

100 年度企業管理專題

主題：航空公司服務品質、滿意度之實證研究-以中華航空公司為例

指導老師：傅彥凱 老師

組員：莊雅涵、陳盈璇、戴妤臻、鄭媿文、施佩君、廖晏伶

一、摘要

在消費者意識抬頭的現今，不同出國目的旅客對於航空公司之服務品質的感受也可能不同，故航空公司的服務品質是否會與顧客的滿意度相互影響，為本研究要探討的重要議題。

二、研究動機

Prousaloglou and Koppelman(1995)認為影響旅客選擇航空公司之因素有三種：旅次特性、旅客屬性及航空公司誘因。因此我們探討：

1. 哪些要素還能影響旅客選擇航空公司行為。
2. 消費者對於航空公司服務人員提供服務之滿意度。

三、研究目的

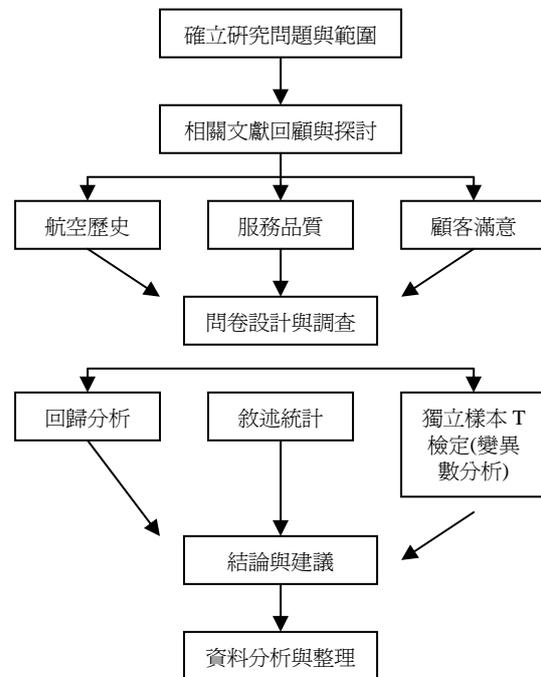
本研究採問卷的方式，以2011年搭機旅客為研究對象，施志宜（1992）提出搭機乘客對航空公司服務之認知主要表現在：飛航安全、班機準點...等十二項；本研究將以上述的項目作為問卷設計之參考，來探討搭乘國際航線旅客對航空公司服務品質、顧客滿意度與選擇行為影響之情形，研究目的分別如下：

- 一、探討服務品質與顧客滿意度之現況。
- 二、探討人口統計變數在服務品質各構面的差異情形。
- 三、探討人口統計變數在顧客滿意度的差異情形。
- 四、探討服務品質對顧客滿意度的影響情形。

四、研究方法

本研究透過問卷調查蒐集資料，採用李克特（Likert）五點尺度量表來衡量。問卷受訪者為搭乘中華航空之旅客。依據問卷所得的資料進行假設的驗證，並使用統計分析軟體 SPSS12.0 作為主要分析工具。

五、研究流程



六、結論與建議

結論：

- 一、在不同人口統計變數對服務品質各構面及顧客滿意度皆有顯著的差異。
- 二、服務品質對顧客滿意度的影響成正比。

建議：

- 一、完整的服務 SOP，一致且持續的執行。
- 二、針對特定出國目的的旅客推出優惠方案。
- 三、機場待客區域設施規劃於環境維護。
- 四、機上設備軟硬體的增設。
- 五、瞭解旅客需求，適時做出改進。