

凹版印刷之建材裝飾紙之供應商服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度與信任關係之相關研究

李宣和, 陳棟樑

科技管理學系

管理學院

tlchen@chu.edu.tw

摘要

本研究以台灣中部地區家具生產製造商為研究範圍，以凹板印刷建材裝飾紙之採購使用者為研究對象。其分析的結果顯示，(1)供應商服務品質的表現差異，將會顯著影響顧客的滿意程度。(2)顧客滿意程度的好壞、將進一步牽動顧客的忠誠行為與否。(3)當供應商取得顧客之信任，在顧客滿意度與忠誠度上，都將有正向之影響。(4)信任在服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度之間，扮演中介之角色。

關鍵字：Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Royalty, Trust