

第肆章 研究結果

本章主要針對實際研究調查資料分析所得到之研究結果進行陳述，共分為以下六節，第一節為人口統計變項及參與行為分佈情形；第二節為服務品質、顧客滿意度與再購意願現況分析；第三節為人口統計變項及參與行為對服務品質之差異分析；第四節為人口統計變項及參與行為對顧客滿意度之差異分析；第五節為服務品質與顧客滿意度之相關分析；第六節為服務品質及顧客滿意度對再購意願預測程度分析。

第一節 人口統計變項及參與行為分佈情形

本節主要針對受試樣本之人口統計變項及參與行為分佈情形進行陳述，人口統計變項包括：性別、年齡、教育程度、職業及月收入，次數分配如表 4-1 所示；參與行為則包括：參與時間、每週使用設施頻率（次數）、每次使用設施時間及主要使用設施時段，次數分配如表 4-2 所示。

一、人口統計變項

（一）性別

本研究之桑富士運動俱樂部會員性別的分佈情形為女性多於男性，女性會員人數佔 59%；男性會員人數佔 41%，詳如表 4-1 所示。

（二）年齡

本研究之桑富士運動俱樂部會員年齡的分佈以 31 40 歲者最多，佔 28.5%；其次為 41 50 歲者，佔 26.3%；61 歲以上者最少，僅佔總人數的 3.5%，詳如表 4-1 所示。

（三）教育程度

本研究之桑富士運動俱樂部會員教育程度的分佈以大學及專科者最多，佔 53.5%；其次為高中職者，佔 23.1%；國中者最少，僅佔 6.4%，詳如表 4-1 所示。

（四）職業

本研究之桑富士運動俱樂部會員職業的分佈以從事商業者最多，佔 26.3%；其次為家管者，佔 22.1%；從事其他職業者最少，僅佔 4.8%，詳如表 4-1 所示。

（五）月收入

本研究之桑富士運動俱樂部會員月收入的分佈情形以 30,000 元以下者最多，佔 34.8%；其次為 30,001 45,000 元者，佔 25.5%；90,001 元以上者最少，僅佔 6.4%，詳如表 4-1 所示。

表 4-1 有效樣本人口統計變項次數分配表

人 口 統 計 變 項		N = 376 人	
		人數	百分比
性別	男	154	41.0
	女	222	59.0
年齡	20 歲以下	25	6.6
	21 30 歲	68	18.1
	31 40 歲	107	28.5
	41 50 歲	99	26.3
	51 60 歲	64	17.0
	61 歲以上	13	3.5
	教育程度	小學及小學以下	36
國中		24	6.4
高中職		87	23.1
大學及專科		201	53.5
研究所以上		28	7.4
職業	學生	46	12.2
	家管	83	22.1
	工	28	7.4
	商	99	26.3
	軍公教	62	16.5
	自由業	40	10.6
	其他	18	4.8
月收入	30,000 元以下	131	34.8
	30,001 45,000 元	96	25.5
	45,001 60,000 元	74	19.7
	60,001 75,000 元	26	6.9
	75,001 90,000 元	25	6.6
	90,001 元以上	24	6.4

二、參與行為

(一) 參與時間

本研究之桑富士運動俱樂部會員參與時間分佈情形以 2 年以內者最多，佔 66.2%；其次為 2 年以上，4 年以內者，佔 21.8%；6 年以上，8 年以內者最少，僅佔 1.3%，詳如表 4-2 所示。

(二) 每週使用設施頻率

本研究之桑富士運動俱樂部會員每週使用設施頻率的分佈情形以 2-3 次者最多，佔 42.0%；其次為 4-5 次者，佔 26.3%；每週使用 7 次以上者最少，僅佔 2.7%，詳如表 4-2 所示。

(三) 每次使用設施時間

本研究之桑富士運動俱樂部會員每次使用設施時間的分佈以 61-90 分鐘者最多，佔 42.0%；其次為 60 分鐘以內者，佔 31.4%；每次使用 151-180 分鐘者最少，僅佔 3.7%，詳如表 4-2 所示。

(四) 主要使用設施時段

本研究之桑富士運動俱樂部會員主要使用設施時段的分佈以晚上 18:01-21:00 最多，佔 32.2%；其次為下午 15:01-18:00，佔 19.4%；上午 6:00-9:00 最少，僅佔 8.0%，詳如表 4-2 所示。

表 4-2 有效樣本參與行為次數分配表

參 與 行 為		N = 376 人	
		人數	百分比
參與時間	2 年以內	249	66.2
	2 年以上, 4 年以內	82	21.8
	4 年以上, 6 年以內	28	7.4
	6 年以上, 8 年以內	5	1.3
	8 年以上	12	3.2
每週使用設施頻率	1 次 (含) 以下	68	18.1
	2 3 次	158	42.0
	4 5 次	99	26.3
	6 7 次	41	10.9
	7 次以上	10	2.7
每次使用設施時間	60 分鐘以內	118	31.4
	61 90 分鐘	158	42.0
	91 120 分鐘	63	16.8
	121 150 分鐘	23	6.1
	151 180 分鐘	14	3.7
	181 分鐘以上	0	0
主要使用設施時段	上午 6 : 00 9 : 00	30	8.0
	上午 9 : 01 12 : 00	58	15.4
	下午 12 : 01 15 : 00	61	16.2
	下午 15 : 01 18 : 00	73	19.4
	晚上 18 : 01 21 : 00	121	32.2
	晚上 21 : 01 23 : 00	33	8.8

第二節 服務品質、顧客滿意度與再購意願現況分析

一、服務品質

根據本研究的調查發現，會員對桑富士運動俱樂部服務品質的評估中，反應性的平均得分為 3.83；有形性的平均得分為 3.64；整體平均得分為 3.78，分數是介於服務品質「普通」與「好」的水準間（服務品質評估摘要表如表 4-3）。服務品質較佳的前五項依序為：「俱樂部對會員各項紀錄（如客戶資料）的準確度」、「俱樂部的交通便利性（如停車、搭車的方便性）」、「服務人員的服務態度」、「服務人員的服裝儀表」及「服務人員的耐心」；而評價較低的末五項則分別為：「週邊設施（如置物櫃、衛生設備等）的完善性」、「俱樂部裝潢及設施的吸引力」、「俱樂部能瞭解會員的個別需求」、「運動健身器材數量的充足程度」及「俱樂部服務設備的現代化情形」。服務品質評估排序表如表 4-4 所示。

表 4-3 服務品質評估摘要表

因素	平均數	標準差
反應性	3.83	.52
有形性	3.64	.55
總量表	3.78	.50

表 4-4 服務品質評估排序表

排序	題號	題目	平均數	標準差
1	12	俱樂部對會員各項紀錄(如客戶資料)的準確度	3.97	.68
2	24	俱樂部的交通便利性(如停車、搭車的方便性)	3.94	.78
3	17	服務人員的服務態度	3.93	.71
4	1	服務人員的服裝儀表	3.92	.75
5	19	服務人員的耐心	3.89	.73
6	8	服務人員指導內容及方式	3.87	.71
7	9	服務人員的服務可靠程度	3.87	.69
8	11	俱樂部提供承諾服務的準時性	3.87	.68
9	18	服務人員的專業能力	3.84	.67
10	20	俱樂部的聲譽及給會員的安心程度	3.82	.71
11	23	俱樂部開放的時間	3.82	.74
12	15	俱樂部提供會員要求服務的速度	3.80	.69
13	14	服務人員處理突發狀況的能力	3.80	.69
14	10	販賣區商品的品質	3.79	.72
15	13	服務人員幫助會員的意願	3.79	.66
16	4	環境的舒適程度	3.74	.68
17	21	服務人員關心會員的程度	3.72	.74
18	7	俱樂部相關資訊(如課程表、活動資訊等)的提供	3.72	.77
19	16	俱樂部回應會員疑問及訴怨的速度	3.71	.76
20	2	俱樂部服務設備的現代化情形	3.67	.72
21	5	運動健身器材數量的充足程度	3.65	.70
22	22	俱樂部能瞭解會員的個別需求	3.60	.76
23	3	俱樂部裝潢及設施的吸引力	3.58	.69
24	6	週邊設施(如置物櫃、衛生設備等)的完善性	3.46	.69

二、顧客滿意度

在桑富士運動俱樂部顧客滿意度的調查方面，顧客滿意度的形象及便利性平均得分為 3.72；價格及完善性的平均得分為 3.64；服務妥善性的平均得分為 3.86；整體滿意度的平均得分為 3.73，分數是介於「普通」與「滿意」的水準間（顧客滿意度評估摘要表如表 4-5）。滿意度較高的前五項分別為：「交通的便利性（如停車、搭車的方便性等）」、「俱樂部開放的時間」、「服務人員的服務態度與耐心」、「服務人員的專業能力」及「服務人員的服裝儀表」；滿意度較低的末五項為：「販售商品的價格」、「販售商品（如泳鏡、運動服裝等）的選擇性」、「促銷活動（如入會費折扣、販售商品促銷等）」、「額外付費游泳課程的價格」及「俱樂部的外觀」。顧客滿意度評估排序表如表 4-6 所示。

表 4-5 顧客滿意度評估摘要表

因素	平均數	標準差
形象及便利性	3.72	.56
價格及完善性	3.64	.58
服務妥善性	3.86	.54
總量表	3.73	.53

表 4-6 顧客滿意度評估排序表

排序	題號	題目	平均數	標準差
1	12	交通的便利性(如停車、搭車的方便性等)	3.92	.75
2	11	俱樂部開放的時間	3.91	.70
3	1	服務人員的服務態度與耐心	3.90	.63
4	3	服務人員的專業能力	3.88	.69
5	2	服務人員的服裝儀表	3.85	.69
6	18	環境與設施的整潔度	3.82	.74
7	4	服務人員協助、指導會員的程度	3.81	.70
8	5	服務人員人數的充足程度	3.80	.70
9	16	運動設施及器材的使用說明	3.77	.69
10	17	週邊設施(如置物櫃、衛生設備等)的完善性	3.76	.75
11	14	運動設施及器材的維護情形	3.76	.68
12	13	相關資訊(如課程表、活動資訊等)的取得	3.75	.70
13	15	運動設施及器材數量的充足程度	3.74	.71
14	8	俱樂部的形象與聲譽	3.70	.77
15	21	加入會員的價格	3.69	.73
16	19	提供課程的內容與可選擇性	3.69	.74
17	7	俱樂部所營造的氣氛	3.69	.76
18	9	俱樂部會員的素質與水準	3.64	.73
19	10	俱樂部賦予會員的身份表徵	3.62	.77
20	6	俱樂部的外觀	3.61	.74
21	22	額外付費游泳課程的價格	3.59	.78
22	24	促銷活動(如入會費折扣、販售商品促銷等)	3.54	.78
23	20	販售商品(如泳鏡、運動服裝等)的選擇性	3.53	.80
24	23	販售商品的價格	3.49	.80
總 量 表				

三、再購意願

會員對於桑富士運動俱樂部的再購意願，整體平均得分為 3.87，介於「普通」與「願意」的水準間。各題項得分由高至低依序為：「如果我的親朋好友有需要，我會推薦此俱樂部給他們」、「如果我未來想

繼續參加運動健身俱樂部，我會再選擇此俱樂部」，「即使我有其他的俱樂部可以選擇，我仍會選擇參加此俱樂部」。再購意願評估排序表如表 4-7 所示。

表 4-7 再購意願評估排序表

排序	題號	題目	平均數	標準差
1	2	如果我的親朋好友有需要，我會推薦此俱樂部給他們	3.93	.71
2	1	如果我未來想繼續參加運動健身俱樂部，我會再選擇此俱樂部	3.89	.64
3	3	即使我有其他的俱樂部可以選擇，我仍會選擇參加此俱樂部	3.80	.82
總量表			3.87	.67

第三節 人口統計變項及參與行為對服務品質之差異分析

一、人口統計變項

(一) 性別

如表 4-8 所示，不同性別之會員在服務品質的「有形性」構面上有顯著差異存在，男性會員之評價顯著高於女性會員。

表 4-8 會員性別對服務品質變異數分析摘要表

構面	性別	男 (n=154)	女 (n=222)	F 值	P 值
反應性	平均數	3.86	3.81	1.01	.32
	標準差	.52	.52		
有形性	平均數	3.70	3.59	4.12*	.04
	標準差	.56	.53		

* $p < .05$

(二) 年齡

如表 4-9 所示，不同年齡之會員在服務品質的「反應性」與「有形性」構面上有顯著差異存在，經雪費法進行事後比較，於「反應性」構面並未發現那兩組間有顯差異；於「有形性」構面上發現，20 歲以下的會員對服務品質「有形性」構面的評價，顯著高於 31-40 歲的會員。

表 4-9 會員年齡對服務品質變異數分析摘要表

構面	年齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上	F值	P值	事後比較
		(a) (n=25)	(b) (n=68)	(c) (n=107)	(d) (n=99)	(e) (n=64)	(f) (n=13)			
反應性	平均數	4.03	3.80	3.73	3.84	3.85	4.21	3.06*	.01	無
	標準差	.38	.41	.56	.52	.57	.48			
有形性	平均數	4.03	3.62	3.55	3.63	3.63	3.73	3.25*	.01	a>c
	標準差	.40	.52	.51	.60	.57	.41			

* $p < .05$

(三) 教育程度

如表 4-10 所示，不同教育程度之會員在服務品質的認知上，並無顯著差異存在。

表 4-10 會員教育程度對服務品質變異數分析摘要表

構面	教育程度	小學及小學以下	國中	高中職	大學及專科	研究所以上	F值	P值	事後比較
		(n=36)	(n=24)	(n=87)	(n=201)	(n=28)			
反應性	平均數	3.87	3.58	3.85	3.82	3.97	1.94	.10	
	標準差	.66	.48	.56	.47	.55			
有形性	平均數	3.78	3.46	3.63	3.63	3.68	1.34	.25	
	標準差	.59	.55	.57	.51	.67			

* $p < .05$

(四) 職業

如表 4-11 所示，不同職業之會員在服務品質的認知上，並無顯著差異存在。

表 4-11 會員職業對服務品質變異數分析摘要表

構面	職業	學生 (n=46)	家管 (n=83)	工 (n=28)	商 (n=99)	軍公教 (n=62)	自由業 (n=40)	其他 (n=18)	F值	P值	事後 比較
反應性	平均數	3.92	3.78	3.84	3.89	3.81	3.75	3.77	.80	.57	
	標準差	.45	.62	.52	.48	.48	.51	.61			
有形性	平均數	3.79	3.54	3.68	3.71	3.58	3.55	3.64	1.68	.13	
	標準差	.49	.55	.53	.52	.53	.64	.57			

* $p < .05$

(五) 月收入

如表 4-12 所示，不同月收入之會員在服務品質的認知上，並無顯著差異存在。

表 4-12 會員月收入對服務品質變異數分析摘要表

構面	月收入	30,000元 以下 (n=131)	30,001- 45,000元 (n=96)	45,001- 60,000元 (n=74)	60,001- 75,000元 (n=26)	75,001- 90,000元 (n=25)	90,001元 以上 (n=24)	F值	P值	事後 比較
反應性	平均數	3.81	3.82	3.83	3.85	3.97	3.78	.47	.80	
	標準差	.53	.48	.52	.41	.55	.69			
有形性	平均數	3.65	3.66	3.61	3.48	3.75	3.59	.78	.57	
	標準差	.52	.52	.57	.61	.51	.72			

* $p < .05$

二、參與行為

(一) 參與時間

如表 4-13 所示，不同參與時間之會員在服務品質的認知上，並無顯著差異存在。

表 4-13 會員參與時間對服務品質變異數分析摘要表

構面	參與時間	2年以內 (n=249)	2年以上 4年以內 (n=82)	4年以上 6年以內 (n=28)	6年以上 8年以內 (n=5)	8年以上 (n=12)	F值	P值	事後 比較
反應性	平均數	3.81	3.85	4.00	3.93	.3.75	1.01	.40	
	標準差	.51	.54	.45	.76	.76			
有形性	平均數	3.64	3.65	3.66	3.73	3.29	1.28	.28	
	標準差	.51	.58	.49	1.21	.76			

* $p < .05$

(二) 每週使用設施頻率

如表 4-14 所示，每週使用設施頻率不同之會員在服務品質的「有形性」構面上有顯著差異存在，經雪費法進行事後比較發現，每週使用設施 1 次以下的會員對服務品質「有形性」構面的評定，顯著高於 4、5 次的會員。

表 4-14 會員每週使用設施頻率對服務品質變異數分析摘要表

構面	每週使用 設施頻率	1次以下 (a) (n=68)	2-3次 (b) (n=158)	4-5次 (c) (n=99)	6-7次 (d) (n=41)	7次以上 (e) (n=10)	F值	P值	事後 比較
反應性	平均數	3.96	3.77	3.81	3.82	4.09	2.14	.08	
	標準差	.40	.51	.52	.68	.60			
有形性	平均數	3.88	3.65	3.47	3.60	3.63	6.07*	.00	a>c
	標準差	.46	.52	.53	.63	.69			

* $p < .05$

(三) 每次使用設施時間

如表 4-15 所示，每次使用設施時間不同之會員在服務品質的認知上，並無顯著差異存在。

表 4-15 會員每次使用設施時間對服務品質變異數分析摘要表

構面	每次使用 設施時間	60分鐘 以內 (n=118)	61-90 分鐘 (n=158)	91-120 分鐘 (n=63)	121-150 分鐘 (n=23)	151-180 分鐘 (n=14)	F值	P值	事後 比較
反應性	平均數	3.85	3.80	3.85	3.80	3.99	.51	.73	
	標準差	.44	.52	.62	.42	.83			
有形性	平均數	3.68	3.62	3.60	3.64	3.64	.31	.87	
	標準差	.55	.55	.59	.40	.55			

* $p < .05$

(四) 主要使用設施時段

如表 4-16 所示，主要使用設施時段不同之會員在服務品質的「有形性」構面上有顯著差異存在，經雪費法進行事後比較，並未發現那兩組間有顯差異。

表 4-16 會員主要使用設施時段對服務品質變異數分析摘要表

構面	主要使用 設施時段	上午 6:00 -9:00 (n=30)	上午 9:01 -12:00 (n=58)	下午 12:01 -15:00 (n=61)	下午 15:01 -18:00 (n=73)	晚上 18:01 -21:00 (n=121)	晚上 21:01 -23:00 (n=33)	F值	P值	事後 比較
反應性	平均數	3.92	4.00	3.71	3.80	3.81	3.82	2.18	.06	
	標準差	.30	.52	.58	.60	.46	.53			
有形性	平均數	3.92	3.67	3.52	3.61	3.65	3.53	2.50*	.03	無
	標準差	.46	.54	.61	.58	.51	.50			

* $p < .05$

第四節 人口統計變項及參與行為對顧客滿意度之差異分析

一、人口統計變項

(一) 性別

如表 4-17 所示，不同性別之會員對運動健身俱樂部顧客滿意度的「價格及完善性」構面上，有顯著差異存在。

表 4-17 會員性別對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	性別	男 (n=154)	女 (n=222)	F 值	P 值
形象及便利性	平均數	3.77	3.69	1.84	.18
	標準差	.57	.56		
價格及完善性	平均數	3.71	3.58	4.63*	.03
	標準差	.58	.58		
服務妥善性	平均數	3.89	3.84	.95	.33
	標準差	.56	.52		

* $p < .05$

(二) 年齡

如表 4-18 所示，不同年齡之會員在顧客滿意度的三個構面上均有顯著差異存在，經雪費法進行事後比較發現，21 歲以下之會員在顧客滿意度的「形象及便利性」構面上，顯著高於 31 40 歲的會員；而在其他兩個構面上，並未發現那兩組間有顯差異存在。

表 4-18 會員年齡對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	年齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上	F值	P值	事後比較
		(a) (n=25)	(b) (n=68)	(c) (n=107)	(d) (n=99)	(e) (n=64)	(f) (n=13)			
形象及 便利性	平均數	4.08	3.66	3.67	3.70	3.68	4.11	3.89*	.00	a>c
	標準差	.40	.50	.58	.56	.58	.59			
價格及 完善性	平均數	3.96	3.60	3.59	3.58	3.65	3.88	2.40*	.04	無
	標準差	.52	.56	.58	.58	.63	.51			
服務妥 善性	平均數	4.03	3.81	3.79	3.86	3.89	4.24	2.40*	.04	無
	標準差	.44	.49	.60	.50	.53	.61			

* $p < .05$

(三) 教育程度

如表 4-19 所示，不同教育程度之會員在顧客滿意度的「形象及便利性」構面上有顯著差異存在，經雪費法進行事後比較發現，並未發現那兩組間有顯差異存在。

表 4-19 會員教育程度對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	教育程度	小學及小學	國中	高中職	大學及	研究所	F值	P值	事後比較
		以下 (n=36)	(n=24)	(n=87)	專科 (n=201)	以上 (n=28)			
形象及 便利性	平均數	3.81	3.37	3.76	3.72	3.81	2.88*	.02	無
	標準差	.67	.48	.60	.52	.56			
價格及 完善性	平均數	3.70	3.46	3.64	3.63	3.76	1.00	.41	
	標準差	.60	.57	.68	.54	.60			
服務妥 善性	平均數	3.93	3.72	3.86	3.85	4.00	1.03	.39	
	標準差	.63	.42	.60	.49	.62			

* $p < .05$

(四) 職業

如表 4-20 所示，不同職業的會員在顧客滿意度上，並無顯著差異存在。

表 4-20 會員職業對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	職業	學生 (n=46)	家管 (n=83)	工 (n=28)	商 (n=99)	軍公教 (n=62)	自由業 (n=40)	其他 (n=18)	F值	P值	事後 比較
形象及 便利性	平均數	3.85	3.65	3.68	3.78	3.68	3.68	3.67	.93	.47	
	標準差	.55	.61	.56	.54	.49	.62	.55			
價格及 完善性	平均數	3.80	3.56	3.58	3.67	3.61	3.62	3.62	.96	.45	
	標準差	.53	.58	.56	.59	.55	.73	.50			
服務妥 善性	平均數	3.91	3.84	3.83	3.89	3.83	3.82	3.88	.23	.97	
	標準差	.52	.57	.54	.53	.52	.56	.59			

* $p < .05$

(五) 月收入

如表 4-21 所示，不同月收入的會員在顧客滿意度上，並無顯著差異存在。

表 4-21 會員月收入對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	月收入	30,000元 以下 (n=131)	30,001- 45,000元 (n=96)	45,001- 60,000元 (n=74)	60,001- 75,000元 (n=26)	75,001- 90,000元 (n=25)	90,001元 以上 (n=24)	F值	P值	事後 比較
形象及 便利性	平均數	3.75	3.72	3.65	3.69	3.93	3.60	1.26	.28	
	標準差	.56	.53	.56	.51	.61	.67			
價格及 完善性	平均數	3.64	3.63	3.60	3.58	3.85	3.62	.77	.57	
	標準差	.56	.58	.61	.52	.65	.68			
服務妥 善性	平均數	3.86	3.84	3.87	3.98	3.95	3.72	.73	.60	
	標準差	.51	.50	.57	.39	.59	.75			

* $p < .05$

二、參與行為

(一) 參與時間

如表 4-22 所示，不同參與時間的會員在顧客滿意度上，並無顯著差異存在。

表 4-22 會員參與時間對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	參與時間	2年以內 (n=249)	2年以上 4年以內 (n=82)	4年以上 6年以內 (n=28)	6年以上 8年以內 (n=5)	8年以上 (n=12)	F值	P值	事後 比較
形象及 便利性	平均數	3.70	3.71	3.90	3.82	3.61	.93	.45	
	標準差	.53	.60	.54	.98	.76			
價格及 完善性	平均數	3.63	3.64	3.80	3.70	3.30	1.55	.19	
	標準差	.52	.67	.55	1.03	.91			
服務妥 善性	平均數	3.85	3.88	3.95	3.80	3.75	.40	.81	
	標準差	.50	.60	.47	.74	.89			

* $p < .05$

(二) 每週使用設施頻率 (次數)

如表 4-23 所示,每週使用設施頻率不同之會員在顧客滿意度的「形象及便利性」及「價格及完善性」構面上,有顯著差異存在,經雪費法進行事後比較發現,於「形象及便利性」構面上,每週使用設施 1 次以下的會員,其滿意度顯著高於每週使用設施 2 3 次、4 5 次及 6 7 次的會員;於「價格及完善性」構面上,每週使用設施 1 次以下的會員,其滿意度顯著高於每週使用設施 2 3 次及 6 7 次的會員。

表 4-23 會員每週使用設施頻率對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	每週使用 設施頻率	1次以下	2-3次	4-5次	6-7次	7次以上	F值	P值	事後 比較
		(a) (n=68)	(b) (n=158)	(c) (n=99)	(d) (n=41)	(e) (n=10)			
形象及 便利性	平均數	3.96	3.69	3.65	3.60	3.83	4.28*	.00	a>b
	標準差	.42	.57	.57	.60	.63			a>c
價格及 完善性	平均數	3.86	3.60	3.61	3.47	3.69	3.64*	.01	a>b
	標準差	.45	.60	.61	.55	.80			a>d
服務妥 善性	平均數	3.96	3.80	3.87	3.84	4.15	1.78	.13	
	標準差	.37	.56	.56	.59	.66			

* $p < .05$

(三) 每次使用設施時間

如表 4-24 所示，每次使用設施時間不同的會員在顧客滿意度上，並無顯著差異存在。

表 4-24 會員每次使用設施時間對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	每次使用 設施時間	60分鐘 以內	61~90 分鐘	91~120 分鐘	121~150 分鐘	151~180 分鐘	F值	P值	事後 比較
		(n=118)	(n=158)	(n=63)	(n=23)	(n=14)			
形象及 便利性	平均數	3.79	3.68	3.66	3.71	3.84	1.04	.39	
	標準差	.49	.61	.58	.38	.67			
價格及 完善性	平均數	3.73	3.59	3.58	3.65	3.59	1.07	.37	
	標準差	.55	.61	.63	.39	.64			
服務妥 善性	平均數	3.86	3.85	3.90	3.75	3.96	.50	.74	
	標準差	.44	.56	.62	.35	.87			

* $p < .05$

(四) 主要使用設施時段

如表 4-25 所示，主要使用設施時段不同之會員在顧客滿意度的「形象及便利性」及「價格及完善性」構面上，有顯著差異存

在，經雪費法進行事後比較，並未發現那兩組間有顯差異存在。

表 4-25 會員主要使用設施時段對顧客滿意度變異數分析摘要表

構面	主要使用 設施時段	上午	上午	下午	下午	晚上	晚上	F值	P值	事後 比較
		6:00 -9:00 (n=30)	9:01 -12:00 (n=58)	12:01 -15:00 (n=61)	15:01 -18:00 (n=73)	18:01 -21:00 (n=121)	21:01 -23:00 (n=33)			
形象及 便利性	平均數	4.02	3.82	3.64	3.66	3.70	3.61	2.83*	.02	無
	標準差	.40	.54	.62	.65	.50	.51			
價格及 完善性	平均數	3.95	3.72	3.53	3.60	3.63	3.52	2.70*	.02	無
	標準差	.44	.62	.59	.66	.53	.54			
服務妥 善性	平均數	4.00	3.99	3.75	3.86	3.84	3.78	1.80	.11	
	標準差	.41	.45	.61	.62	.50	.56			

* $p < .05$

第五節 服務品質與顧客滿意度之相關分析

如表 4-26 所示，服務品質與顧客滿意度的各構面間，兩兩相關皆達顯著水準。

表 4-26 服務品質與顧客滿意度相關分析摘要表

顧客滿意度 服務品質	形象及便利性	價格及完善性	服務妥善性
反應性	.815*	.733*	.860*
有形性	.726*	.675*	.663*

* $p < .05$

第六節 服務品質及顧客滿意度對再購意願預測程度分析

如表 4-27 所示，服務品質及顧客滿意度對再購意願的多元逐步迴歸分析結果顯示，於模式 4 中，服務品質的「反應性」、「有形性」及顧客滿意度的「價格及完善性」、「服務妥善性」被選入預測變項（顧客滿意度的「形象及便利性」被排除），整體模式解釋力為 56.9%，而模式顯著性整體考驗亦達顯著水準，表示其迴歸效果具有統計上的意義。迴歸方程式如下：

$$\begin{aligned} \text{再購意願} = & .144 \text{ 反應性} + .081 \text{ 有形性} + .302 \text{ 價格及完善性} \\ & + .302 \text{ 服務妥善性} \end{aligned}$$

表 4-27 服務品質及顧客滿意度對再購意願迴歸分析摘要表

模式	預測變項	標準化係數 (Beta)	R 平方	R 平方 改變量	F 改變	顯著性 F 改變	F 值	顯著性
1	反應性（服務品質）	.685	.469	.469	330.50*	.00	330.50*	.00
2	反應性（服務品質）	.548	.484	.015	11.04*	.00	175.20*	.00
	有形性（服務品質）	.185						
3	反應性（服務品質）	.347	.548	.064	52.57*	.00	150.47*	.00
	有形性（服務品質）	.073						
	價格及完善性（滿意度）	.388						
4	反應性（服務品質）	.144	.569	.021	17.67*	.00	122.33*	.00
	有形性（服務品質）	.081						
	價格及完善性（滿意度）	.302						
	服務妥善性（滿意度）	.302						

* $p < .05$