

美髮業服務品質關鍵因素之探討

林淑萍, 蘇芸昀

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

隨著科技的進步、教育水準的提升，民眾對於生活品質的要求也不斷地提升，其中在自我儀容方面，更是受到相當的重視，因此台灣美髮業者紛紛投入資源於美髮市場中。因而促使台灣美髮店家數目持續增長，對於美髮市場競爭之衝擊亦日益增加。然而，美髮業者能在此競爭環境下達到永續經營之目標需仰賴美髮業者在有限資源下作出最適的管理決策，因此瞭解美髮業服務品質因素之策略執行的優先順序是有其必要性的，然而綜觀過去研究，考量美髮業服務品質關鍵因素之研究卻沒有多加著墨，因此本研究以PZB 服務品質量表為基礎，來瞭解美髮業服務品質之關鍵因素。本研究以接受大台北地區美髮業者服務之民眾為研究對象，並透過問卷調查方式蒐集資料，採便利抽樣方式成功收集大台北地區202 個有效樣本。其次利用因素分析萃取出美髮業服務品質因素；而後利用重要-表現分析(IPA)方法分析美髮業服務品質因素之重要性與績效表現，並以迴歸分析探討影響顧客忠誠度之服務品質因素，進而在有限資源考量下，提供業者在各服務品質因素改善之優先順序。研究結果發現，美髮業服務品質量表共包含服務人員、可靠性、有形性、保證性及確實性等五大因素，共計25 個題項，其中有形性因素是消費者認為重要且實證美髮業表現有待加強之因素，為美髮業首要改善之服務品質因素；另外，除了確實性因素之外，其餘服務品質因素皆會影響美髮業之顧客忠誠度。最後，本研究於文中根據相關研究結果擬定具體建議供美髮店業者在

服務品質策略執行優先順序上之參考。

關鍵字：美髮業、服務品質、忠誠度、重要-表現程度分析(IPA)