

以P. Z. B 缺口模型探究視障按摩師之服務品質

田效文, 林勇佑

科技管理學系

管理學院

swt@chu.edu.tw

摘要

本研究旨在探討顧客對視障按摩師服務品質之滿意度，運用P. Z. B(Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard L.)所提出之服務品質缺口模型探討顧客對視障按摩師服務品質缺口之差異。採用問卷調查法，以便利抽樣方式尋找符合條件樣本 (N=143) 進行施測。問卷回收後進行分析，分別探討不同基本變項之受訪者在期望與實際感受的差異情形；並分析服務品質的認知缺口，獲致結論，並以此給予視障按摩師以及未來研究者適當之建議。

關鍵字：視障按摩師、服務品質、P. Z. B