

修平科技大學  
行銷與流通管理系

專題研究論文

指導老師：林晉照老師

大漁迴轉壽司之RFID導入與顧客滿意度  
調查實證研究



學生：王婉怡

學號：BZ98016

中華民國一〇二年五月

附件一

## 修平科技大學專題報告全文電子檔著作權授權書

本授權書所授權之專題報告為授權人於修平科技大學 行銷與流通管理\_系(科)

101 學年度第 2 學期修習專題製作課程之報告。

題 目： 大漁迴轉壽司之 RFID 導入與顧客滿意度調查實證研究

指導教師： 林晉照老師

同意  不同意(僅開放專題典藏資料表內相關資訊)

本人茲將本著作，以非專屬、無償授權修平科技大學圖書館；基於推動讀者間「資源共享、互惠合作」之理念，與回饋社會與學術研究之目的，修平科技大學圖書館得不限地域、時間與次數，以紙本、光碟或數位化等各種方法收錄、重製與利用；於著作權法合理使用範圍內，讀者得進行線上檢索、閱覽、下載或列印。

指導教師： \_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名) 授 權 人

學號： BZ98016 學生姓名： 王婉怡 (請親筆正楷簽名)

學號： \_\_\_\_\_ 學生姓名： \_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名)

學號： \_\_\_\_\_ 學生姓名： \_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名)

學號： \_\_\_\_\_ 學生姓名： \_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名)

學號： \_\_\_\_\_ 學生姓名： \_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名)

學號： \_\_\_\_\_ 學生姓名： \_\_\_\_\_ (請親筆正楷簽名)

中 華 民 國 102 年 05 月 31 日

## 修平科技大學專題報告全文電子檔典藏資料表

題 目	大漁迴轉壽司之 RFID 導入與顧客滿意度調查實證研究
作 者	王婉怡
發表日期	102 年 05 月 31 日
所屬系科	行銷與流通管理系
語 言	中文
關鍵字詞	RFID、顧客服務滿意度、餐飲業
摘 要：	<p>大漁迴轉壽司是提供一個舒適的環境、可以放輕鬆地享受日式壽司美食的地方，用餐環境有旋轉吧台、家庭聚餐區，所以很適合個人或是家庭還有聚會的消費者做選擇的好去處。</p> <p>這次所做的論文報告就是以迴轉壽司導入 RFID 系統後，顧客對個案公司的服務滿意度為主題，而個案公司為了讓顧客能感受大漁迴轉壽司走在前端，導入了 RFID 系統，讓客人在等餐與結帳時，不用花很多時間在等人員作業，能享受到快速的服務，因此，個案公司導入了 RFID 後，人員素質與服務方面是否有提升？就是我這次要探討研究的部分，而研究方法決定使用問卷的方式，實際到大漁迴轉壽司對顧客採取填寫問卷的方式，由此可知顧客在個案公司導入 RFID 後她們對於人員的服務滿意度的實際感受。</p>
指導教師	林晉照老師
<p>(一) 本表所有欄位請務必確實填寫。</p> <p>(二) 填寫完成後請列印一份，並將本表電子檔案一併置於專題全文電子檔案光碟內。</p> <p>(三) 請將本表、授權書、全文電子檔案光碟與書面報告兩份，送交系科助理。</p>	

填表人： 王婉怡

系科辦公室：

圖書館出版組：

## 摘要

大漁迴轉壽司是提供一個舒適的環境、可以放輕鬆地享受日式壽司美食的地方，用餐環境有旋轉吧台、家庭聚餐區，所以很適合個人或是家庭還有聚會的消費者做選擇的好去處。

這次所做的論文報告就是以迴轉壽司導入 RFID 系統後，顧客對個案公司的服務滿意度為主題，而個案公司為了讓顧客能感受大漁迴轉壽司走在前端，導入了 RFID 的系統，讓客人在等餐與結帳時，不用花很多時間在等人員作業，能享受到快速的服務，因此，個案公司導入了 RFID 後，人員素質與服務方面是否有提升？就是我這次要探討研究的部分，而研究方法決定使用問卷的方式，實際到大漁迴轉壽司對顧客採取填寫問卷的方式，由此可知顧客在個案公司導入 RFID 後她們對於人員的服務滿意度的實際感受。

關鍵字：RFID、顧客服務滿意度、餐飲業

## 誌謝

藉著這個專題研究的開始與結束，大學的四年也要結束了。這是一個學習機會，也是一個考驗機會，應該是說一個階段的小測驗，在這段時間內，到底學到了哪些?也就在這本書裡得到答案。

謝謝這份專題與陪我經歷的老師、同學還有大漁迴轉壽司的人員，在此感謝系上的老師與同學，謝謝您們的關懷與鼓勵，讓我能完成專題研究。

# 目錄

摘要.....	I
誌謝.....	II
目錄.....	III
表目錄.....	V
第一章緒論.....	1
一.研究背景與動機 .....	1
二.研究目的.....	2
三.研究對象與範圍.....	2
四.研究流程.....	3
第二章文獻探討.....	4
一.餐廳的定義.....	4
二.餐飲業特性.....	4
三.服務的特性.....	7
四.消費者消費餐飲服務之影響.....	8
五.顧客服務滿意度的重要性.....	9
六.顧客滿意度的衡量.....	10
七.RFID 簡介.....	12
第三章研究方法.....	15

一.研究對象.....	15
二.問卷設計.....	15
第四章資料分析.....	16
一.受測者基本資料.....	16
二.研究對象.....	16
三.資料分析.....	16
第五章 結論與建議.....	34
一.結論.....	34
二.建議.....	34
參考文獻.....	36
問卷內容.....	37

## 表目錄

3-1 問卷設計表 .....	14
4-1 問卷量表信度分析表 .....	18
4-2 性別百分比統計表 .....	20
4-3 年齡百分比統計表 .....	21
4-4 職業百分比統計表 .....	21
4-5 所得百分比統計表 .....	22
4-6 教育程度百分比統計表 .....	22
4-7 從事活動百分比表 .....	22
4-8 消費次數百分比統計表 .....	23
4-9 得知資訊百分比統計表 .....	23
4-10 敘述性統計表 .....	24
4-11 性別對於導入 RFID 系統後點菜速度滿意程度之交叉分析 .....	25
4-12 性別對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析 .....	26
4-13 性別對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析 .....	26
4-14 性別對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析 .....	26
4-15 年齡對於導入 RFID 系統後點菜速度滿意程度之交叉分析 .....	27
4-16 年齡對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析 .....	27



4-17 年齡對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析.....	27
4-18 年齡對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析.....	28
4-19 教育對於導入 RFID 系統後點菜速度滿意程度之交叉分析.....	28
4-20 教育對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析.....	28
4-21 教育對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析.....	29
4-22 教育對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析.....	29
4-23 職業對於導入 RFID 系統後點菜速度滿意程度之交叉分析表.....	30
4-24 職業對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析.....	30
4-25 職業對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析.....	30
4-26 職業對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析.....	31
4-27 所得對於導入 RFID 系統後點菜速度滿意程度之交叉分析表.....	32
4-28 所得對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析.....	32
4-29 所得對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析.....	32
4-30 所得對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析.....	33

# 第一章緒論

## 一 研究背景與動機

大漁迴轉飲食文化公司從 89 年 3 月成立大漁迴轉飲食文化股份有限公司。大漁迴轉壽司的理念是要讓消費者不僅有一個舒適的環境、可以輕鬆地享受日式壽司美食外，還要更深刻地教育市場，日式壽司(料理)美食是未來式、也將會成為我們生活中所不可缺少的飲食。

目前大漁迴轉壽司屬於迴轉壽司類的價格共有十種(換言之有十種顏色的盤子)，其對於店員進行結帳計算是一大負擔，也容易造成錯誤；同時在結帳區易造成排隊等待的情況，所以大漁迴轉壽司店結合無線射頻辨識系統(Radio Frequency Identification System,RFID)的結帳作業系統與平板電腦無線的雲端計算(cloud computing)點菜系統，主要目的是要提升店內的上菜速度與員工素質，結合最新科技來提升貴店的走在高檔的尖端。

大漁迴轉壽司目前導入的 RFID 系統，針對顧客對於導入系統後，餐廳服務品質提升是否有給予正面或負面的回應與肯定為此次的研究動機。

## 二. 研究目的

大漁迴轉壽司店，壽司種類依其價錢高低放置於不同顏色的盤子上，當顧客結束用膳後，店員依照顧客桌上盤子的數目與顏色計算結帳。根據過往的經驗，店員計算依照盤子的顏色與數目易發生計算錯誤情形，造成店員需負擔損失部分，所以個案公司的新經營模式作業為結合無線射頻辨識系統 (Radio Frequency Identification System, RFID)的結帳作業系統與平板電腦無線的雲端計算 (cloud computing) 點菜系統，方便員工能更快速更準確為顧客服務，能夠達到顧客滿意的提升，增加公司經營效率。

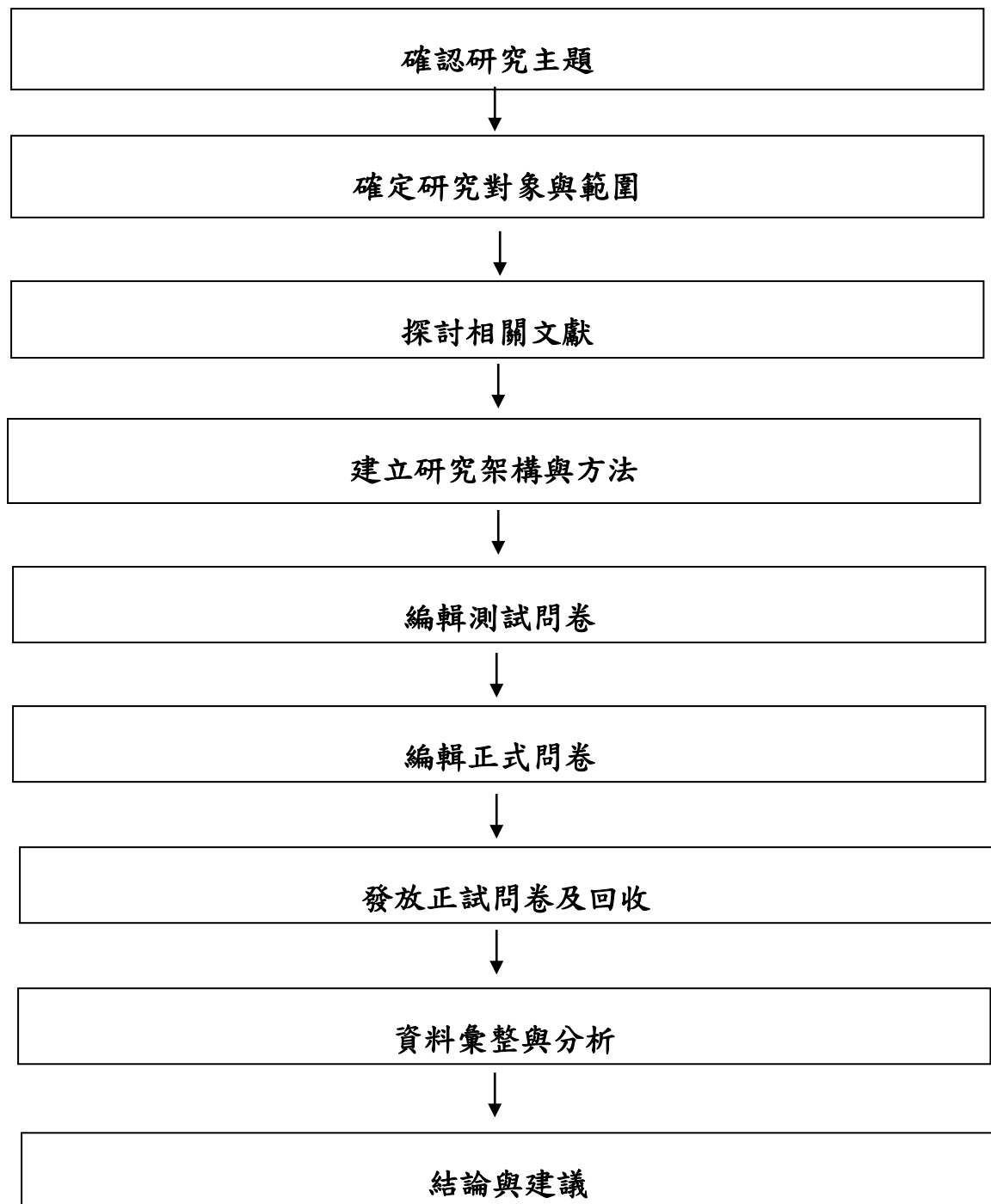
研究目的:

- 一. 歸納出至此個案公司的消費族群
- 二. 歸納出消費者對此個案公司的滿意度
- 三. 歸納出至個案公司導入了 RFID 後，消費者對於人員素質與服務方面是否有提升？

## 三. 研究對象與範圍

本研究個案公司為大漁迴轉壽司，並以該公司消費者為調查對象，採取隨機問卷的方式做問卷。個案公司目前正導入 RFID 的作業系統，透過本次專題研究來探討導入 RFID 後是否有提升個案公司的整體服務品質調查。

#### 四. 研究流程



## 第二章文獻探討

### 一. 餐廳的定義

經濟部商業司〈民 89〉指出餐廳的定義，以下三點：

(一).餐廳：指恢復元氣，給予營養實務與休息之場所。

(二).實質意義：餐廳係為設席待客，提供餐飲、設備與服務，賺取合理利潤的一種服務業企業。

(三).餐廳具備條件：1.餐廳須以營利為目的；2.提供餐食與服務等商品，包括人力與機械等。3.固定的營業場所：餐廳為喜提供固定場所接待客人，提供餐飲、設備及人員服務。

### 二.餐飲業特性

經濟部商業司〈民 89〉所提出的餐飲業的特性如下幾點：

(一).產業關聯性大：

餐飲業的關聯產業眾多，但與食品加工之關連最大，隨著新形態的外食企業加入與其他企業之關連會越大，週邊企業也會增多。

(二).營業的尖峰時間：

營業時間每日都有明顯的尖、離峰時間，因此在經營上需要有一些安

排。此現象可用兩方面說明：一天時間內，人們一日三餐之飲食習慣，營業時間通常分成三段，早餐是上午 7 點至 9 點間，午餐在中午 10 點至 14 點間，晚餐在 17 點到 21 點間，而現今消費市場變化多端，一日 24 小時，除了早、午、晚的正餐時間外，尚有下午茶、宵夜、午夜點心等。因此需要以營業性質作商品內容的變化，實施分段商品營業制。

全年營運中，有明顯的淡旺冷熱的情形，如冷飲業、火鍋業，在旺季，業者多以人員調配、延長營業時間、雇用兼職人員；在淡季，則減少人工的雇用或關閉某部份〈區〉以減少其費用的支出。

### (三).商品腐壞性高：

原則上顧客上門才有生意，而食品原料由生的原料狀態變化至商品的過程，不論是生的或是熟的，都容易變壞，若顧客不來，很快就會腐壞。

### (四).座位是商品的一部份：

對餐飲業而言，提供之商品除食物外，還包括座位。座位週轉率之高低，對營業收入有絕大的影響，座位之安排、規劃與設計或外帶、外賣、外送等不必使用桌椅等，全是餐飲業商品規劃管理的課題。

### (五).地區之適中性：

餐飲業坐落的位置對營業的關係重大，如果位置選擇恰當，於集客力

良好的地方，在營運上就佔盡了便宜；所謂集客力良好的地區應該為交通便利、人口集中、流量大等。交通便利使得人們不費時不費力地光顧；人口集中或流量大是構成人潮集結所在，可帶來大量的消費者。另外，還要考慮到市場的接近程度，如能與社區居民緊密結合，提供真誠的服務，以獲得她們的好感，當她們有餐飲聚會的需求時，必定會選擇附近有特色的餐廳。同時要將每地區的特殊因素列入考慮；如人口密度與性別比率、職業與平均所得額、工商業、工廠、機關、學校以及遊樂場所等現在和未來的趨勢發展，都是餐廳繁榮的重要附帶因素。在交通日益惡化的情況下，餐飲業立地的選擇，也是成功與否的重要關鍵。

(六).產銷再同一時地進行，且時限極短:

餐飲業從購入原料、加工製作、烹煮生產、銷售交易、消費都再同一時地進行，有異於一般工業商品一規格大量訂製，因此不容易預估銷售量以控制生產量。餐飲業生產量受到顧客數量與季節天候影響，顧客在購買前不可預知，同一原料要製作適合不同顧客嗜好的口味之商品，均是在極短暫時間內完成交易，可說是餐飲業具有生產與銷售之營性。不過近年來由於部分大型連鎖店有中央廚房，食物可以在中央廚房做好，載運到賣場，可分離製造與販售。

(七).勞力密集:

餐飲業可說是勞力最密集的服務業之一，不論是廚房或賣場，都需要大量的人力投入各項作業的運作。雖然少部分有中央廚房的業者能以自動化生產設備取代人力，但對大多數來說，廚房還是最高密度的密集區。

在賣場，即使是顧客參與程度最高的速食業，勞力密集度相對於其他服務業而言仍然很高，由此可見，人力在餐飲業是不可或缺的投入要素。

(八).餐飲業多屬業者自營方式，較不易採行企業化經營:

資金來自於業者，有其優點也有缺點，優點在於資金取得不困難，缺點是取得數目有限，在擴充產能、設備與連鎖經營方面不易於短期完成，其成長速度因而受限制，在硬體方面以賣場的裝潢、設施及廚房的設備為主。其資本大多來自股東，因此大多屬業者自營，不易採企業化經營。

### 三.服務的特性

黃俊英〈2004〉提出四大服務特性

(一).無形性〈intangibility〉：服務的銷售是無形的，顧客在購買前是看不到、嚐不到、聽不見與嗅不出其內容與價值。所以服務購買前，需加強顧客對服務性產品之效用有更強的信心。

(二).不可分割性〈Inseparability of production&consumption〉：生產與消費一定是同時存在且不可分割，所以服務與提供服務的來源密不可分。



(三).不可儲存性〈perishability〉：服務不可儲存，亦無存貨可言，其價值再於即時消費，而供需難以調節。

(四).變動性〈heterogeneity〉：服務品質具有高度的變動性，同一服務於不同提供服務者、消費者不同、消費日期不同而有不同變化。

#### 四.消費者消費餐飲服務之影響

從心理學分析人們消費餐飲服務之影響，喬正康〈2001〉

##### (一).品質〈Quality〉

消費者對於餐飲的要求日趨精緻化，以往只要求飽肚，而現今不只要滿足視覺、嗅覺、味覺等感官外，更強調健康、低鹽、低糖、低脂肪，在餐飲品質上要求日益漸高。

##### (二).衛生〈cleaning〉與用餐環境與氣氛

餐飲的衛不衛生與消費者的生命安全息息相關，隨著消費者的消費意識的高漲，餐飲業者如不徹底實施衛生制度，將被消費者所捨棄。

衛生制度的內涵為硬體的環境、裝潢、餐具、設備，到餐飲致被、人員的清潔習慣，都嚴格要求。

##### (三).服務〈Service〉

餐飲業的高度競爭下，完善的服務可贏得客人的青睞，而提升服務品質是需強化從業人員的服務意識，提升人員素質。

#### (四).價值感〈Value〉

吃是人們最基本的需求，當生活水準提高後，飲食方面就會向上要求，好吃→精緻好吃。餐廳提供餐膳外，附加價值為能讓消費者彰顯身分地位與品位，價值越高，所付出的費用自然就會高。價值感的創造，可藉由裝潢、餐具、人員素質提升、服務強化等方面來達成。

### 五.顧客服務滿意度的重要性

學者 Engel, Blackwell & Miniard (1986)有兩個影響顧客滿意度的重要性如下:

(一).影響再購買意願：消費者對於產品與服務具有預期程度之上的滿意消費，會形成正面的滿意度評估，而產生再次購買的意願，對企業來說，留住主要的舊顧客比吸引新顧客的成本還得低，而效益會更高。

(二).品牌形象的形成：顧客擁有一個正面的滿意度評估，會產生一個強而有力的溝通，形成企業吸引新顧客的最佳管道，而不滿意的顧客也會造成抱怨或終止消費更會影響新顧客的數量。

而 Fomell(1992)指出企業擁有顧客滿意度可形成以下優勢:

(一).增加顧客需求，壓低顧客價格彈性

(二).降低行銷成本

(三).較低的交易成本

(四).增加競爭者的行銷成本

(五).增加其他產品銷售

(六).提升口碑

(七).減少失敗成本

(八).減少顧客流失

(九).減少員工離職率

## 六. 顧客滿意度的衡量

學者 Singh(1991)認為滿意不是只有一種構面，因有許多種不同的構面來衡量，指出對顧客滿意度的衡量指標，因產業及研究對象的不同會有所改變。

許多學者採用不同尺度來衡響顧客滿意度，如下(葉晶雯，1991):

簡單滿意尺度(Simple Satisfaction Scale)

從「完全滿意」、「非常滿意」...到「普通」、「不滿意」(Not Satisfied)等，分為二至七個尺度不等。此一尺度隱含一個假設，「普通」、「不滿意」的發生及代表不滿意。

#### 混合尺度(Mixed Scale)

從「非常滿意」、「滿意」.....到「不滿意」、「非常不滿意」等，分二到七個尺度不等。此一尺度隱含的是「很滿意」和「不滿意」是不連續帶上的兩端。

#### 期望尺度(Expectation Scale)

若產品的績效比顧客的預期好，顧客會感到滿意；若產品的績效比顧客的預期差，則顧客會感到不滿意。

#### 態度尺度(Attitude Scale)

衡量顧客對於產品的態度、信念，「非常喜歡」、「喜歡」...到「不喜歡」、「非常不喜歡」等，分為二到七個尺度。顧客越喜歡某一個商品，代表他對此產品滿意度越高。

#### 情感尺度(Affect Scale)

正面的情感反應象徵客人對產品的滿足，而負面的情感反應象徵客人對產品的不滿意。

## 七. RFID 簡介

無線射頻辨識系統 (Radio Frequency Identification, RFID) 是目前常用的管理技術。使用者可以透過 RFID 系統，無線高頻率讀取遠距離的標籤 (Tag)，來取代過去傳統以掃描器讀取條碼 (Bar Code)。RFID 的電子標籤在資料傳輸上可通過紙張、木板、塑膠等物體，其相較傳統條碼更具有穿透性。比較 RFID 標籤與傳統條碼，傳統的條碼一旦有破損便無法讀取，而 RFID 的電子標籤若污損範圍在三分之一內皆還能讀取。電子標籤的優點不僅可以做長距離讀取，其記載的資料量也遠大過於傳統條碼。

RFID 應用的範圍非常的廣，包含：物流產業、倉儲中心、醫療產業與運輸產業等。近年來，台灣餐飲業蓬勃發展，也有業者開始將此技術應用於食材新鮮度的品質管理 (陳裕麟等，2008)。

悠遊卡:目前已在台灣多處使用，甚至可以在全台的 5 大超商購買商品，不只可以坐台北、高雄捷運還可以坐公車，省去了不夠零錢的窘境。

寵物晶片:使用此技術可防止心愛的寵物不見外，還可以防止寵物棄養。

醫療業:在醫療業慢慢的加入了 RFID 的系統，可提升對病患的辨識，使用藥能更加安全，在醫療業有許多可加入 RFID 之系統，有血袋管理、病歷管理、貴重儀器追蹤、廢棄物品追蹤、緊急救護追蹤、居家照護監測、病患識別、手術房管理、育嬰房管理以及藥品物流管理、門禁管理...等。

零售業:在零售業營運上面臨人工成本太高、竊盜、庫存管理不易、賣場缺貨等 4 大問題，其中竊盜與缺貨導致的損失不可小覷。因此加入 RFID 可防止此問題的發生率降低。

## 第三章研究方法

### 一.研究對象

此次研究對象為至大漁迴轉壽司消費的消費者，採取隨機問卷方式，請消費者填寫問卷。

### 二.問卷設計

本問卷設計，根據所蒐集到的文獻資料統整，參考了大漁迴轉壽司的基本問卷，加入所需問題而編輯問卷，修改後成正式問卷，本問卷內容為兩大部分，受測者的資料，包括「性別」、「年齡」、「職業」、「每月可支配所得」、「教育程度」、「得知資訊」、「從事活動」等七個項目；消費者對於大漁迴轉壽司的滿意度，包括「RFID 系統滿意度」、「商品品質滿意度」、「人員服務滿意度」、「環境品質滿意度」、「整體滿意度」等構面做問卷設計。

表 3-1 問卷設計

受測者的資料	1.1 性別 1.2 職業 1.3 年齡 1.4 每月可支配所得 1.5 教育程度
--------	---

	<p>1.6 請問您是從哪裡得知大漁迴轉壽司餐廳的資訊？</p> <p>1.7 最常到大漁迴轉壽司餐廳從事的活動為何</p> <p>1.8 請問您到大漁迴轉壽司餐廳平均消費次數為？</p>
RFID 系統滿意度	<p>2.1 使用電子系統點菜所花費時間比起傳統方式有明顯改善？</p> <p>2.2 使用電子系統結帳時所花費時間比起傳統方有明顯改善？</p> <p>2.3 使用電子點菜與結帳時，金額的正確性比起傳統方式更精確？</p> <p>2.4 使用電子點菜與結帳時，您對本公司所提供的服務滿意度因而提升？</p>
商品品質滿意度	<p>2.5 大漁迴轉壽司所收費的價格與商品品質合理。</p> <p>2.8 大漁迴轉壽司每盤所提供的份量與品質，都能維持一定的水準。</p> <p>2.16 餐廳所提供的餐點符合新鮮、衛生。</p>
人員服務滿意度	<p>2.6 餐廳服務人員隨時樂意為顧客提供服務或協助。</p> <p>2.7 餐廳上菜的速度是可以令人接受的。</p> <p>2.10 餐廳服務人員能精準解答您詢問的問題。</p> <p>2.11 餐廳服務人員所提供的服務是到位且可以信任的。</p> <p>2.12 餐廳服務人員具有充足的知識立即回達顧客的問題。</p> <p>2.14 餐廳服務人員對待客人有禮貌、友善、尊重。</p> <p>2.18 餐廳服務人員確實瞭解您的需求並設法滿足。</p> <p>2.19 餐廳服務人員會主動給予顧客個別的關懷。</p>



環境品質滿意度	<p>2.9 餐廳裝潢令人感到美觀。</p> <p>2.15 餐廳所提供的用餐環境與座位空間讓人感到舒適度。</p> <p>2.17 餐廳的整體環境十分整潔衛生。</p>
整體滿意度	<p>2.13 餐廳所提供的餐點與服務能符合廣告宣傳內容。</p> <p>2.20 我願意推薦大漁迴轉壽司給親朋好友</p> <p>2.21 請問您對大漁迴轉壽司餐廳的整體滿意度為何？</p>

## 第四章資料分析

### 一.受測者基本資料

針對顧客填寫 RFID 與顧客滿意度調查時，亦了解顧客的基本資料，資料項目別如：性別、職業、年齡、每月可支配所得、教育程度，如問卷設計內容。

### 二.研究對象

抽取對象為至大漁迴轉壽司用餐的顧客，此次採取隨機抽取問卷，大漁迴轉壽司共有兩家店面，至文心路的文心店所做的問卷有 30 份，回收份數為 29 份，；至公益路的公益店所做的問卷為 80 份，回收份數為 72 份，經過整理此都為有效問卷，共回收了 101 份問卷。

### 三.資料分析

本研究採用資料分析法，包括信度分析、次數分配表、敘述性統計、交叉分析。說明如下：

#### 一、信度分析

本量表分成 5 大類別進行信度分析，結果如表 4-1 所示。RFID 系統因素之 Cronbach's Alpha 值為 0.853、商品品質之 Cronbach's Alpha 值為

0.542、人員服務之 Cronbach's Alpha 值為 0.891、環境品質之 Cronbach's Alpha 值為 0.757、整體滿意度之 Cronbach's Alpha 值 0.684。根據 Guieford (1965) 所建議，Alpha 值若大於 0.7 則表示信度相當高，若介於 0.35~0.7 之間尚可，而低於 0.35 則為信度低，本研究所採用的量表中 RFID 系統滿意度、人員服務滿意度與環境品質滿意度構面之 Cronbach's Alpha 值均大於 0.7，而商品品質滿意度、整體滿意度是介於 0.35~0.7 之間。由此數據顯示本量表具有一定的信度。

表 4-1 問卷量表信度分析

	項目	Cronbach's Alpha 值
RFID 系統 滿意 度	2.1 使用電子系統點菜所花費時間比起傳統方式有明顯改善? 2.2 使用電子系統結帳時所花費時間比起傳統方有明顯改善? 2.3 使用電子點菜與結帳時，金額的正確性比起傳統方式更精確? 2.4 使用電子點菜與結帳時，您對本公司所提供的服務滿意度因而提升?	0.853
度 商品 品質 滿意	2.5 大漁迴轉壽司所收費的價格與商品品質合理。 2.8 大漁迴轉壽司每盤所提供的份量與品質，都能維持一定的水準。	0.542

	2.16 餐廳所提供的餐點符合新鮮、衛生。	
人員服務滿意度	<p>2.6 餐廳服務人員隨時樂意為顧客提供服務或協助。</p> <p>2.7 餐廳上菜的速度是可以令人接受的。</p> <p>2.10 餐廳服務人員能精準解答您詢問的問題。</p> <p>2.11 餐廳服務人員所提供的服務是到位且可以信任的。</p> <p>2.12 餐廳服務人員具有充足的知識立即回達顧客的問題。</p> <p>2.14 餐廳服務人員對待客人有禮貌、友善、尊重。</p> <p>2.18 餐廳服務人員確實瞭解您的需求並設法滿足。</p> <p>2.19 餐廳服務人員會主動給予顧客個別的關懷。</p>	0.891
環境品質滿意度	<p>2.9 餐廳裝潢令人感到美觀。</p> <p>2.15 餐廳所提供的用餐環境與座位空間讓人感到舒適度。</p> <p>2.17 餐廳的整體環境十分整潔衛生。</p>	0.757

整體滿意度	2.13 餐廳所提供的餐點與服務能符合廣告宣傳內容。 2.20 我願意推薦大漁迴轉壽司給親朋好友 2.21 請問您對大漁迴轉壽司餐廳的整體滿意度為何？	0.684
-------	---	-------

## 二. 次數分配表:

敘述性統計之次數分配表為次數分配、百分比呈現樣本資料，以了解顧客的基本資料，進一步分析其意義。

從表 4-2 性別百分比統計表得知，本研究對象得知男性居多，共有 52 位(51.5%)，女性 49 位(48.5%)。

表 4-2 性別百分比統計表

		人數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	52	51.5%	51.5%	51.5%
	女	49	48.5%	48.5%	100.0%
	總和	101	100.0%	100.0%	

以年齡百分比統計表 4-3 得知 31 歲以上 40(含)以下的顧客居多，人數有 34 人，占 33.7%；由此可知，顧客的年齡層都在 31 歲至 40 歲的客群為最多的。

表4-3年齡百分比統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	20	4	4.0%	4.0%	4.0%
	21~30	33	32.7%	32.7%	36.6%
	31~40	34	33.7%	33.7%	70.3%
	41~50	21	20.8%	20.8%	91.1%
	51~60	9	8.9%	8.9%	100.0%
	總和	101	100.0%	100.0%	

以職業百分比統計表 4-4 可得知，服務業的顧客居多，有 31 人，占總比例 30.7%。

表 4-4 職業百分比統計表

		人數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	11	10.9%	10.9%	10.9%
	服務業	31	30.7%	30.7%	41.6%
	製造業	22	21.8%	21.8%	63.4%
	金融業	5	5.0%	5.0%	68.3%
	公教	9	8.9%	8.9%	77.2%
	待業	5	5.0%	5.0%	82.2%
	家管	12	11.9%	11.9%	94.1%
	其他	6	5.9%	5.9%	100.0%
	總和	101	100.0%	100.0%	

以所得百分比統計表 4-5 得知每月可支配所得在 20001 以上的顧客為最多，有 39 人，占 38.6%，由此可知至壽司店的客人都是高消費族群。

表 4-5 所得百分比統計表

		人數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	3000以下	2	2.0%	2.0%	2.0%
	3001~6000	6	5.9%	5.9%	7.9%
	6001~10000	16	15.8%	15.8%	23.8%
	10001~15000	7	6.9%	6.9%	30.7%
	15001~20000	31	30.7%	30.7%	61.4%
	20001以上	39	38.6%	38.6%	100.0%
	總和	101	100.0%	100.0%	

以教育程度百分比統計表 4-6 得知，大學畢業的人數最多，有 64 人，占 63.4%，到此用餐的客人也大多都是高知識份子。

表 4-6 教育程度百分比統計表

		人數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	小學	4	4.0%	4.0%	4.0%
	中學	4	4.0%	4.0%	7.9%
	高中	14	13.9%	13.9%	21.8%
	大學	64	63.4%	63.4%	85.1%
	研究所	15	14.9%	14.9%	100.0%
	總和	101	100.0%	100.0%	

以表 4-7 中，從事活動得知到此用餐的顧客是以家庭聚會為主，有 37 人，占了 36.6%。

表 4-7 從事活動百分比統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	聚餐	33	32.7%	32.7%	32.7%
	家庭	37	36.6%	36.6%	69.3%
	應酬	4	4.0%	4.0%	73.3%

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
	約會	6	5.9%	5.9%	79.2%
	用餐	21	20.8%	20.8%	100.0%
	總和	101	100.0%	100.0%	

以表4-8中，消費次數來說大多的客人都是以每個月來用餐一次的人數最多，有42人，占了41.6%。

表 4-8 消費次數百分比統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	周	16	15.8%	15.8%	15.8%
	月	42	41.6%	41.6%	57.4%
	半年	30	29.7%	29.7%	87.1%
	年	8	7.9%	7.9%	95.0%
	其他	5	5.0%	5.0%	100.0%
	總和	101	100.0%	100.0%	

以表4-9中，得知資訊來說都是以親友介紹為多，有54人，比例佔了53.5%。

表4-9得知資訊百分比統計表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	親友	54	53.5%	53.5%	53.5%
	雜誌	17	16.8%	16.8%	70.3%
	網路	5	5.0%	5.0%	75.2%
	路過	14	13.9%	13.9%	89.1%
	廣告	11	10.9%	10.9%	100.0%
	總和	101	100.0%	100.0%	

### 三.敘述性統計

從敘述性統計表 4-10 中，從平均數、標準差可以看出本研究大漁迴



轉壽司的顧客對於餐廳滿意度的概況。

表 4-10 敘述性統計表

		個數	平均數	標準差	排序
RFID系統滿意度	2.1點菜	101	3.90	.768	3
	2.2結帳時間	101	3.99	.728	1
	2.3結帳金額	101	3.89	.720	4
	2.4服務滿意	101	3.92	.643	2
商品品質滿意度	2.5價格合理	101	3.69	.784	3
	2.8分量水準	101	4.02	.800	2
	2.16餐點衛生	101	4.10	.625	1
人員服務滿意度	2.6隨時服務	101	4.08	.717	3
	2.7上菜速度	101	4.16	.659	1
	2.10解答問題	101	4.03	.655	3
	2.11服務到位	101	4.00	.721	4
	2.12充足知識	101	3.90	.686	7
	2.14服務人員有禮貌	101	4.13	.627	2
	2.18設法滿足	101	3.92	.757	6
	2.19個別關懷	101	3.95	.712	5
環境品質滿意度	2.9美觀	101	3.98	.678	3
	2.15舒適度	101	4.03	.608	1
	2.17環境衛生	101	4.01	.671	2
整體滿意度	2.13符合廣告內容	101	4.04	.599	1
	2.20推薦親友	101	3.95	.753	2
	2.21整體滿意	101	4.04	.662	1

以此上表可得知在 RFID 系統滿意度最高者為結帳時間，其次為服務滿意。在商品品質滿意度方面，滿意度最高者為餐點衛生，其次為分量水準、在人員服務滿意度方面，滿意度最高者為上菜速度，其次為服務人員有禮貌、在環境品質滿意度方面，滿意度最高者為舒適度，其次為環境衛

生、在整體滿意度方面，滿意度最高者為符合廣告內容、整體滿意。而整張表格以平均數來看，價格合理只有 3.69，由此可知消費者對於價格的訂價比較不滿意。

#### 四.交叉分析表

為瞭解不同客戶群對於餐廳導入RFID系統後的滿意程度差別性，以下針對性別、年齡、教育、職業及所得進行滿意程度的交叉分析，其中滿意程度僅採計「滿意」與「非常滿意」。

一. 性別對於導入RFID系統後滿意程度之交叉分析

二. 年齡對於導入RFID系統後滿意程度之交叉分析

三. 教育對於導入RFID系統後滿意程度之交叉分析

四. 職業對於導入RFID系統後滿意程度之交叉分析

五. 所得對於導入RFID系統後滿意程度之交叉分析

在 (表4-11)，同意程度為女性占最高比例，高達73.4%，所以消費者對於使用此系統有助於點菜後的上菜速度比傳統方式紙筆點菜來的迅速。

表4-11性別對於導入RFID系統後點菜速度滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
性別	男	10	27	37	52	71.1%
	女	11	25	36	49	73.4%

在(表 4-12)對於 RFID 系統結帳時間上，同意程度為男性占最高比例，高達 76.9%，在此可看出男消費者比女消費者對於結帳時間的快慢來的

重視許多，也對使用此 RFID 系統而縮短時間相當認同。

表4-12性別對於導入RFID系統後結帳時間滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
性別	男	13	27	40	52	76.9%
	女	12	24	36	49	73.4%

繼結帳時間(表 4-12)，男消費者的看好，在(表 4-13)對於結帳金額正確性來看也相當認同，高達 78.8%，因此使用電子系統可以降低金額計算方面的出錯率贊同度高。

表 4-13 性別對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
性別	男	7	34	41	52	78.8%
	女	10	26	36	49	73.4%

在(表 4-14)對於整體滿意度男女消費者贊同度都很高，男消費者比例 78.8%，女消費者比例 75.5%。

表 4-14 性別對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
性別	男	9	32	41	52	78.8%
	女	7	30	37	49	75.5%

以(表4-15)年齡層的不同去看RFID系統的使用，51歲~60歲的消費者感受到點菜速度贊同度有90.4%。

表4-15年齡對於導入RFID系統後點菜速度滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
年齡	20~30	1	2	3	4	75%
	31~40	7	11	18	33	54.5%
	41~50	9	17	26	34	76.4%
	51~60	2	17	19	21	90.4%
	61以上	2	5	7	9	77.7%

以(表 4-16)年齡層的不同去看 RFID 系統的使用，51 歲~60 歲的消費者感受到結帳時間贊同度有 85.7%。

表 4-16 年齡對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
年齡	20~30	2	1	3	4	75%
	31~40	7	13	20	33	60.6%
	41~50	9	19	28	34	82.3%
	51~60	3	15	18	21	85.7%
	61以上	4	3	7	9	77.7%

以(表 4-17)年齡層的不同去看 RFID 系統的使用，51 歲~60 歲的消費者感受到結帳金額贊同度有 85.7%。

表 4-17 年齡對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
年齡	20~30	1	2	3	4	75%
	31~40	8	16	24	33	72.7%
	41~50	5	21	26	34	76.4%
	51~60	2	16	18	21	85.7%
	61以上	1	5	6	9	66.6%

以(表 4-18)年齡層的不同去看 RFID 系統的使用，41 歲~50 歲的消費者感受到服務滿意度贊同度有 82.3%。

表 4-18 年齡對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
年齡	20~30	0	3	3	4	75%
	31~40	7	16	23	33	69.6%
	41~50	5	23	28	34	82.3%
	51~60	2	15	17	21	80.9%
	61以上	2	5	7	9	77.7%

以(表 4-19)雖然大學程度的人數多，但贊同比率卻是最低的，由比率表去看小學畢業的贊同率百分之百。

表4-19教育對於導入RFID系統後點菜速度滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
教育	小學	1	3	4	4	100%
	國中	1	2	3	4	75%
	高中	2	9	11	14	78.5%
	大學	14	30	44	64	68.7%
	研究所	3	8	11	15	73.3%

以(表 4-20)教育的程度對結帳時間來看贊同度都有 70%以上，有此可知消費者對於使用 RFID 系統後感受到時間與過往有一定的縮短時間。

表 4-20 教育對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
教育	小學	2	2	4	4	100%
	國中	2	1	3	4	75%
	高中	3	10	13	14	92.8%

	大學	15	30	45	64	70.3%
	研究所	3	8	11	15	73.3%

以(表 4-21)小學程度的消費者贊同率高達百分之百，但研究所的消費者卻只有 60%，由此看出研究所對於結帳金額的認同程度沒這麼高，建議對於服務人員的要求正確金額計算。

表 4-21 教育對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
教育	小學	0	4	4	4	100%
	國中	1	2	3	4	75%
	高中	2	9	11	14	78.5%
	大學	12	37	49	64	76.5%
	研究所	1	8	9	15	60%

以(4-22)研究所對於使用 RFID 系統的服務滿意度並不高，只有 66.6%

。

表 4-22 教育對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
教育	小學	1	3	4	4	100%
	國中	1	2	3	4	75%
	高中	1	10	11	14	78.5%
	大學	11	39	50	64	78.1%
	研究所	2	8	10	15	66.6%

以(4-23)待業與其他行業的消費者認同度100%，而家管卻只有58.3%的認同度。

表4-23職業對於導入RFID系統後點菜速度滿意程度之交叉分析表

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
職業	學生	3	6	9	11	81.8%
	服務業	5	17	22	31	70.9%
	製造業	6	7	13	22	59.0%
	金融業	1	3	4	5	80%
	公教	0	7	7	9	77.7%
	待業	1	4	5	5	100%
	家管	2	5	7	12	58.3%
	其他	3	3	6	6	100%

以表(4-24)其他行業的角度去看認同度是 100%，學生的認同度也高達 90.9%，但金融業與待業卻只有 60%。

表 4-24 職業對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
職業	學生	5	5	10	11	90.9%
	服務業	6	17	23	31	74.1%
	製造業	7	8	15	22	68.1%
	金融業	0	3	3	5	60%
	公教	0	8	8	9	88.8%
	待業	0	3	3	5	60%
	家管	3	5	8	12	66.6%
	其他	4	2	6	6	100%

以(表 4-25)其他行業的角度去看認同度是 100%，學生的認同度也高達 90.9%，但金融業與待業卻只有 60%。

表 4-25 職業對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
職業	學生	5	5	10	11	90.9%
	服務業	4	20	24	31	77.4%

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
	製造業	4	13	17	22	77.2%
	金融業	0	3	3	5	60%
	公教	0	6	6	9	66.6%
	待業	0	3	3	5	60%
	家管	1	7	8	12	66.6%
	其他	3	3	6	6	100%

以(表 4-26)其他行業的角度去看認同度是 100%，學生的認同度也高達 90.9%，但金融業與待業卻只有 60%，表示了站在這個角度上對於 RFID 系統的服務滿意度是不夠的。

表 4-26 職業對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
職業	學生	2	6	8	11	72.7%
	服務業	5	20	25	31	80.6%
	製造業	6	13	19	22	86.3%
	金融業	0	3	3	5	60%
	公教	0	6	6	9	66.6%
	待業	0	3	3	5	60%
	家管	1	7	8	12	66.6%
	其他	2	4	6	6	100%

以(表 4-27)月所得支配 3001~6000 的消費者比例是 83.3%，而 3000 以下的消費者只有 50%。

表4-27所得對於導入RFID系統後點菜速度滿意程度之交叉分析表

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
所得	3000以下	1	0	1	2	50%
	3001~6000	2	3	5	6	83.3%
	6001~10000	3	7	10	16	62.5%
	10001~15000	0	5	5	7	71.4%



		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
	15001~20000	5	15	20	31	64.5%
	20001以上	10	22	32	39	82%

以(表 4-28)月所得支配 3001~6000 的消費者比例是 83.3%，而 3000 以下的消費者只有 50%。

表 4-28 所得對於導入 RFID 系統後結帳時間滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
所得	3000以下	1	0	1	2	50%
	3001~6000	1	4	5	6	83.3%
	6001~10000	5	7	12	16	75%
	10001~15000	0	5	5	7	71.4%
	15001~20000	6	14	20	31	64.5%
	20001以上	12	21	33	39	84.6%

以(表 4-29)在 3000 以下跟 3001~6000 的消費者對於結帳金額的正確性是 100%，可看出對於金額的正確性有明顯的要求。

表 4-29 所得對於導入 RFID 系統後結帳金額滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
所得	3000以下	1	1	2	2	100%
	3001~6000	1	5	6	6	100%
	6001~10000	4	8	12	16	75%
	10001~15000	1	5	6	7	85.7%
	15001~20000	2	16	18	31	58%
	20001以上	8	25	33	39	84.6%

以(表 4-30)整體滿意度在 3000 元以下的消費者認同度 100%，但 10001~15000 的認同度卻只有 57.1%。

表 4-30 所得對於導入 RFID 系統後服務滿意度滿意程度之交叉分析

		非常同意	同意	小計	原始填寫問卷人數	所占比率
所得	3000以下	1	1	2	2	100%
	3001~6000	1	4	5	6	83.3%
	6001~10000	3	10	13	16	81.2%
	10001~15000	0	4	4	7	57.1%
	15001~20000	3	17	20	31	64.5%
	20001以上	8	26	34	39	87.1%

## 第五章 結論與建議

### 一.結論

本研究主要探討大漁迴轉壽司導入 RFID 系統後，消費者對於大漁迴轉壽司的滿意度是否有提升知研究，而研究報告在敘述性統計表指出，在 RFID 系統滿意度為結帳時間、商品品質滿意度為餐點衛生、人員服務滿意度為上菜速度、環境品質滿意度為舒適度、整體滿意度為符合廣告內容、整體滿意以上是消費者為最為滿意的，而在 RFID 系統滿意度的排列上，結帳金額是不滿意的，在人員服務滿意度對於服務人員的充足知識方面也是不滿意的，由此可知人員在金額計算與人員訓練上都需要加強訓練，以提升人員素質。在以個人基本資料中的五點做導入 RFID 系統的交叉分析，以性別來講，男消費者對於導入 RFID 系統同意程度高，以年齡來講，中年人(40~60)的同意程度高，以教育程度來講，是小學畢業的消費者同意程度高，以行業別來講，其他行業的消費者同意度高，以所得支配來講，對於 6000 元以下的消費者對於 RFID 系統的結帳金額很重視，而以上的結果是很好的反應，相信在餐飲業上可以有更好的發展。

### 二.建議

本研究問卷調查的結果顯示，顧客對於導入系統後，餐廳服務品質

提升多給予正面的回應與肯定，但以敘述性統計表來看，消費者對於 RFID 系統的結帳金額滿意度不高，因此建議餐廳應對服務人員在 RFID 系統使用上，強調金額的正確性，以讓消費者能對此系統更有信賴感。除此之外，在於服務人員的相關餐飲知識方面也是需要加強訓練，相信能再提高整體的服務滿意度。

## 參考文獻

### 中文文獻

- 1.經濟部商業司編，餐飲業經營管理實務，最新修訂版，台北市；經濟部；民國 89 年 12 月。
- 2.黃俊英(2004)，行銷管理策略性的觀點，第二版，台北市；華泰文化事業股份有限公司。
- 3.喬正康(2001)，餐旅心理學，初版，台北市；揚智文化。
- 4.葉晶雯 (1997)，顧客知覺品質、顧客滿意與行為傾向關係之分析-以航空客運服務業為實證，東吳大學企業管理研究所，碩士論文，台北。
- 5.陳裕麟、許仁愷、李哲宇、陳弈帆，(2008)，RFID 於迴轉壽司店之應用研究，實務專題報告，國立台灣科技大學工業管理系。
- 6.台灣應用無線射頻辨識系統之市場研究評估期刊
- 7.劉麗惠 (2007)，RFID 在 6 大行業的應用 物流、醫療、零售、製造、交通運輸及農業

### 英文文獻

- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W., (1986). "Consumer behavior., The Dryden Press, NY."
- Fomell, C. (1992) A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, Journal of Marketing, Vol.56, Iss.1, pp.6-21

Guilford, J. P. (1965), "Fundamental Statistics in Psychology and Education",  
4th Edition, New York: McGraw-Hill.

Singh, J. (1991), "Industry characteristics and consumer dissatisfaction",  
Journal of Consumer Affairs, 25, pp.19-56

親愛的先生／女士 您好：

我是修平科技大學的學生，目前正在進行“大漁迴轉壽司導入 RFID 系統與顧客服務品質”研究調查專題，因此需要請您協助填寫此份問卷，大約需耽誤您 2 分鐘的時間。您的寶貴意見，將對這份專題報告有非常大的幫助，您所填寫的內容與資料，僅供專題研究之用，不會對外公開，敬請放心填答，最後在此感謝您的協助。

敬祝 健康快樂 事事順心！ 修平科技大學 行銷與流通管理系 四年甲班  
指導老師：林晉照、陳世杰  
學生：王婉怡敬上

**\* 請您依照個人之實際狀況，在下列各選項  中打「V」。**

一、基本資料：

1. 性別：男 女
2. 年齡：20 歲以下 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲  
51~60 歲 61 歲以上
3. 職業：學生 服務業 製造業 金融業 軍警公教  
待業中 農林漁牧業 家庭主婦 其他\_\_\_\_\_
4. 每月可支配所得：\$3,000 以下 \$3,001~\$6,000 \$6001~\$10,000  
\$10,001~\$15,000 \$15,001~\$20,000 \$20,001 以上
5. 教育程度：國小（含）以下 國中 高中職  
大學／專科 研究所以上 其他\_\_\_\_\_
6. 請問您是從哪裡得知大漁迴轉壽司餐廳的資訊？  
親友推薦 報章雜誌 網路資訊 剛好路過 廣告、DM、看板   
其他\_\_\_\_\_
7. 最常到大漁迴轉壽司餐廳從事的活動為何：  
朋友聚餐 家庭聚會 洽公應酬 約會 單純用餐 其他  
\_\_\_\_\_
8. 請問您到大漁迴轉壽司餐廳平均消費次數為？  
每週約去 1~2 次 每月約去 1~2 次 每半年約去 1~2 次 每年約去 1~2 次   
其他\_\_\_\_\_

二、顧客滿意度之調查：

1. 當使用電子系統點菜時，所花費時間比起傳統紙筆方式有明顯改善。  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
2. 當使用電子系統結帳時，所花費時間比起傳統紙筆方式有明顯改善。  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
3. 當使用電子系統結帳時，金額的正確性比起傳統方式更精確。  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
4. 當使用電子系統點菜與結帳時，您對本公司所提供的服務滿意度因而提升。  
非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意

5. 大漁迴轉壽司所收費的價格與商品品質合理。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳服務人員隨時樂意為顧客提供服務或協助。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳上菜的速度是可以令人接受的。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

大漁迴轉壽司每盤所提供的份量與品質，都能維持一定的水準。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳裝潢令人感到美觀。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳服務人員能精準解答您詢問的問題。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳服務人員所提供的服務是到位且可以信任的。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳服務人員具有充足的知識立即回達顧客的問題。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳所提供的餐點與服務能符合廣告宣傳內容。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳服務人員對待客人有禮貌、友善、尊重。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳所提供的用餐環境與座位空間讓人感到舒適度。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳所提供的餐點符合新鮮、衛生。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳的整體環境十分整潔衛生。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳服務人員確實瞭解您的需求並設法滿足。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

餐廳服務人員會主動給予顧客個別的關懷。

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

我願意推薦大漁迴轉壽司給親朋好友

非常同意  同意  普通  不同意  非常不同意

請問您對大漁迴轉壽司餐廳的整體滿意度為何？

非常滿意  滿意  普通  不滿意  很不滿意

問卷結束！感謝您的協助！