

應用Kano二維品質模式來區分咖啡簡餐店服務品質與食品品質

丁氏蓉, 蔡明春, 邱宇文

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

本研究運用Kano 二維品質模式對咖啡簡餐店服務品質與食品品質進行因子歸類，並針對DINESERV 服務品質量表與劉緯武，陳貴芬(2000)的食品品質量表加以修訂以建構出咖啡簡餐店服務品質與食品品質之量表。本研究以曾經在新竹市區三家咖啡簡餐店：瑪雅烘焙咖啡館、秋天咖啡、Piccolo Coffee 正在用餐的客人為研究對象，進行問卷調查，總共回收203 份有效問卷。資料回收後利用Kano 二維品質模式進行實證分析，研究結果顯示，在服務品質方面，專業知識、店的外觀、穿著整潔、菜單內容、在承諾的時間內完成服務、正確的結帳，互相支援等屬於魅力因子；美觀的菜單、立即回應、新品的訊息屬於基本因子，其餘為績效因子。在食品品質方面，餐點種類，菜單與菜色相同，成品的外觀是屬於魅力因子，其他是屬於績效因子。

關鍵字：咖啡簡餐、Kano 二維品質、服務品質、食品品質