

# 服務品質與顧客滿意度之研究--以某連鎖藥局為例

楊錦章, 柳雅一

應用數學學系

工學院

kingjang@chu.edu.tw

## 摘要

國內藥局近年來蓬勃發展，商業競爭激烈且轉型十分迅速，新型的連鎖藥局(妝)更是以服務品質作為商品行銷的利器，雖然藥局業者知道服務品質的重要，但由於項目十分繁多，且能投入之資金卻有限，故該將資金投資在哪些服務品質的實行上或改進上以獲取最大效用，是業者面臨產業競爭最主要的課題。本研究主要目的在協助業者找出最值得投資的服務項目。藉以PZB模式零售業服務品質量表為基礎，配合藥局產業之特性找出25個服務項目做為研究變項。利用層級分析法(AHP)法找出消費者對這25個變項之相對重視程度，並以台中地區連鎖藥局週遭的顧客為研究對象，了解顧客對這25個變項的滿意程度。研究發現:顧客最重視而藥局表現無法令人滿意的服務項目依序為「當遭遇問題時，藥局會很有誠意且迅速地解決」、「藥局第一次就能提供正確的服務與諮詢」、「能直接且立即處理顧客投訴(顧客報怨行為)」及「藥局願意接受商品退換」，這也是目前最值得業者投入資金改善的服務項目。

關鍵字：服務品質、顧客滿意度、問卷調查、層級分析法(AHP)