

# 修正Kano二維品質模式發展顧客導向之服務品質評量機制—以國內主題樂園為例

李友錚, 鄧肖琳, 黃艦億, 朱文嘉

工業工程與系統管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

近年來政府大力推動國內觀光事業，使得國人對於休閒遊憩之需求日益提昇，在不同調查報告中均可見主題樂園在國人國內休閒遊憩市場中佔有相當重要的地位，主題樂園成功與否的關鍵因素，在於其是否可掌握消費者需求並滿足其需求。主題樂園，是一個結合了科技夢幻、驚險刺激、新奇與趣味的地方，因此明確掌握遊客之實際認知與期望將是主題樂園從業者的重要挑戰。已有許多學者運用Kano二維服務品質模式衡量服務品質，但本研究認為其對品質要素充足與否之概念，需予以修正，本研究嘗試建立其與服務品質績效以及顧客滿意之關係，並依上述兩項之非線性關係將品質要素加以分析歸類。本研究並嘗試改良Likert量表計分概念並結合機率模式，及AHP尋求權重，嘗試發展出一項新穎且可針對服務品質建構量化評量之機制，為驗證此一新方法論之應用價值，本研究擬以國內休閒遊憩市場之主題遊樂園作為研究對象，進行服務品質之評量。此結果可供國內主題樂園經營及決策者進行各項改善以及資源分配之依據，進而增加遊客滿意度。

關鍵字：：KANO二維品質模式、AHP、顧客滿意度