

摘要

由於近年來政府推行「一鄉一特色」之政策，許多鄉鎮開始依當地獨有之風格，建立了獨樹一格的特色民宿以配合觀光政策，而這些特色民宿也吸引了無數的遊客。根據觀光局統計資料顯示，有「菊島」之美稱的澎湖群島，每逢春夏旺季吸引了大批本島與國外遊客前去旅遊，當地所設立的民宿包含合法及非合法之民宿共高達 292 家。

然而有「老人村」別稱的澎湖群島，在壯年人口逐漸外流的情況下，澎湖民宿的蓬勃發展為當地居民帶來了新的收入來源，也帶動了當地的觀光旅遊發展，但在琳琅滿目的民宿之中，民宿業者該如何從中脫穎而出，吸引遊客前往投宿，進而在舊地重遊時依舊選擇該家民宿，或說服親朋好友共訪，是民宿業者在經營管理上必須努力的方向。

因此本研究選擇澎湖民宿作為研究對象，並以澎湖焦糖瑪奇朵民宿為研究標的，且考量到直接或間接影響顧客忠誠度之因素眾多，故本研究經由實地訪問澎湖民宿業者後，萃取影響顧客忠誠度之因素，再結合文獻探討，歸納出影響顧客忠誠度之變數有「目的地意象」、「服務創新」和「關係品質」三變數，以問卷調查的方式，將蒐集到的初級資料以 SPSS 進行統計分析，結果如下：

1. 澎湖民宿（以焦糖瑪奇朵民宿為例）之目的地意象對顧客忠誠度呈顯著正向影響
2. 澎湖民宿（以焦糖瑪奇朵民宿為例）之服務創新對顧客忠誠度呈顯著正向影響
3. 澎湖民宿（以焦糖瑪奇朵民宿為例）與顧客之關係品質對顧客忠誠度呈顯著正向影響

關鍵字：澎湖民宿、目的地意象、服務創新、關係品質、顧客忠誠度