

學校餐廳之顧客滿意屬性矩陣與再消費意願之研究

施雅惠, 田靜惠

餐旅管理學系

觀光學院

yahui shih@chu.edu.tw

摘要

近來國內社會經濟結構變遷，以致外食人口與日遽增，其中大專院校學生比例不容小覷，學生在校內飲食相關問題逐漸受到重視，如何吸引學生至校內用餐並提高其滿意度，便成為各大專院校經營學校餐廳的重要議題。故本研究希望能探討大學生對於學校餐廳的滿意度與再消費意願間相互關係並建立顧客滿意矩陣，以提供學校餐廳經營與發展之參考。本研究選擇屬性相似之新竹中華大學與台北中國文化大學學校餐廳為研究地點，以便利抽樣之方式於校內餐廳發放問卷，共計發放650份問卷。研究結果指出餐具清潔衛生、餐點衛生、食材新鮮及結帳金額正確四個餐廳屬性是學生認為學校餐廳最重要的屬性，而學生之學校餐廳滿意度與再消費意願呈顯著正相關。本研究所建立之學校餐廳顧客滿意屬性矩陣，高重視高滿意之關鍵優勢中的因子有餐點衛生、結帳金額正確、廚餘區域衛生、整體用餐環境清潔、服務態度親切、供餐速度快、整體用餐環境舒適度、餐廳地點方便及用餐後廚餘處理方便；低重視低滿意度之潛在威脅包含桌椅設備寬敞舒適、餐點保溫度佳、顧客抱怨處理快速、餐點精緻、用餐環境裝潢擺設、餐點營養成分高、餐具精緻有特色及餐廳用餐氣氛佳。

關鍵字：學校餐廳、滿意度、顧客滿意屬性矩陣、再消費意願