

# 內、外部服務品質與整體顧客滿意度之關係探究-以新竹牧場為例

鄧維兆, 江淑滢

餐旅管理學系

觀光學院

simond@chu.edu.tw

## 摘要

在今日激烈競爭的產業環境下，服務業管理者除了極注重外部行銷外，內部行銷也是其極需關切與正視的課題。依服務利潤鏈的觀點，企業若想让外部顧客對其所提供服務感到滿意，則必須先要让其內部顧客(員工)滿意。因此內部服務品質、外部服務品質與整體顧客滿意度三者間存有何種關係是值得加以探索研究的。本研究以個案研究方式，運用文獻探討、問卷調查、敘述統計、信度分析、因素分析、相關分析、偏相關分析與重要度績效分析來進行了三者間之關係探索研究與關鍵服務品質屬性之確認。研究結果顯示，三者間皆有正向相關，而內部服務品質關鍵屬性有6項，外部服務品質關鍵屬性有5項。此內、外部服務品質關鍵屬性的提出將可作為個案烘焙店改善服務品質時之參考。

關鍵字：內部服務品質、外部服務品質、顧客滿意度、重要度績效分析