

多重權益效果影響再購意願之探討-以轉換成本為中介變數

學生：陳秀瑾、朱敏嘉、陳淑怡、黃佩榕、王惠琪 指導教授：王崇昱

國立高雄應用科技大學企業管理系

摘要

過去探討有關於多重權益對再購意願是否有影響之研究相當多，但是對於轉換成本是否有中介效果尚未釐清。本研究探討影響再購意願之因素將多重權益為前因變數，轉換成本為中介變數。本研究以曾經接受美髮業服務的消費者做為研究對象，正式問卷共發放 270 份，剔除無效問卷之後共獲有效問卷 240 份，以迴歸分析驗證各研究假說，結論分述如下：(1) 轉換成本對再購意願不具正向影響；(2) 價值權益對轉換成本有正向影響；(3) 價值權益對再購意願有正向影響；(4) 品牌權益對轉換成本有正向影響；(5) 品牌權益對再購意願有正向影響；(6) 關係權益對轉換成本有正向影響；(7) 關係權益對再購意願有正向影響。依據研究發現，本研究提出相關實務建議。

關鍵字：多重權益、價值權益、品牌權益、關係權益、轉換成本、再購意願