

結合模糊二維與品質機能展開之模式應用於網路購物服務品質之研究

林少斌, 李友錚, 李佳賢

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

網路購物越來越生活化，網路服務品質勢必尋求更高更好，如何提供符合顧客的需求及提高滿意度，儼然成為業者經營策略之重要議題。

本研究將以模糊二維品質模式透過正反向問卷調查之方式，以強化問卷數據之有效性與可信度為基礎；進而結合品質機能展開將顧客需求轉換為設計需求，以有系統化的衡量方式問題，找出供改善服務策略之優先順序。

關鍵字：網路購物、服務品質、模糊二維品質、品質機能展開