

非對稱Inverted Normal損失函數結合SERVQUAL以量測服務品質

李友錚, 陳日光, 黃子彥, 黃勤益, 劉正凱, 劉瑞強

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

服務品質是達成企業績效以獲得效益與利潤一個非常重要之項目，因此服務品質之量測在整個服務環節中是非常重要之一環。Parasuraman et al(1988) 發展之SERVQUAL 近年來已被廣泛之接受與採用。但是SERVQUAL仍有些爭議，在某些狀況下，服務要素可能有一個非線性模式，而這些非線性模式其服務要素的行為通常在造成服務品質甚或顧客滿意之滿足或不滿足是不對稱的。雖然有少數之研究使用田口損失函數評估服務品質，但是田口損失函數無法充分的反應真正的服務業情況。本研究提出使用非對稱的Inverted Normal損失函數轉換SERVQUAL差距分數之方法，然後通過層級分析法(AHP)估計各構面之權重，以建構一個整體服務品質之綜合量測指標。並透過一案例之驗證，說明此方法之可行性與有效性。

關鍵字：SERVQUAL、損失函數、服務品質