

# 航空公司與旅行業間關係銷售行為之研究

曹勝雄\* 蘇明芳\*\* 林若慧\*\*\*

(收件日期：89年7月31日；接受日期：89年9月28日)

**【摘要】**本研究旨在探討航空公司與旅行社間之關係銷售行為。首先依據文獻建立關係銷售行為之觀念性架構與研究假設，再以線性結構方程模式(LISREL)進行實證研究。研究中之調查樣本包含台北市252家旅行社。實證結果顯示，本研究建立之關係銷售行為模式可適當地解釋航空公司與旅行社間之關係銷售行為，並發現「互相依賴」與「團結合作」等行為會顯著地正向影響「關係品質」，而「投機行為」則顯著地負向影響「關係品質」，「關係品質」亦進而顯著地正向影響旅行社對航空公司之「忠誠度」與旅行社之「績效」。文中亦探討「關係期間」與「互賴程度」等變數對模式之干擾效應。本研究結果將可驗證關係銷售行為之理論架構，並提供航空業者研擬關係管理策略之參考。

**【關鍵字】**關係銷售行為、關係品質、線性結構關係模式

智慧藏

---

\* 中國文化大學觀光事業研究所副教授

Associate professor, Graduate School of Tourism Management, Chinese Culture University

\*\* 中國文化大學觀光事業研究所碩士

Master, Graduate School of Tourism Management, Chinese Culture University

\*\*\* 銘傳大學管理科學研究所博士班研究生

Graduate Institute of Management Science, Ming Chuang University