

摘要

隨著時代的進步，各式各樣的婚紗、婚禮模式興起，有些人選擇交由婚紗公司處理，有些人則是自己安排，喜愛擁有具備無限創意、充滿自己風格的結婚過程，越來越多新人會將自己的意見加入其中。顧客透過參與過程中與服務人員建立良好的關係，能夠使顧客的需求得到較好的滿足。本研究欲探討在婚紗服務業領域中顧客參與促使服務創新後對顧客滿意度有無影響進行研究。

本研究主要採網路問卷調查及實體問卷發放進行研究資料的蒐集，調查對象為曾至婚紗公司消費之顧客。經由實地訪問婚紗公司業者後，整理出業者之見解，再結合文獻探討，歸納出可能影響顧客滿意度之變數有「顧客參與」及「服務創新」兩變數，再以實證方式驗證變數之間因果關係與中介效果。並發放網路問卷 300 份、實體問卷 100 份的調查方式，量化資料回收之後以 SPSS 套裝軟體進行統計分析，研究結果如下：

- 1.在婚紗公司服務中服務創新會正向影響顧客滿意度。
- 2.在婚紗公司服務中顧客參與會正向影響顧客滿意度。
- 3.在婚紗公司服務中顧客參與會正向影響服務創新。
- 4.在婚紗公司服務中顧客參與會透過服務創新正向影響顧客滿意度。

關鍵字：婚紗公司、顧客參與、服務創新、顧客滿意度

Keywords : Wedding Company , Customer Participation , Service Innovation ,
Customer Satisfaction