

致理技術學院
休閒遊憩管理系
畢業專題

遊客滿意度調查及統計分析
以九份商圈為例

指導老師： 林育平老師
專題學生： 黃麟傑 10023131
吳佳欣 10023143
沈欣彤 10023122
潘嘉儀 10023145
楊佩樺 10022109

中華民國一百零四年五月

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	1
第二節 研究方法及流程	2
第二章 文獻回顧	4
第一節 九份文獻探討	4
1. 九份歷史	4
2. 九份地理	4
3. 相關研究描述	6
第二節 商圈	7
1. 商圈定義	7
2. 商圈類型	7
第三節 滿意度定義	8
第四節 競爭策略之 SWOT 分析	9
第三章 研究方法	10
第一節 研究範圍	10
第二節 研究流程	11
第三節 研究架構	12
第四節 研究調查方法	13
第四章 資料收集與分析	20
第一節 特色小吃	21

第二節 競爭策略 SWOT.....	24
第二節 問卷資料分析.....	26
第五章 結論與建議.....	41
第一節 結論.....	41
第二節 建議.....	43
參考文獻.....	44
附錄問卷.....	47

圖目錄

圖 1-1 工作步驟與流程	3
圖 3-1 為九份商圈範圍圖	10
圖 3-2 研究流程	11
圖 3-3 研究架構	12
圖 3-3-1 阿柑姨芋圓	2 1
圖 3-3-2 金枝紅糟肉圓	2 1
圖 3-3-3 護理長的店	2 2
圖 3-3-4 阿蘭草仔粿店	2 2
圖 3-3-5 九份茶坊	23
圖 3-3-6 阿妹茶樓	23
圖 4-2-2 九份遊客的性別統計圖	26
圖 4-2-2 九份遊客的婚姻統計圖	27
圖 4-2-3 九分遊客的年齡統計圖	27
圖 4-2-4 九分遊客的職業統計圖	28
圖 4-2-5 九分遊客的同遊對象統計圖	29
圖 4-2-6 九分遊客的同遊對象統計圖	29
圖 4-2-7 遊客前往九份的交通工具統計圖	30

表目錄

表 2-1 各學者們對滿意度的定義	8
表 3-4-1 基本資料的問項	14
表 3-4-2 遊客對產品滿意度的問項	14
表 3-4-3 遊客對設施滿意度的問項	14
表 3-4-4 遊客對環境滿意度的問項	15
表 3-4-5 遊客對商家服務滿意度的問項	15
表 3-4-5 遊客對心理感受滿意度的問項	15
表 3-4-7 滿意度之信度考驗表	16
表 3-4-8 滿意度之信度考驗表	17
表 3-4-9 滿意度之信度考驗表	17
表 3-4-10 滿意度之信度考驗表	18
表 3-4-11 滿意度之信度考驗表	19
表 4-1 SWOT 分析	24
表 4-2-1(A)遊客對產品滿意度的度量表	31
表 4-2-1(B)遊客對設施滿意度的度量表	32
表 4-2-1(C)遊客對環境滿意度的度量表	32
表 4-2-1(D)遊客對商家服務滿意度的度量表	33
表 4-2-1(E)遊客對心理感受滿意度的度量表	34
表4-2-2(A) 九份之不同性別在滿意度之硬體部分的單因子變異數分析表	34
表4-2-2(B) 九份之不同年齡在滿意度之硬體部分的單因子變異數分析表	35
表 4-2-2(C) 九份之不同同遊對象在滿意度之硬體部分的單因子變異數分析表	36
表4-2-2(D) 九份之不同交通工具在滿意度之硬體部分的單因子變異數分析表	37

表4-2-2(E) 九份之不同性別在滿意度之軟體部分的單因子變異數分析表	38
表4-2-2(F) 九份之不同年齡在滿意度之軟體部分的單因子變異數分析表.....	38
表4-2-2(G) 九份之不同同遊對象在滿意度之軟體部分的單因子變異數分析表	39
表 4-2-2(H) 九份之不同交通工具在滿意度之軟體部分的單因子變異數分析 表.....	40
表 5-1 對九份地區現況建議.....	43