

關鍵字：