

應用品質機能展開法探討分析咖啡店

專題研究學生：961050120 古國裕
961050116 王景隆

指導教授：許天淳

研究動機與目的

為了經營出一家顧客極為喜歡的咖啡店，只有了解顧客、滿足顧客，甚至預測顧客的需求，才能夠在捉摸不定的市場變動中，長期佔有一席之地。因此如何比顧客更了解顧客？如何提供給他們好的產品和服務？如何改善服務品質，使其提升認知價值進而提升再消費意願，並且以經營顧客的終身價值為永續經營的目標實為當前的重要課題。

本研究目的敘述如下：

- 一、探討服務品質之品質要素對咖啡店經營的影響。
- 二、以品質機能展開法實際驗證。
- 三、以成對樣本T檢定，是否了解有顯著性。
- 四、探討服務品質之經營要素對消費者的影響。
- 五、依據研究成果，提出可行的策略與建議。

研究流程

