

致理技術學院保險金融管理系 風險管理與保險實務專題報告

理 數

關係品質與忠誠度之研究—

以板橋市板信商業銀行四家分行為例

組員：

89712512 黃義淋

89712520 王韻雯

89712537 蕭力元

89712541 楊宜筠



目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第二章 文獻回顧.....	4
第一節 關係品質之定義與衡量方式.....	4
第二節 顧客忠誠度之定義與衡量方式.....	8
第三節 關係品質與顧客忠誠度之關係與研究假說.....	10
第三章 研究方法.....	12
第一節 研究架構.....	12
第二節 研究變數之操作型定義.....	13
第三節 問卷設計.....	16
第四節 研究範圍與對象.....	17
第五節 資料分析工具與統計方法.....	17
第四章 實證結果分析與討論.....	20
第一節 有效樣本敘述.....	21
第二節 關係品質對忠誠度之信度分析.....	22
第三節 人口統計變數對忠誠度之變異數分析.....	24
第四節 關係品質與忠誠度相關分析.....	25
第五節 關係品質對忠誠度之迴歸分析.....	26
第五章 結論與建議.....	29
第一節 研究結論.....	29
第二節 研究建議與限制.....	31
參考文獻.....	33
附錄正式問卷.....	42