# 讓你心服口服的餐飲業奧秘

## 以內容分析法探討服務品質之影響因素

### 研究背景與動機

在這個以服務為中心的社會，具有優良的服務品質才是為消費者創造真正的價值，但若沒有一群優秀的服務人員，就沒有好的服務品質。服務人員是在提供服務與傳遞服務的過程之中極為重要的靈魂人物，他們的行為表現會直接影響到消費者對此餐廳的整體觀感。因此本研究以內容分析法，探討主要影響服務品質之相關因素，希望經由研究結果的發現，提出重要的管理意涵，並提供餐飲服務業業者做為在未來改善服務品質之參考。

### 內容分析法

本研究採用內容分析法進行資料的蒐集與整理。內容分析法是一種將定性的資料轉換成定量資料，然後予以分析解釋的一種技術，是以客觀的態度對文件內容，有系統的量化及質的研究分析，推論該文件內容產生的環境及其意義的一種研究方法。

指導教授：盧建中　　組員：丁于玲、何筱薇、林家佑、林意臻、洪穎淳、李仲雯