

大賣場貨架擺設與顧客滿意度之研究

專題研究學生：951050112 陳冠廷 951050140 林子傑

951050118 郭芷瑜

指導教授：李明亮 老師

由於所得與消費習慣之改變，使得傳統零售業已逐漸趨向一次購足，因此造成了大型購物中心的誕生，但是近幾年來小型的超級市場崛起，遍布於周遭，使大型購物中心面臨了威脅，在眾多的對手中，如何改善大賣場內部缺失，進而提高來客數。

研究方法

本研究採用問卷調查方式，分析歸納各項可能影響顧客對賣場滿意度之因素，加以彙整探討，找出最大主因並提出相關改善措施。本問卷樣本數為300份，回收率達98%，以年輕人比例居多。

研究目的

為了瞭解大賣場與顧客間的相互關係，透過研究來了解如何能使賣場規劃更加完善並且提高顧客購物慾望。藉此也可了解大部分的顧客所嚮往的購物環境與顧客服務方面需求。欲達到研究目的如下：

1. 了解各種使顧客滿意的因素
2. 探討顧客重視的需求
3. 找出缺失部分進行改善

結論

本研究發現消費者購物時最困擾的事情為尋找商品，其中最大原因為貨架規劃不良以及商品陳列雜亂，但現在消費者普遍認為大賣場的價格比一般零售業價格更加便宜，故消費者的再購買意願仍偏高。本組建議可從改善貨架方面著手，進而增加消費者對商品的捕捉率，達到一次購足的目標。

研究流程

