

# 附錄

## 附錄 1：前測問卷一

您好：

這是一份學術研究的前測問卷，想請教您關於您**經常性從事的消費活動和經驗**，作為我們研究的參考。本問卷採**匿名方式**進行，敬請安心填答，謝謝！

政治大學企管系 樓永堅 教授  
博士候選人 魏聖忠 敬上

### ※填答說明：

請你回想一下你平常**經常從事的消費活動**（包含食、衣、住、行、育、樂、通訊……等所有的經常性活動），把它的名稱、消費頻率和你認為會影響該消費活動品質的因素寫下來！

→請寫出**五個**你經常從事的消費活動：

消費活動名稱	消費頻率	影響消費品質的因素
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

### ※基本資料

性別： 男  女

年齡： 17歲（含）以下  18-19歲  20-21歲  22-23歲  24歲（含）以上

問卷至此，已全部完成。感謝您的協助與合作！謝謝！

## 附錄 2：前測問卷二

您好：

這是一份學術研究的前測問卷，想請教您關於您在速食店的消費經驗，作為我們研究的參考。本問卷採匿名方式進行，敬請安心填答，謝謝！

政治大學企管系 樓永堅 教授  
博士候選人 魏聖忠 敬上

- 一、 請你回想一下你平常到速食店消費，從進入店門到離開店門的過程中所有的消費程序（步驟）和可能的狀況，並把它寫下來：
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 二、 在上述的消費過程中，你認為會影響消費品質的因素有哪些？
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 三、 在上述影響消費品質的因素中，你最在乎的因素有哪些？
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 四、 在什麼情狀下，你會覺得消費品質提高（比你預期的品質來得好）？
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 五、 在什麼情狀下，你會覺得消費品質降低（比你預期的品質來得差）？
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 六、 什麼情況發生，你會覺得消費品質超出你的想像範圍（比你認知的最佳品質還來得好）？
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 七、 什麼情況發生，你會覺得消費品質讓你無法忍受（比你認知的最低品質還來得差）？

八、請寫出你所知道所有的速食店的名稱：

九、你最常去消費的速食店是哪一家？（請寫出該速食店的名稱！）

十、你最常消費的是什麼產品？（點什麼餐？該餐的內容為何？或單點那些產品？）

十一、如果可能的話，你希望店家在什麼方面做哪些改進，使得你的消費品質能夠提升？

十二、你在第一題中所描述的消費步驟是去哪一家速食店消費的經驗？

（請寫出該速食店的名稱！說明：在下一題中將以 XX 速食店 來代表這家速食店的名稱！）

十三、承上題，如果 XX 速食店 全面重新裝修，所有的連鎖店都暫停營業的話，你會選擇去其它哪一家速食店消費？（請寫出該速食店的名稱！）

十四、你平常去速食店消費的頻率如何？

- 最近一年內不曾去消費過    好幾個月才去消費一次    大約二個月去消費一次  
 大約一個月去消費一次    大約三個星期去消費一次    大約二個星期去消費一次  
 大約一個星期去消費一次    一個星期去消費一次以上    其它（請註明）：

#### ※基本資料

性別： 男    女

年齡： 17 歲（含）以下    18-19 歲    20-21 歲    22-23 歲    24 歲（含）以上

問卷至此，已全部完成。感謝您的協助與合作！謝謝！

### 附錄 3：前測問卷三

您好：

這是一份學術研究的前測問卷，想請教您對於知名速食連鎖店—麥當勞—服務品質的相關議題，作為我們研究的參考。本問卷採匿名方式進行，敬請安心填答，謝謝！

政治大學企管系 樓永堅 教授  
 博士候選人 魏聖忠 敬上

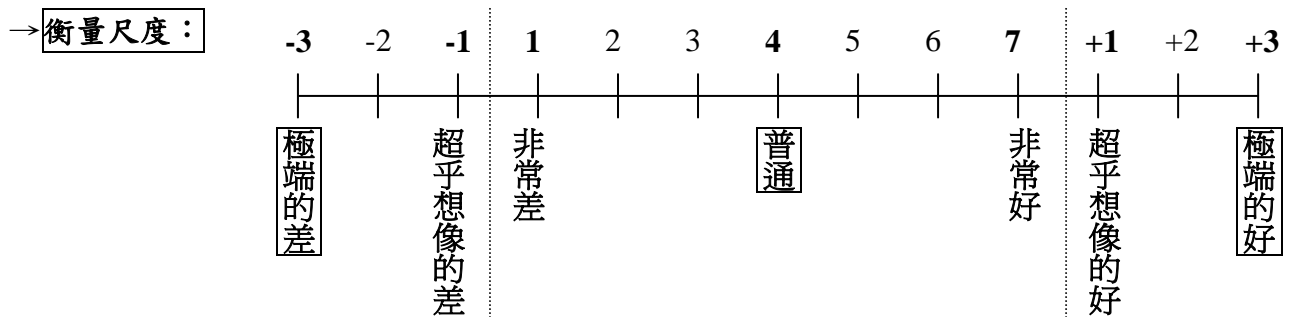
#### ※填答說明：

首先，請回想一下你過去在速食店的消費經驗。其次，**假設你現在正要去麥當勞消費**，請詳細閱讀下列各題中所描述的消費遭遇，**如果你是這些消費情境的當事人**的話，你的感受會是如何？然後請**根據你的感受來圈選最能表達你對於消費品質感受的數字**。

→ **注意：**每個題目為單獨的消費遭遇情境，**題目之間並沒有關聯性**。**答題時，請針對個別題目所描述的消費遭遇做考量！** 題目**未描述到**的**其它消費程序的部份**，請

**假設為**你經驗中的**一般消費狀況**。

→ **說明：****主餐**指的是麥克雞塊、麥脆雞、麥香堡、麥香魚堡、麥香雞堡、雞腿堡、.....等；**配餐**指的是薯條、鮮奶酪、鮮奶布丁、.....等；**飲料**指的是可樂、雪碧、紅茶、醇鮮乳、柳橙汁、.....等。

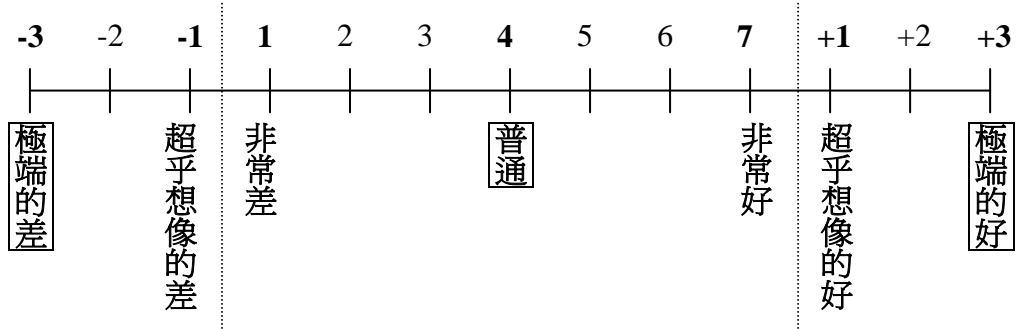


**消費遭遇**

你認為**本次的消費品質**為何？

情境1： 排隊等待不到 1 分鐘就輪到你點餐 .	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境2： 排隊等待了 3 分鐘才輪到你點餐 ....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境3： 排隊等待了 5 分鐘才輪到你點餐 ....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境4： 排隊等待了 10 分鐘才輪到你點餐 ...	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境5： 點餐時，你發現替你服務的店員竟然是你最喜歡的廣告代言人（例如：王力宏或蔡依林）...	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3

→ 衡量尺度：

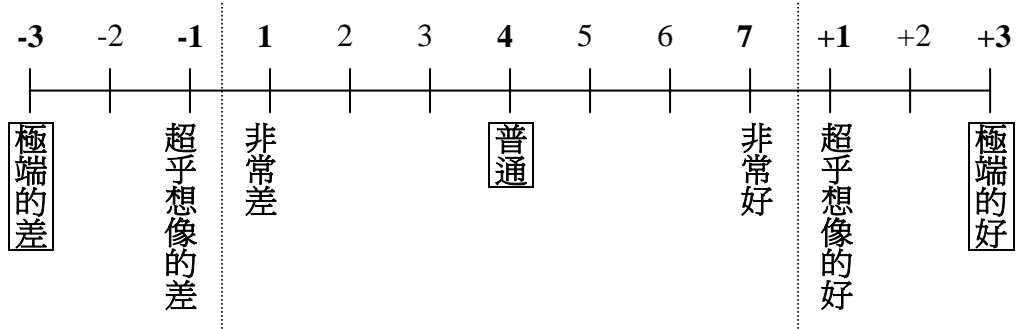


消費遭遇

你認為本次的消費品質為何？

情境6： 你點的餐本週剛好促銷， 本來要 119 元，現在只要 89 元 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境7： 點餐時，店員告訴你該店正在舉辦 五週年慶顧客回饋活動，所有的餐點 通通買一送一 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境8： 點餐時，店員告訴你該店正在舉辦 五週年慶顧客回饋活動，所有的飲料 通通免費無限續杯 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境9： 點餐時，由於你考慮了一會， 你發覺服務人員的態度有點不耐煩， 一直催你快點決定點餐的內容 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境10：點餐時，店員告訴你該店正在舉辦 「壽星大發」活動，因為今天剛好 是你的生日，因此免費招待你享用 一份超值全餐 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境11：點餐時，店員告訴你你是該店開幕 以來的第十萬位上門的客人，免費 招待你享用一份超值全餐 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境12：點餐時，店員告訴你你是該店開幕 以來的第十萬位上門的客人，免費 招待你享用所有的餐點吃到飽為止 .	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3

→ 衡量尺度：



消費遭遇

你認為本次的消費品質為何？

情境13：點餐之後，不到 1 分鐘

服務人員就把你點的餐準備好 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境14：點餐之後，等待了 3 分鐘

服務人員才準備好你點的餐 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境15：點餐之後，等待了 5 分鐘

服務人員才準備好你點的餐 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境16：點餐之後，等待了 10 分鐘

服務人員才準備好你點的餐 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境17：等待出餐時間，服務人員

貼心遞上一杯開水，並且請你稍等 . -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境18：等待出餐時間，服務人員

貼心遞上一杯飲料，並且請你稍等 . -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境19：點完餐，拿到餐點後，發現

服務人員少放了調味包 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境20：點完餐，拿到餐點後，發現

服務人員放錯了調味包 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境21：點完餐，拿到餐點後，發現

服務人員給錯了飲料 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

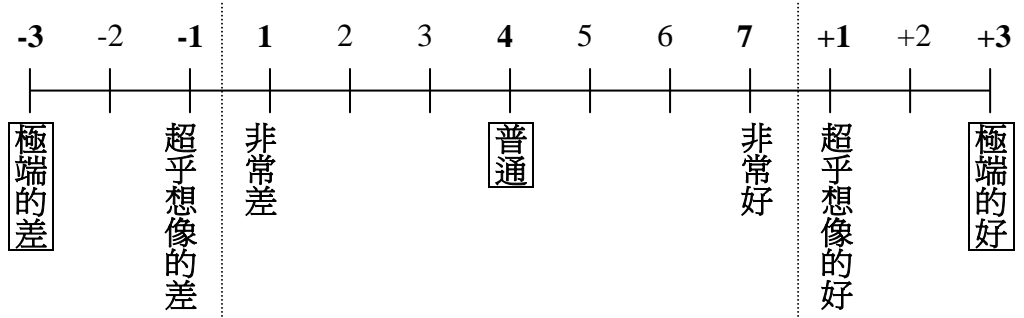
情境22：點完餐，拿到餐點後，發現

服務人員給錯了配餐 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境23：點完餐，打開餐點後，發現

服務人員給錯了主餐 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

→ 衡量尺度：



消費遭遇

你認為本次的消費品質為何？

情境24：點完餐，拿到餐點後，你跟店員額外

多要一包調味包，店員馬上拿給你 . -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境25：點餐後附贈折價券一張，價值 30 元 -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境26：點餐後附贈折價券一張，價值 60 元 -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境27：點餐後附贈折價券一張，價值 90 元 -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境28：用餐時，你發覺餐點不新鮮 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境29：用餐時，你發覺餐點不好吃 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境30：用餐時，你發覺

店員多給了你一些薯條 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境31：用餐時，你發覺餐點內有一根頭髮 . -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境32：用餐時，你發覺餐點內

有一隻已經死掉的小蟲 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境33：用餐時，你發覺餐點內

有一隻死蟑螂 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境34：用餐時，你發覺你吃到一根頭髮 .... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境35：用餐時，你發覺你吃到

一隻已經死掉的小蟲 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境36：用餐時，你發覺你吃到

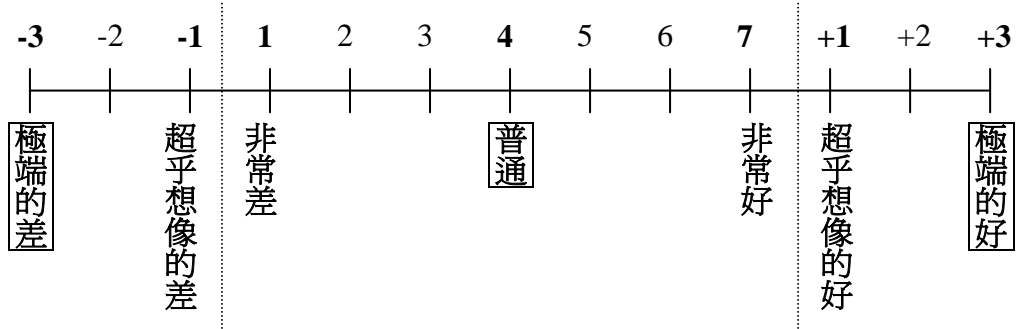
一隻死蟑螂 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境37：店內環境非常清潔衛生 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境38：店內環境非常髒亂 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

情境39：店內環境非常吵雜 ..... -3 -2 -1 1 2 3 4 5 6 7 +1 +2 +3

→ 衡量尺度：



消費遭遇

你認為本次的消費品質為何？

情境	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境40：用餐的人太多，你找不到位子坐 ....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境41：店內空氣品質很好 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境42：店內空氣品質很差 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境43：非吸煙區有人抽煙 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境44：廁所不乾淨、有異味 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境45：用餐時，有清潔人員 在你的餐桌旁邊拖地 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境46：用餐時，你聞到一陣陣 從廁所飄出來的尿騷味 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境47：用餐時，你不小心弄倒可樂， 服務人員見狀馬上過來幫你處理 ....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境48：用餐時，你不小心將飲料倒在桌上， 你想跟店員多要一點餐巾紙來擦拭， 但是，你站著等了大約1分鐘， 店員才拿餐巾紙給你 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境49：找位子時，你手沒捧穩餐盒， 不小心把飲料掉在地上， 服務人員見狀馬上過來幫你處理， 並且補上一杯相同的飲料給你 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境50：用完餐後，你想在店內多坐一會， 因為客人很多，你發覺店員表現出 趕人或不友善的態度 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3



※你平常去麥當勞消費的頻率為何？

- 最近一年內不曾去消費過     好幾個月才去消費一次     大約二個月去消費一次  
 大約一個月去消費一次     大約三個星期去消費一次     大約二個星期去消費一次  
 大約一個星期去消費一次     一個星期去消費一次以上     其它（請註明）：\_\_\_\_\_

※基本資料

性別： 男     女

年齡： 17歲（含）以下     18-19歲     20-21歲     22-23歲     24歲（含）以上

問卷至此，已全部完成。感謝您的協助與合作！謝謝！

## 附錄 4.1：前測四問卷—知覺品質水準尺度 1

您好：

這是一份學術研究的正式問卷，想請教您對於知名速食連鎖店—麥當勞—服務品質的相關議題，作為我們研究的參考。本問卷採匿名方式進行，敬請安心填答，謝謝！

政治大學企管系 樓永堅 教授  
博士候選人 魏聖忠 敬上

### 一、消費情境題：

#### ※填答說明※

1. 假設你現在正要去麥當勞消費。
2. 請仔細閱讀下列消費情境中所描述的消費經驗，如果你是這個消費情境的當事人的話，你的感受會是如何？然後請根據你的感受來填答 Q6 到 Q23 的問題。
3. 情境中未提及的其它消費程序的部份（包含你個人面對情境時可能的反應或作法），請假設為你個人經驗中一般的消費狀況、反應或作法。

>> 消費情境（請仔細閱讀，並且想像這是你的親身經歷！！）<<

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

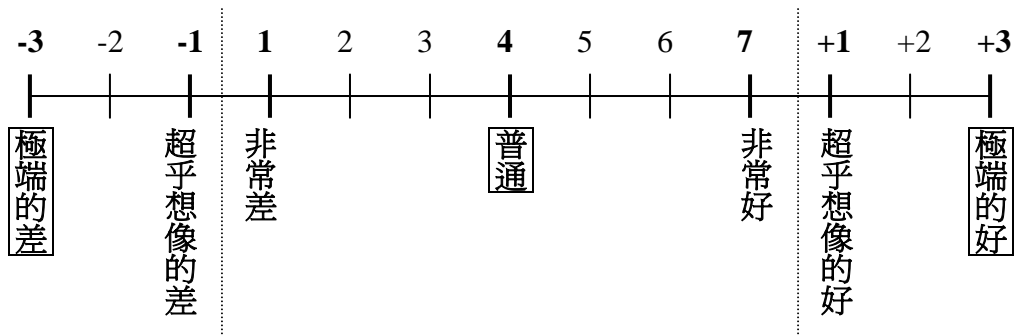
點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。用餐時，你發覺你吃到一隻死蟑螂。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

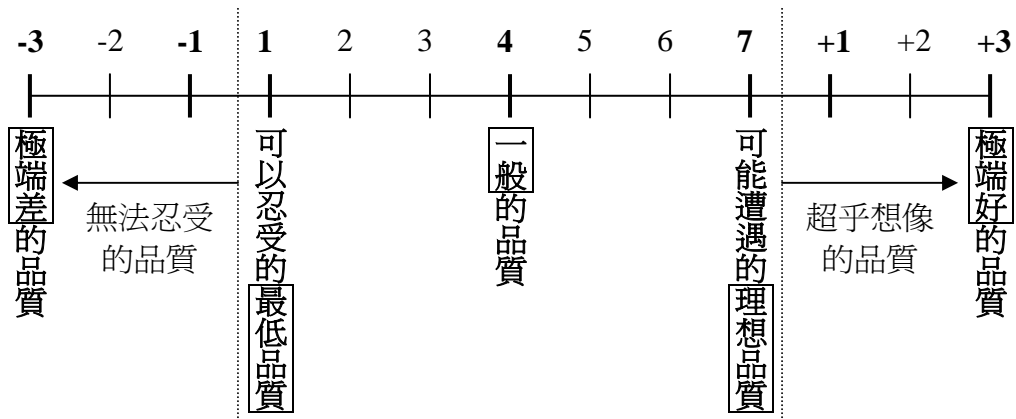
※ 以下問題，請你根據經歷過上述消費情境之後的感受來作答！

➤ 依據問項的衡量尺度圈選最能表達你的感受的數字。

Q1: 針對上述的消費經驗，整體而言，你認為這次的消費品質為何？（請圈選適當的數字！）



Q2: 就你個人的經驗而言，上述的消費品質是：（請圈選適當的數字！）



二、最近一年內，你去麥當勞消費的頻率為何？

- 最近一年內不曾去消費過   
  好幾個月才去消費一次   
  大約二個月去消費一次  
 大約一個月去消費一次   
  大約三個星期去消費一次   
  大約二個星期去消費一次  
 大約一個星期去消費一次   
  一個星期去消費一次以上   
  其它（請註明）：\_\_\_\_\_

三、基本資料：

性別： 男     女

年齡： 17歲（含）以下   
 18-19歲   
 20-21歲   
 22-23歲   
 24歲（含）以上

問卷至此，已全部完成。感謝您的協助與合作！謝謝！

## 附錄 4.2：前測問卷四—知覺品質水準尺度 2—12

知覺品質水準尺度 2 到 12 的模擬操弄情境問卷的內容，除了「消費情境」的部份與尺度 1 的模擬操弄情境的問卷內容不同外，其餘的部份皆相同。知覺品質水準尺度 2 到 12 的模擬操弄情境問卷的「消費情境」內容如下：

### 1. 知覺品質水準尺度 2：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。用餐時，你發覺餐點內有一隻已經死掉的小蟲。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 2. 知覺品質水準尺度 3：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。用餐時，你發覺你吃到一根頭髮。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 3. 知覺品質水準尺度 4：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。用餐時，你發覺餐點內有一根頭髮。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 4. 知覺品質水準尺度 5：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、拿到餐點後，你發現用餐的人太多，你找不到位子坐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

#### 5. 知覺品質水準尺度 6：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、拿到餐點後，你發現服務人員少放了調味包。之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

#### 6. 知覺品質水準尺度 7：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

你排隊等待了 3 分鐘才輪到你點餐。點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

#### 7. 知覺品質水準尺度 8：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點餐後，附贈折價券一張，價值 30 元。拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

#### 8. 知覺品質水準尺度 9：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、在等待出餐時間，服務人員貼心遞上一杯開水，並且請你稍等。拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

#### 9. 知覺品質水準尺度 10：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點餐時，店員告訴你該店正在舉辦五週年慶顧客回饋活動，所有的飲料通通免費無限續杯。點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

#### 10. 知覺品質水準尺度 11：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點餐時，你發現替你服務的店員竟然是你最喜歡的廣告代言人（例如：王力宏或蔡依林）。點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

## 11.知覺品質水準尺度 12：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

**點餐時，店員告訴你你是該店開幕以來的第十萬位上門的客人，免費招待你享用所有的餐點、吃到飽為止。**點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

## 附錄 5.1：正式問卷—情境 A

您好：

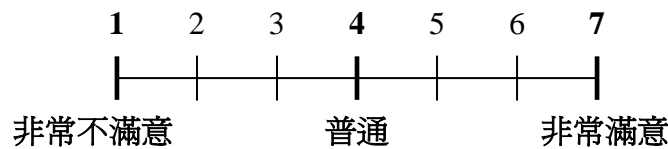
這是一份學術研究的正式問卷，想請教您對於知名速食連鎖店—麥當勞—服務品質的相關議題，作為我們研究的參考。本問卷採匿名方式進行，敬請安心填答，謝謝！

政治大學企管系 樓永堅 教授  
博士候選人 魏聖忠 敬上

一、請回想一下你過去在麥當勞消費的經驗，然後回答下面的問題：

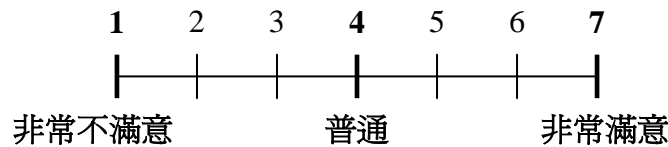
Q1: 根據過去到麥當勞消費的所有經驗，整體而言，你對麥當勞的滿意度評價如何？（請

圈選適當的數字！）

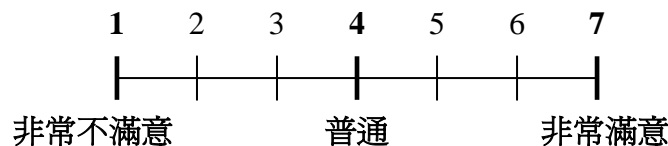


Q2: 根據過去到麥當勞消費的所有經驗，和你曾經去過類似的速食店比較，你對麥當勞

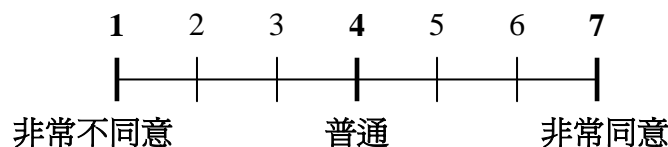
的滿意度評價為何？（請圈選適當的數字！）



Q3: 根據過去到麥當勞消費的所有經驗，我覺得我：（請圈選適當的數字！）



Q4: 根據過去到麥當勞消費的所有經驗，一般而言，我對麥當勞感到滿意。（請圈選適當的數字！）



Q5: 根據你過去在麥當勞消費的所有經驗，如果請你針對麥當勞的整體滿意度來評分的

話，你會給麥當勞幾分？ 分

（0—100 分；說明：0分表示非常不滿意、100分表示非常滿意）



## 二、消費情境題：

### ※填答說明※

4. 假設你現在正要去麥當勞消費。
5. 請仔細閱讀下列消費情境中所描述的消費經驗，如果你是這個消費情境的當事人的話，你的感受會是如何？然後請根據你的感受來填答 Q6 到 Q23 的問題。
6. 情境中未提及的其它消費程序的部份（包含你個人面對情境時可能的反應或作法），請假設為你個人經驗中一般的消費狀況、反應或作法。

>> 消費情境（請仔細閱讀，並且想像這是你的親身經歷！！）<<

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

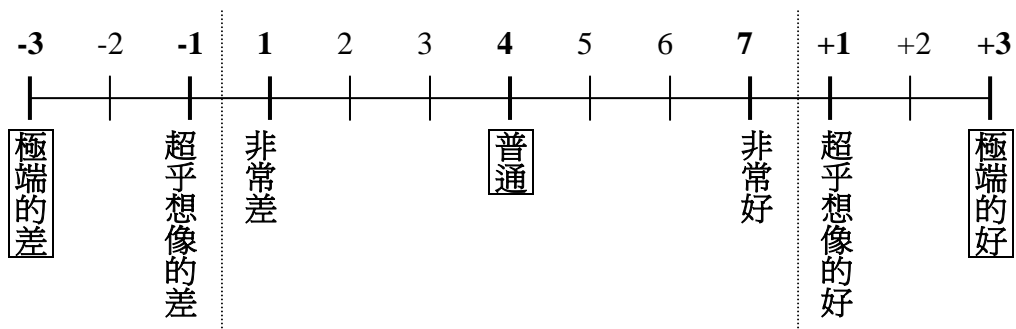
點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。用餐時，你發覺你吃到一隻死蟑螂。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

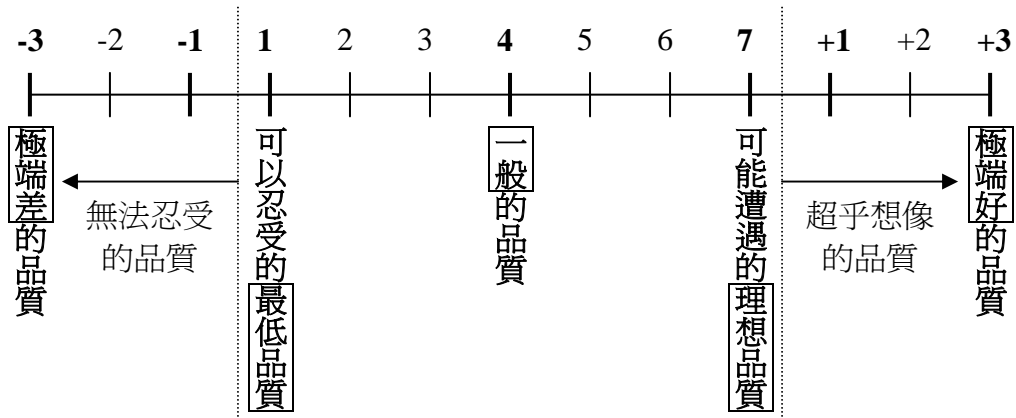
※ 以下問題（Q6—Q23），請你根據經歷過上述消費情境之後的感受來作答！

► 依據問項的衡量尺度圈選最能表達你的感受的數字。

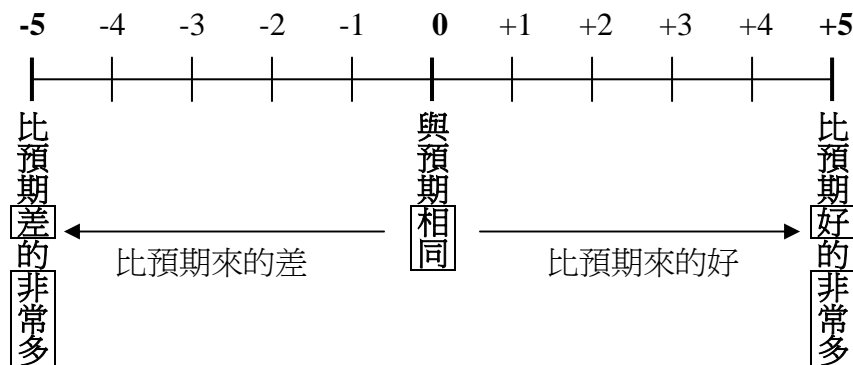
Q6: 針對上述的消費經驗，整體而言，你認為這次的消費品質為何？（請圈選適當的數字！）



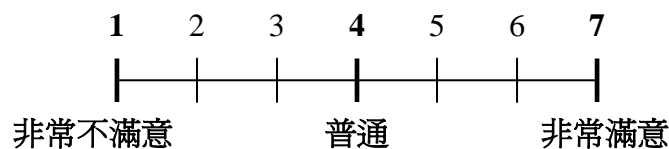
Q7: 就你個人的經驗而言，上述的消費品質是：（請圈選適當的數字！）



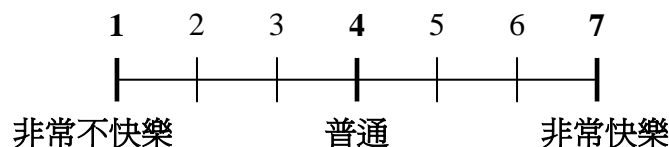
Q8: 針對上述的消費經驗，如果與你原先預期的品質做比較的話，你認為這次的消費品質為何？（請圈選適當的數字！）



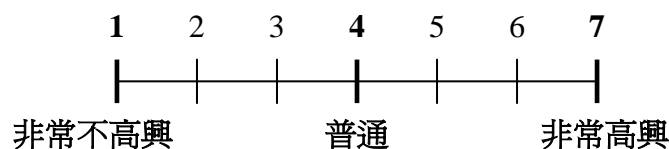
Q9: 針對上述的消費經驗，整體而言，你認為這次的消費滿意程度為何？（請圈選適當的數字！）



Q10: 針對上述的消費經驗，整體而言，你認為這次的消費快樂程度為何？（請圈選適當的數字！）

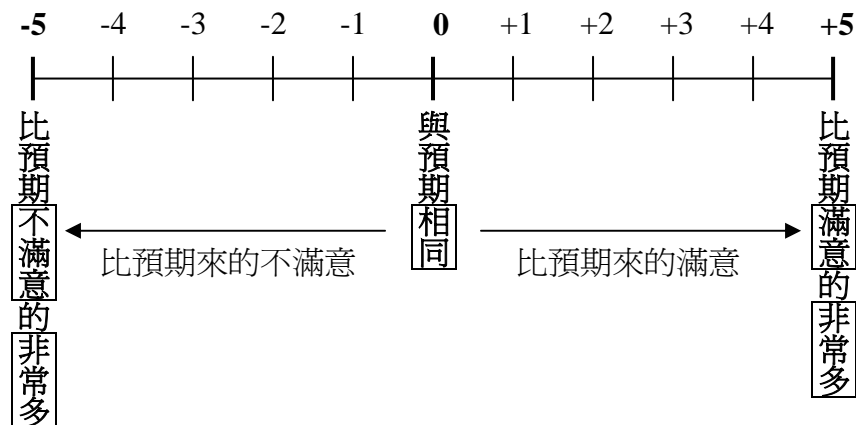


Q11: 針對上述的消費經驗，整體而言，你認為這次的消費高興程度為何？（請圈選適當的數字！）



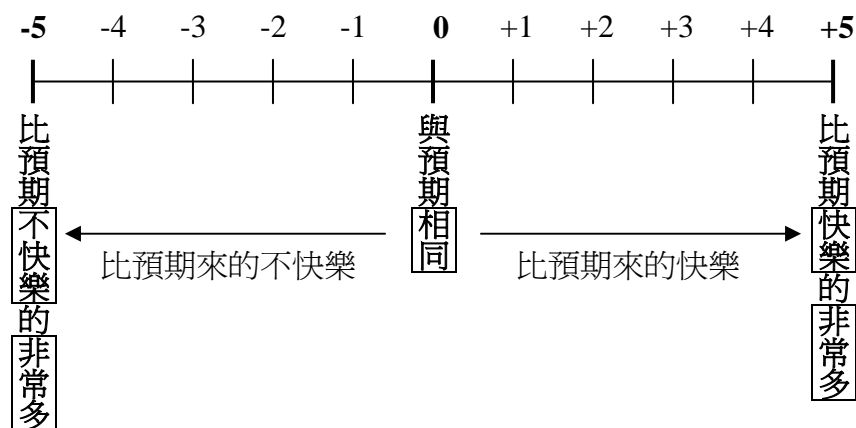
Q12: 針對上述的消費經驗，若與你原先預期的滿意度做比較的話，你認為這次的消費滿

意程度為何？（請圈選適當的數字！）



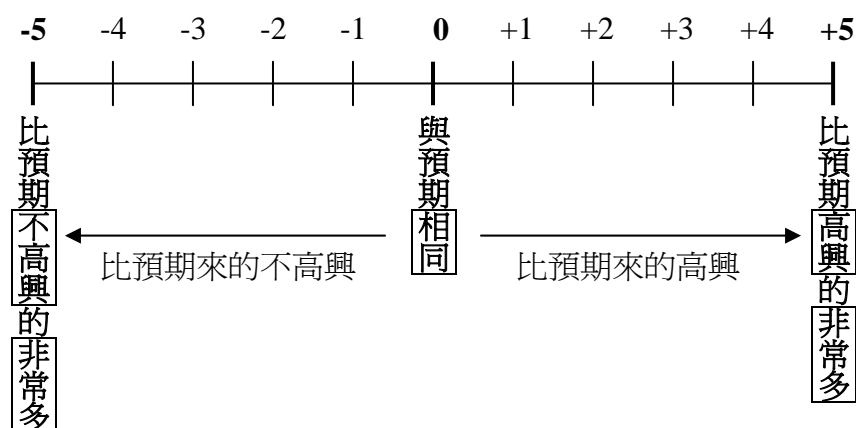
Q13: 針對上述的消費經驗，若與你原先預期的快樂度做比較的話，你認為這次的消費快

樂程度為何？（請圈選適當的數字！）

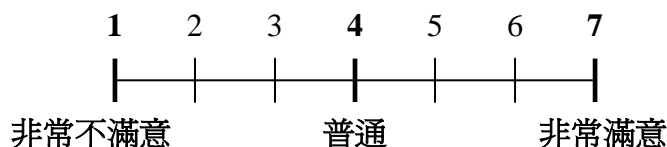


Q14: 針對上述的消費經驗，若與你原先預期的高興度做比較的話，你認為這次的消費高

興程度為何？（請圈選適當的數字！）



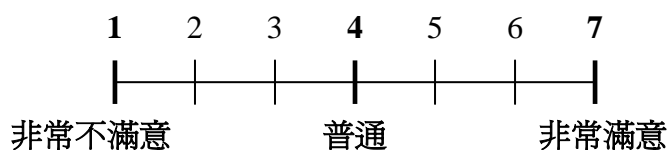
Q15: 根據你到麥當勞消費的所有經驗 (包含這次的消費經驗)，整體而言，你對麥當勞的滿意度評價如何？(請圈選適當的數字！)



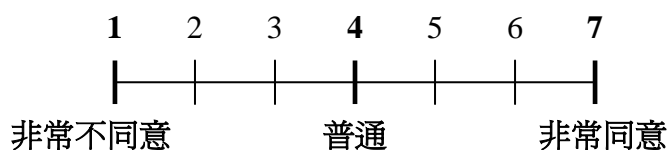
Q16: 根據你到麥當勞消費的所有經驗 (包含這次的消費經驗)，和你曾經去過類似的速食店比較，你對麥當勞的滿意度評價為何？(請圈選適當的數字！)



Q17: 根據我到麥當勞消費的所有經驗 (包含這次的消費經驗)，我覺得我：(請圈選適當的數字！)



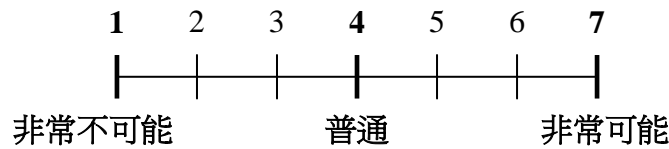
Q18: 根據我到麥當勞消費的所有經驗 (包含這次的消費經驗)，一般而言，我對麥當勞感到滿意。(請圈選適當的數字！)



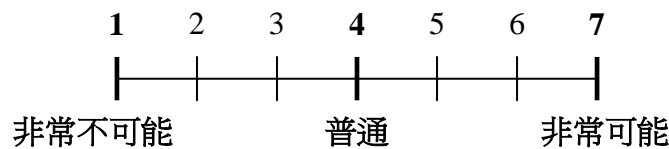
Q19: 根據你過去在麥當勞消費的所有經驗加上考量這次的消費經驗後，如果請你針對麥當勞的整體滿意度來評分的話，你會給麥當勞幾分？ \_\_\_\_\_ 分

(0—100分；說明：0分表示非常不滿意、100分表示非常滿意)

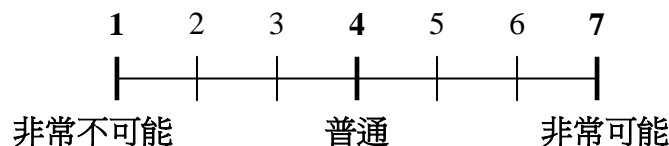
Q20: 經歷過上述的消費經驗後，下次你想到速食店消費時，你會繼續選擇麥當勞的可能性如何？（請圈選適當的數字！）



Q21: 經歷過上述的消費經驗後，你會對別人講麥當勞好話的可能性如何？（請圈選適當的數字！）



Q22: 經歷過上述的消費經驗後，你會對朋友推薦麥當勞的可能性如何？（請圈選適當的數字！）



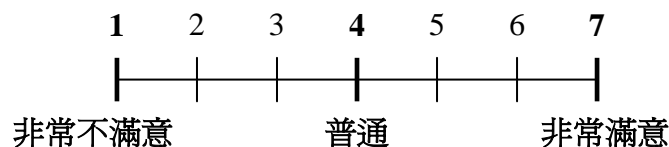
Q23: 經歷過上述的消費經驗後，在最近的未來如果有需要，你會再去麥當勞消費嗎？（請勾選！）

會！我會再去麥當勞消費。       不會！我會選擇去別家速食店消費。

三、如果麥當勞全面重新裝修店面，所有的連鎖店都暫停營業的話，你會選擇去其它哪一家速食店消費？ \_\_\_\_\_（請寫出該速食店的名稱！）

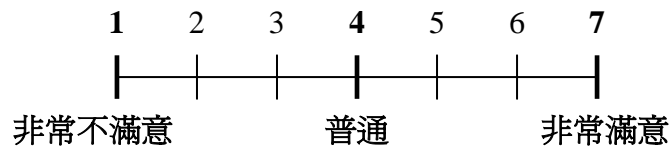
（說明：在 Q24 到 Q28 題的題目中將以 XX 速食店 來代表這家速食店的名稱！）

Q24: 根據過去到 XX 速食店消費的所有經驗，整體而言，你對 XX 速食店的滿意度評價如何？（請圈選適當的數字！）

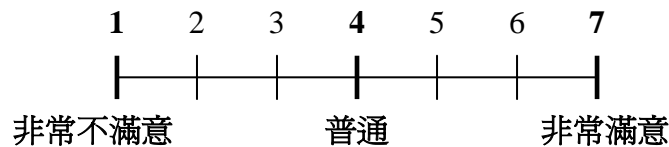


Q25: 根據過去到 XX 速食店消費的所有經驗，和你曾經去過類似的速食店比較，你對 XX

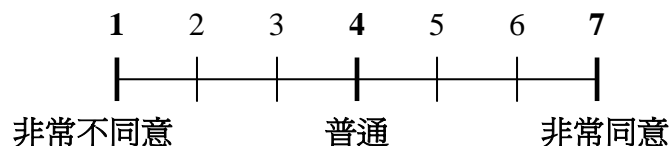
速食店的滿意度評價為何？（請圈選適當的數字！）



Q26: 根據過去到 XX 速食店消費的所有經驗，我覺得我：（請圈選適當的數字！）



Q27: 根據過去到 XX 速食店消費的所有經驗，一般而言，我對 XX 速食店感到滿意。（請圈選適當的數字！）



Q28: 根據你過去在 XX 速食店消費的所有經驗，如果請你針對 XX 速食店的整體滿意度來  
評分的話，你會給 XX 速食店幾分？ \_\_\_\_\_ 分

（0—100 分；說明：0分表示非常不滿意、100分表示非常滿意）

四、最近一年內，你去麥當勞消費的頻率為何？

- 最近一年內不曾去消費過     好幾個月才去消費一次     大約二個月去消費一次  
 大約一個月去消費一次     大約三個星期去消費一次     大約二個星期去消費一次  
 大約一個星期去消費一次     一個星期去消費一次以上     其它（請註明）：\_\_\_\_\_

五、基本資料：

性別： 男     女

年齡： 17 歲（含）以下     18-19 歲     20-21 歲     22-23 歲     24 歲（含）以上

問卷至此，已全部完成。感謝您的協助與合作！謝謝！

## 附錄 5.2：正式問卷—情境 B、E、F、G、H、I、K 和情境 L

情境 B、E、F、G、H、I、K、L 的模擬操弄情境問卷的內容，除了「消費情境」的部份與情境 A 的問卷內容不同外，其餘的部份皆相同。情境 B、E、F、G、H、I、K、L 的模擬操弄情境問卷的「消費情境」內容如下：

### 12. 情境 B：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。用餐時，你發覺餐點內有一隻已經死掉的小蟲。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 13. 情境 E：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、拿到餐點後，你發現用餐的人太多，你找不到位子坐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 14. 情境 F：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、拿到餐點後，你發現服務人員少放了調味包。之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 15.情境 G：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

你排隊等待了 3 分鐘才輪到你點餐。點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 16.情境 H：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點餐後，附贈折價券一張，價值 30 元。拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 17.情境 I：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點完餐、在等待出餐時間，服務人員貼心遞上一杯開水，並且請你稍等。拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。



### 18.情境 K：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點餐時，你發現替你服務的店員竟然是你最喜歡的廣告代言人（例如：王力宏或蔡依林）。點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

### 19.情境 L：

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

點餐時，店員告訴你你是該店開幕以來的第十萬位上門的客人，免費招待你享用所有的餐點、吃到飽為止。點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

## 附錄 6.1：後測問卷—情境 A

您好：

這是一份學術研究的正式問卷，想請教您對於知名速食連鎖店—麥當勞—服務品質的相關議題，作為我們研究的參考。本問卷採匿名方式進行，敬請安心填答，謝謝！

政治大學企管系 樓永堅 教授  
博士候選人 魏聖忠 敬上

### 一、消費情境題：

#### ※填答說明※

7. 假設你現在正要去麥當勞消費。
8. 請仔細閱讀下列消費情境中所描述的消費經驗，如果你是這個消費情境的當事人的話，你的感受會是如何？然後請根據你的感受來填答 Q6 到 Q23 的問題。
9. 情境中未提及的其它消費程序的部份（包含你個人面對情境時可能的反應或作法），請假設為你個人經驗中一般的消費狀況、反應或作法。

>> 消費情境（請仔細閱讀，並且想像這是你的親身經歷！！）<<

當你進入麥當勞，門口有一位女服務生跟你說：「歡迎光臨！請進！」之後，你便走到點餐櫃檯排隊準備點餐。

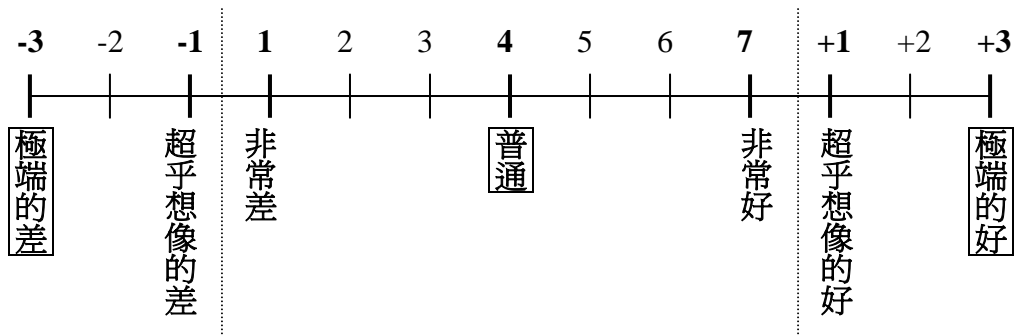
點完餐、拿到餐點之後，你找了一個位子坐下，並且開始用餐。用餐時，你發覺你吃到一隻死蟑螂。

用完餐，你便離開麥當勞，直接回家。

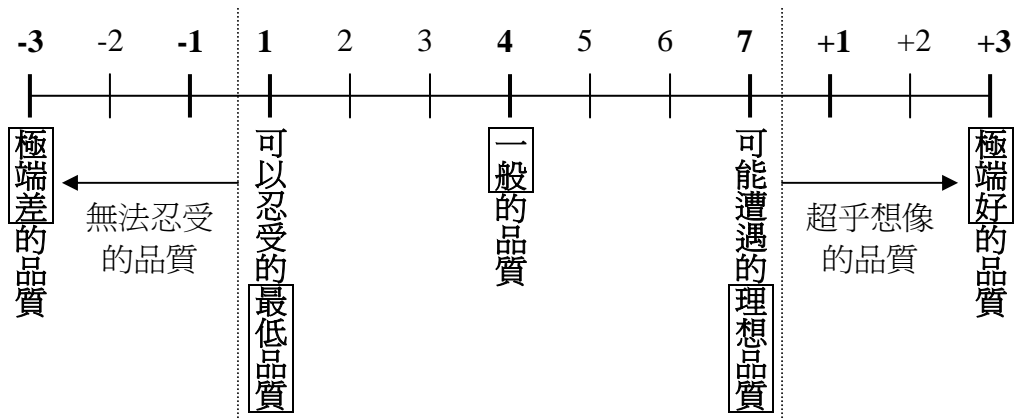
※ 以下問題，請你根據經歷過上述消費情境之後的感受來作答！

➤ 依據問項的衡量尺度圈選最能表達你的感受的數字。

Q1: 針對上述的消費經驗，整體而言，你認為這次的消費品質為何？（請圈選適當的數字！）

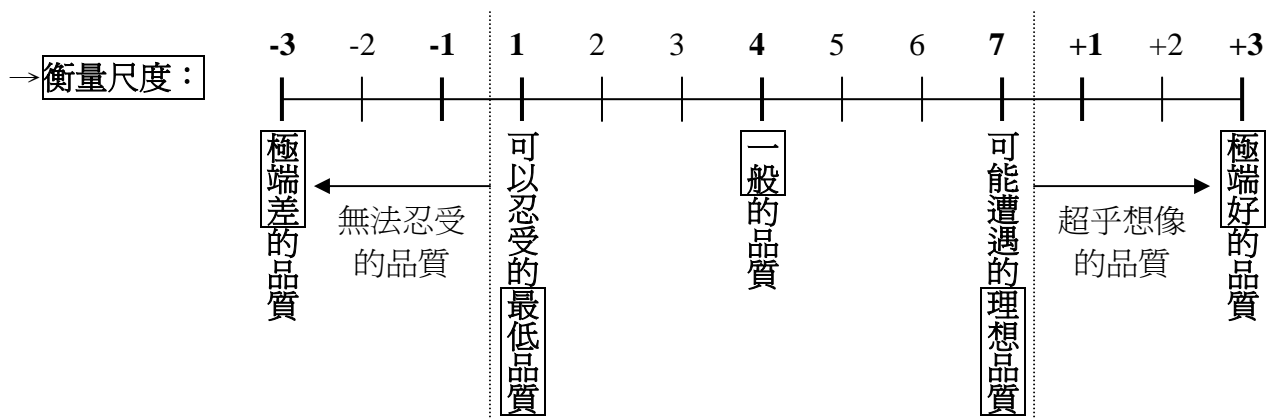


Q2: 就你個人的經驗而言，上述的消費品質是：（請圈選適當的數字！）



二、請詳細閱讀下列各個模擬情境中所描述的消費遭遇，如果你是這些消費情境的當事人的話，  
你的感受會是如何？然後請根據你的感受來圈選最能表達你對於消費品質感受的數字。

→ **注意：**每個情境為單獨的消費遭遇情境，各個情境之間並沒有關聯性。答題時，請針對個別情境所描述的消費遭遇做考量！題目未描述到的其它消費程序的部份，請假設為你經驗中的一般消費狀況。



消費遭遇

你認為該次的消費品質是：(請依衡量尺度圈選適當的數字)

消費遭遇	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境51：用餐時，你發覺你吃到一隻死蟑螂	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境52：用餐時，你發覺餐點內 有一隻已經死掉的小蟲 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境53：用餐時，你發覺你吃到一根頭髮	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境54：用餐時，你發覺餐點內有一根頭髮	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境55：用餐的人太多，你找不到位子坐	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境56：點完餐，拿到餐點後，發現 服務人員少放了調味包 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境57：排隊等待了3分鐘才輪到你點餐	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境58：點餐後附贈折價券一張，價值30元	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境59：等待出餐時間，服務人員貼心遞上 一杯開水，並且請你稍等 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境60：點餐時，店員告訴你該店正在舉辦 五週年慶顧客回饋活動，所有的飲料 通通免費無限續杯 .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境61：點餐時，你發現替你服務的店員竟然 是你最喜歡的廣告代言人（例如： 王力宏或蔡依林） .....	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3
情境62：點餐時，店員告訴你你是該店自開幕 以來的第十萬位上門的客人，免費招待 你享用所有的餐點、吃到飽為止	-3	-2	-1	1	2	3	4	5	6	7	+1	+2	+3

三、最近一年內，你去麥當勞消費的頻率為何？

- 最近一年內不曾去消費過     好幾個月才去消費一次     大約二個月去消費一次  
 大約一個月去消費一次     大約三個星期去消費一次     大約二個星期去消費一次  
 大約一個星期去消費一次     一個星期去消費一次以上     其它（請註明）：\_\_\_\_\_

四、基本資料：

性別： 男     女

年齡： 17 歲（含）以下     18-19 歲     20-21 歲     22-23 歲     24 歲（含）以上

問卷至此，已全部完成。感謝您的協助與合作！謝謝！

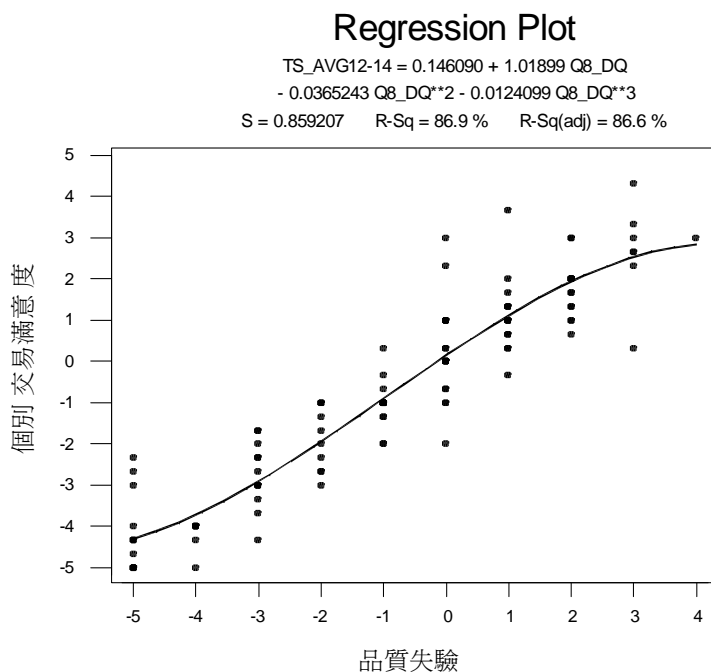
## 附錄 6.2：後測問卷—情境 B—L

後測問卷的其它模擬操弄情境（情境 B 到情境 L）問卷的內容，除了第一題「消費情境」的部份與情境 A 的模擬操弄情境不同外，其餘的部份皆相同。情境 B 到情境 L 的模擬操弄情境問卷的「消費情境」內容同前測四問卷，請參考附錄 4.2。

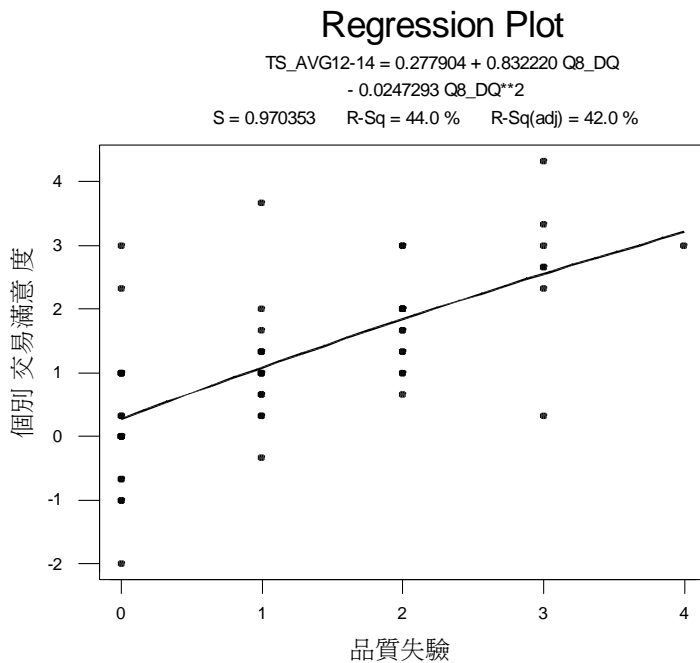
## 附錄 7.1：品質失驗和個別交易滿意度的迴歸配適圖

- 一、 低於「可容忍的最低品質」、「可容忍的最低品質」到「一般的品質」、「一般的品質」到「可能遭遇的理想品質」三個區段（情境 A、B、E、G、H 和情境 I）：

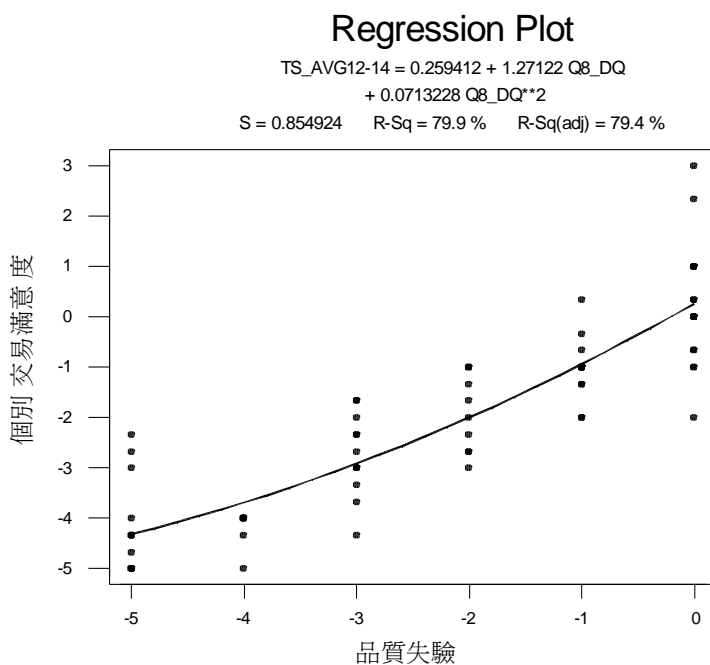
A、整體迴歸配適圖：



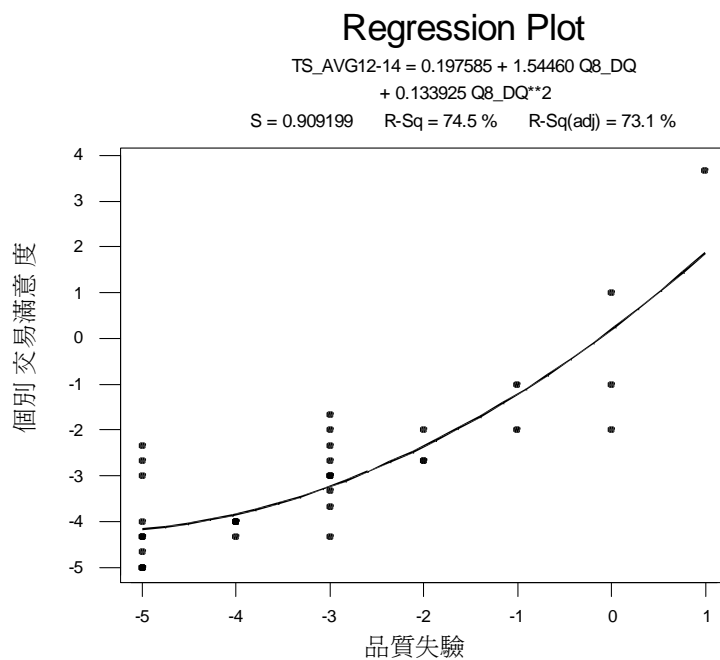
B、正向失驗部份迴歸配適圖：



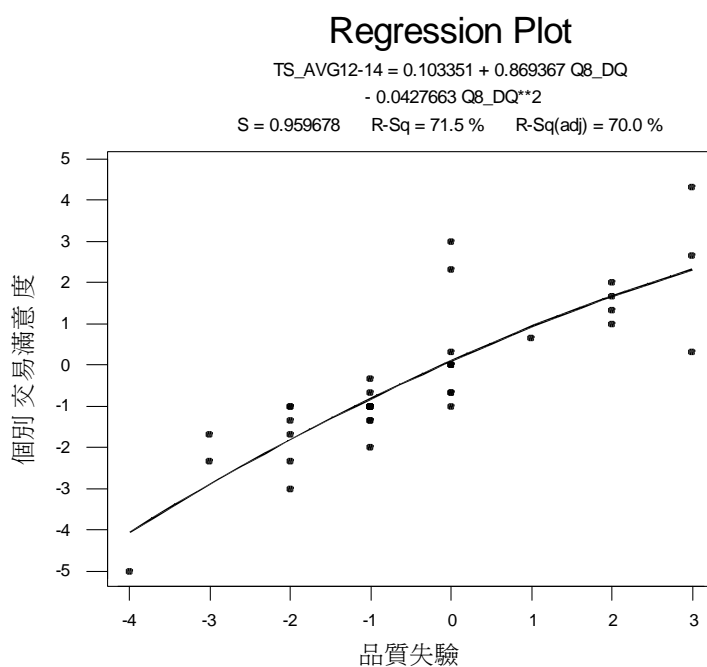
C、負向失驗部份迴歸配適圖：



二、 低於「可容忍的最低品質」的區段（情境 A 和情境 B）：

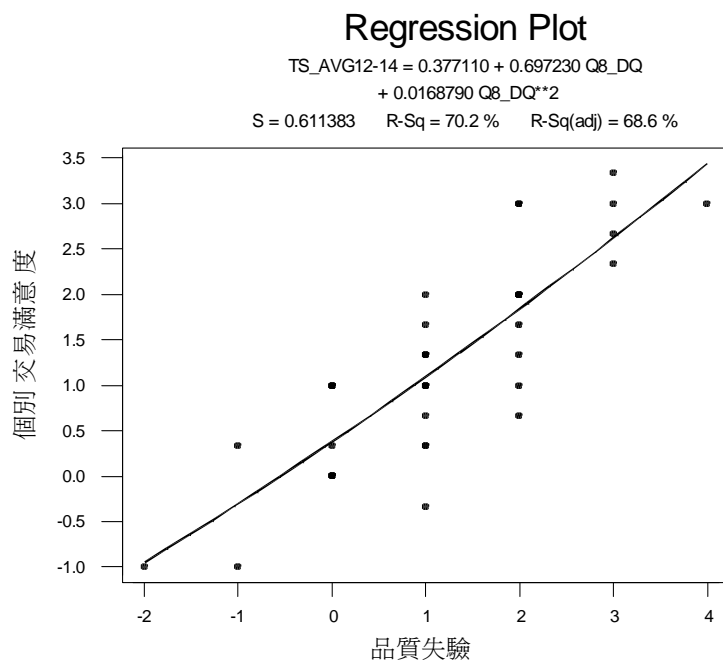


三、 「可容忍的最低品質」到「一般的品質」的區段（情境 E 和情境 G）：



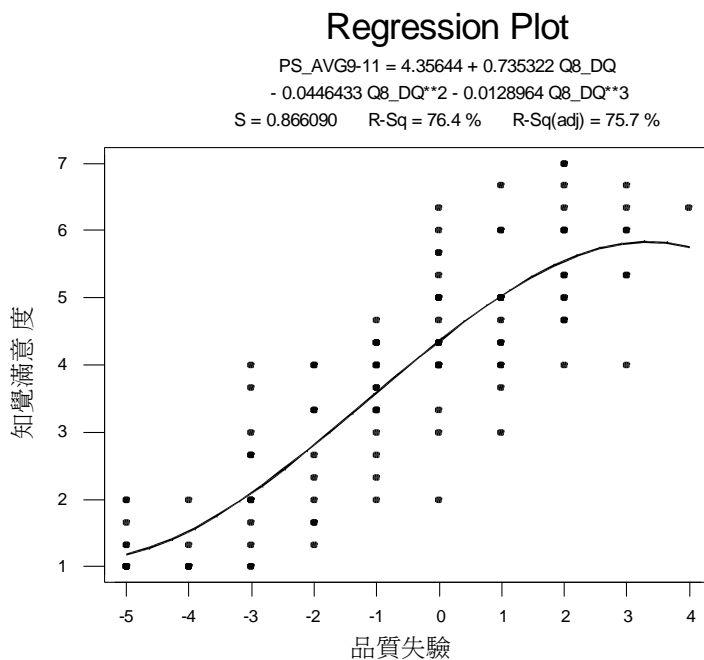


四、「一般的品質」到「可能遭遇的理想品質」的區段（情境H和情境I）：



## 附錄 7.2: 品質失驗和知覺滿意度 vs. 品質失驗和滿意度失驗的迴歸配適圖

A、品質失驗和知覺滿意度的迴歸配適圖：



B、品質失驗和滿意度失驗的迴歸配適圖：

