

探討旅館遊客住宿意願影響之研究：以新竹A旅館為例

阮氏鮮, 蔡耀旭

餐旅管理學系

觀光學院

happy4golf@chu.edu.tw

摘要

隨着台灣經濟的飛速發展，人們的生活水平大幅提高。加上社會的進步與變遷及周休二日期假的政策，越來越多人會選擇出去旅遊享受生活，使得國內的觀光休閒產業的蓬勃發展，而住宿休息為旅遊中重點之一。因此，我們應該分析一下遊客選擇旅館所考慮的一些因素，這樣才能更好的應對現在的市場。得知，在遊客選擇住宿所重視的屬性，遊客滿意度忠誠度以及所謂的服務品質上的研究當中有很豐富的成果，但研究範圍和研究對象各不一樣或者是以單一因素影響作為題目就有較少的綜合各項住宿選擇影響因素分析評估研究。所以本研究希望了解到遊客選擇旅館的：品牌形象、地理位置、服務態度、價格、行銷策略在五大主要因素當中，到底哪一個是遊客選擇住宿最強的動機，哪一個是遊客會忽略的？本文在參考相關文獻進行分析的基礎上，結合驅動旅館顧客消費的理論，提出決定顧客選擇旅館的主要因素。並在認真分析之後提出假設並建立驅動顧客選擇旅館的概念模型。最後，通過調研數據實證檢驗了各因素為顧客選擇旅館帶來的影響。綜合起來五個因素共同影響着顧客對於旅館的選擇。

本調研項目僅以北部新竹地區A旅館的各方面數字統計和經營管理的科學分析作為參考依據。研究目標：各個因素對於顧客選擇旅館的影響程度大小、確定五大因素當中影響最強和最弱的兩個因素、比較不同個人特質對於旅館住宿意願的差異性、針對五個因素，顧客對旅館期望的改善措施、希望藉由對旅館遊客需求研究能夠讓業者為旅館經營的參考。

關鍵字：主要因素、住宿意願、品牌形象、服務態度、地理位置