

# 網路商店之商店形象、服務品質及關係品質 對顧客滿意度的影響—以府城百年木屐老 店為例

學生：林鈺純、蔡錦惠、蔡彥蓉、郭家妤、李育婷

## 摘要

近年來網路市場漸漸受到消費者重視，讓許多業者嘗試把握這一部分，而欲進入這個領域，建立形象、增加收入成為經營重點。而顧客的感受是非常需要重視的一環，透過商店形象的完整性加強印象提高滿意度，再加上服務品質的好壞程度以及與顧客之間關係品質的建立，以達到期望的顧客滿意度。本研究主要探討府城百年木屐老店之網路商店的商店形象、服務品質及關係品質對顧客滿意度之影響。研究對象為穿過木屐的消費者。研究結果顯示，商店形象、服務品質及關係品質對顧客滿意度有顯著影響；且不同的人口統計變數對商店形象、關係品質及顧客滿意度有部分差異；不同的人口統計變數對服務品質無差異。本研究之研究結果可提供府城百年木屐老店及後續相關研究參考。

關鍵字：府城百年木屐老店、商店形象、服務品質、關係品質、顧客滿意度