

工業工程與管理系
實務專題報告書
美語補習班滿意度個案研究
摘要

在少子化的影響，對未來補習班經營的趨勢下，如何提供符合顧客的需求便成了補習班經營上的重要課題，更重要的是如何提升服務品質來增加在同行業間的競爭能力。

現階段服務品質構面，我們應用了 P.Z.B. 服務品質之理論觀點及 SERVQUAL 衡量模式來推導出顧客所想要的服務品質，以 SERVQUAL 五大構面為基礎，分別為「可靠性－可靠的承諾」；「回應性－協助顧客、迅速服務」；「確實性－專業知識及傳達能力」；「同理心－個別關心」；「有形性－人員、設備、環境、廣告」，藉由 SPSS 統計軟體分析的服務品質之關鍵因素以檢討未來服務品質，並提出具體可行的改善建議及對策。

本研究主要針對美語補習班家長進行問卷調查，問卷發放共有 200 份，而實際回收 195 份，其中剔除漏填、填答方式錯誤，有效問卷 186 份，問卷回收率高達 97.5%。資料分析方法包括信度分析、效度分析。

而現今顧客消費意識高漲的時代中，不管有形或無形服務品質的提供，都必須尊重顧客的權益，讓每一位顧客都認同每一項服務都是「以客為尊」，以期符合顧客的預期及滿足顧客交易的結果。

關鍵詞：補習班、服務品質、SERVQUAL 模型