

以創新PKIPA模式分析東台灣民宿之服務品質

黃詠鑫, 江怡, 陳宗駿, 李胤誼, 謝玲芬

運輸科技與物流管理學系

管理學院

lfhsieh@chu.edu.tw

摘要

由於服務產業蓬勃發展，因而導致服務品質被全球關注。曾有學者分別提出IPA模式與KIPA模式來分析服務品質，但鑑於以上模式均無法提供關鍵改善之服務品質之資訊，因此本文導入PZB於KIPA模式中，提出創新PKIPA模式，且以東台灣民宿之服務品質做為分析對象。在問卷設計方面尤需著重將PZB服務品質模式與Kano二維品質之觀念融入於同一問卷題項中，且分別針對業者做專家訪談以及消費者發放本研究之新設計問卷。從研究結果發現在性別、價格的區分下透露出不同性別、不同的住房價格會造成顧客偏好的改變，並藉由分析結果，找出急需改善之關鍵服務品質，協助民宿業者以最小成本、最短時間進行改善，但能迅速顯現改善成效，並提供民宿業者擬定未來營運策略，以弭平民宿業者所提供之服務、設備與消費者所需之服務兩者間之落差。

關鍵字：民宿、PZB、KIPA、PKIPA、服務品質