

由商店形象，購買動機探討顧客忠誠度以Mister Donut 為例

指導老師：陳振隆老師

組員：王姿驊 陳豪廷

李昕紋

摘要

近年來，由於國人飲食習慣的改變且為了刺激消費者的需求，業者不但創新了許多新式的餐飲項目甚至是直接引進各國的美食，為了符合現代人快速的生活步調和求新求變的精神，在食物的口味和外型上不斷創新。

本研究旨在探討商店形象、購買動機與顧客忠誠度之間關係。以期使 Mister Donut業者能針對不同商店形象、購買動機的消費者需求提供適切的服務。

消費者對商店形象、購買動機與顧客忠誠度的認知受到個人的性別、年齡、職業類別、教育程度、每月所得以有所不同程度的認知。而消費者對顧客忠誠度的認知受到個人的年齡、職業類別、教育程度、每月所得以優先考量因素等變項所影響，有所不同程度的認知。商店形象、購買動機與顧客忠誠度具相關性。

本研究在文章最後之對研究結果提出幾點建議提供店家參考，並且提出研究限制與後續建議，以供後續研究者參考。

研究方式採問卷調查進行，共獲得300份有效問卷；並運用敘述統計、信度分析、因素分析、研究假設分析、迴歸分析等統計方法，進行研究結果描述及假設驗證。

第壹章緒論

第一節 研究動機

在台灣到處都不難發現除道地的美食小吃外，在台灣境內，人們對於美食的接受度都相當高，面對世界各地不斷引進台灣的各國美食！熱食類的就有日本懷石料理、韓式泡菜料理、泰式酸辣料理、美式速食等等到甜點類冰淇淋、甜甜圈等等！

而我們主要想研究的商店是近年來在台灣造成一股不小風暴的MisterDonut，當他們在台灣開出第一家店時，就造成大排隊的一股大風潮，大排長龍都不足以形容他們所造成的社會排隊風氣現象！許多人就甘願為了一個甜甜圈花上一整個下午的時間都在所不惜！

剛開始時不禁會讓人想到是不是這股風潮又會像以前的香港的葡式蛋塔一樣，只是曇花一現，沒多久卻又就消聲匿跡，但意外的是不但沒有，只是雖然說風潮不再如此盛大，但卻也一直維持著平均水準以上的表現而滿意的顧客會不斷的重複購買建立忠誠度且形成良好的口碑而使業績維持在一定的水準。因此，本組想以在台灣第一家甜甜圈專賣店的Mister Donut 為例，想要探討一家店的商店形象及消費者的購買動機與顧客忠誠度之間的關係。來做經營零售服務業的參考。如何塑造一家商店的形象及結合消費者的購買動機進而達成顧客忠誠度，以達成「實務專題」的目標。

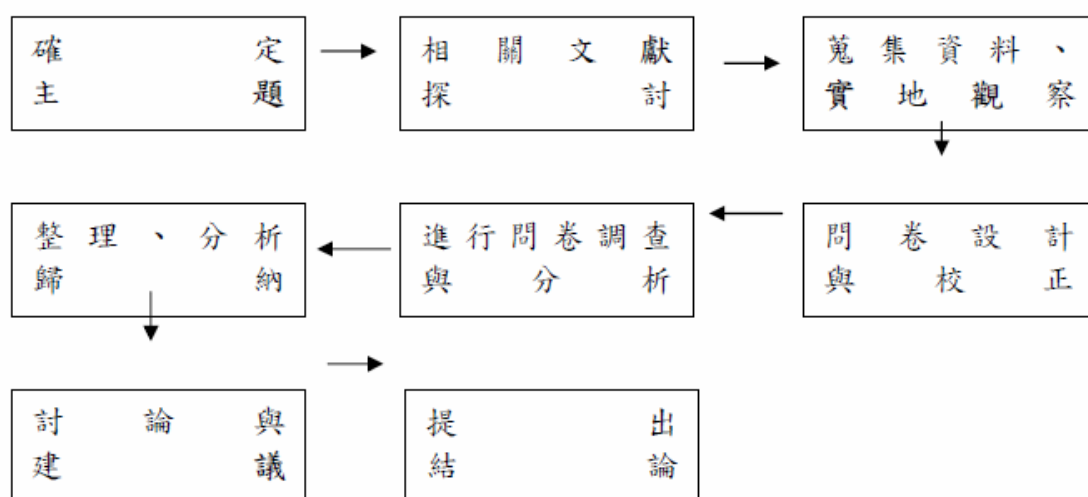
第二節 研究目的

1. 瞭解 Mister Donut 甜甜圈連鎖店之「人口變異」對「商店形象」、「購買動機」及「顧客忠誠度」
2. 探討 Mister Donut 甜甜圈連鎖店之「人口變異」對「商店形象」是否有顯著差異

3. 探討 Mister Donut 甜甜圈連鎖店之「人口變異」對「購買動機」是否有顯著差異
4. 探討 Mister Donut 甜甜圈連鎖店之「人口變異」對「顧客忠誠度」是否有顯著差異
5. 探討 Mister Donut 甜甜圈連鎖店之「商店形象」對「顧客忠誠度」是否有顯著相關
6. 探討 Mister Donut 甜甜圈連鎖店之「購買動機」對「顧客忠誠度」是否有顯著相關
7. 研究的結果可提供業者在經營上作為參考之依據

第三節 研究流程

表 1-1



參考文獻

中文書籍

1. 行銷管理學。台北：三民書局方世榮（2000）。
2. 消費者行為。五南出版社。（榮泰生，1999）

中文論文

1. 邱海生（2004），西式速食業「得來速」經營模式之個案研究—以台
2. 國立台灣師範大學—地理研究所碩士論文，未出版，台北。
3. 詹雅婷（2004）。臺中市咖啡連鎖店消費者行為研究。大葉大學休閒事業管理學系碩士班。
4. 遊客休閒生活型態與旅遊消費行為之研究—以北投吉屋來溫泉區為例。中國文化大學生活應用科學研究所碩士在職專班。
5. 劉博鈞（2006）。台中地區健身俱樂部服務品質、顧客價值與消費者行為關係之探討。大葉大學運動事業管理學系。
6. 蔡文芳（2001），跨國娛樂資本的空間生產—以台北星巴克為例，
7. 賴倩慧（2002）。領導型態、企業文化對學習型組織運作與員工工作滿足之關連性研究。國立成功大學企業管理學系碩士班。
8. 購物環境、產品屬性、知覺風險與網路購物型為之研究。淡江大學國際貿易學所碩士論文。（辛岳峰，2000）

9. 灣麥當勞為例，國立台灣科技大學—管理研究所碩士論文，未出版，台北。

期刊論文

1. 《Winner 贏家月刊》。2005年3月號。
2. 《Winner 贏家月刊》。2005年3月號。
3. 《時報週刊》。2005年4月27日。
4. 《商業週刊》。第908期。
5. 《經濟日報》。2003年9月21日。
6. 《聯合報》。2005年6月18日。
7. 今周刊 408 期----統一甜甜圈圍住你的心，2004年10月18日王秋萍（2007）。
8. 快樂工作人雜誌（Cheers 雜誌）月刊66號----甜甜圈美味的祕密，2006年3月，文、攝影王曉晴

網路資料

1. <http://www.cheers.com.tw/index.jsp>
2. Marketing: A Global—Managerial Approach，出版者:Richard D.Irwin 出版地:Boston。
3. McCarthy, E.jerome 和Perreault, William D. (1996)，Basic
4. Mister Donut <http://www.misterdonut.com.tw/info/index.asp>
5. Yahoo!奇摩知識
<http://tw.knowledge.yahoo.com/question/?qid=1004123001190>

B

A

K.U.A.S.