

摘要

本研究主要在探討離島飯店之推力、拉力及繫住力的三方因素對顧客轉換意圖之影響。以至少夜宿一晚以上之旗津遊客為主要研究對象進行量化研究，共發放問卷300份，回收有效問卷236份，有效回收率為89.4%。以SPSS統計方法經由敘述性統計分析、信度分析、皮爾森（Pearson）相關分析及線性迴歸分析進行資料分析，資料實證結果歸納結論如下：

1. 推力因素之「交通阻礙」對離島飯店旅客之「轉換意圖」無正向影響。
2. 推力因素之「休閒活動參與限制」對離島飯店旅客之「轉換意圖」無正向影響。
3. 拉力因素之「競爭者吸引力」對離島旅客之「轉換意圖」為正向影響。
4. 拉力因素之「觀光吸引力」對離島飯店旅客之「轉換意圖」無正向影響。
5. 繫住力因素之「轉換成本」對離島飯店旅客之「轉換意圖」為負向影響。
6. 繫住力因素之「高顧客忠誠度」對離島飯店旅客之「轉換意圖」為負向影響。

期待透過分析結果，以提供離島旅館相關業者管理之參考，建議業者可藉由提升自身吸引力擴大競爭力，透過好口碑的宣傳效果，進而讓顧客影響身邊的人願意支持。在另一方面也需下功夫維持老客戶對產品和飯店的信任感及忠誠度，既能有效降低顧客之轉換意圖，且能降低成本、提高飯店總體營收。

關鍵字： PPM 理論、交通阻礙、休閒活動參與限制、競爭者吸引力、觀光吸引力、轉換成本、顧客忠誠度、轉換意圖、離島飯店、旗津。