

應用多項羅吉特模型分析消費支出與服務品質之研究—以溫泉區旅館為例

林士彥* 林卓民** 李俊彥***

(收件日期：94年10月28日；接受日期：95年12月29日)

【摘要】本研究應用多項羅吉特模型(Multinomial Logit Model, MNLM)分析溫泉區旅館服務品質對消費支出的影響，期能幫助業者依據本身的資源條件回應顧客真正的需求品質，以提供溫泉旅館業者擬定經營策略與提升服務品質之重要參考。本研究首先建立溫泉旅館之服務品質衡量模式，探討遊客對於溫泉旅館之期望服務與實際感受服務的水準差異，再以多項羅吉特模型分析溫泉區旅館服務品質對消費支出的影響。研究結果顯示溫泉旅館服務品質的「健康關懷」、「設施環境」及「心靈分享」構面會顯著影響消費支出，同時依據研究結果提出中部地區溫泉旅館業者提升服務品質的可行方案。

【關鍵字】多項羅吉特模型，溫泉旅館，服務品質

智慧藏

* 國立嘉義大學生物事業管理學系

Department of Bio-Industry and Agribusiness Administration, National Chiayi University,

** 嶺東科技大學財務金融學系

Department of Finance, Ling Tung University

*** 國立嘉義大學生物事業管理學系，通訊作者

Department of Bio-Industry and Agribusiness Administration, National Chiayi University, Corresponding Author