

104 學年度大四工工專題摘要

第 8 組	應用 IPA 探討台灣實體書店服務品質要素之研究-以誠品書店為例	
指導教授	吳建瑋 教授	
參與學生	(學號) 101034020	(姓名) 黃世為
	(學號) 101034029	(姓名) 卓志諺
	(學號) 101034061	(姓名) 曾翊琪
摘 要		
網際網路的普及，使得人們取得新知的管道不再侷限於實體書報。網路書店，如亞馬遜與博客來的崛起，引發「閱覽室效應」，許多人將實體書店作為圖書閱覽室卻選擇在網路商城購買書籍；另外，資料與書籍數位化，使人們對實體圖書的需求轉向更方便的電子書，兩者的趨勢造成實體書店的市佔率與市場空間縮小繼而結束營業。許多大型零售書店和第三方獨立圖書業者，亦無法負荷高店租與圖書數位化帶來的衝擊，紛紛吹響熄燈號。 然而，在這股急流中，誠品書店仍毅然挺立。誠品書店官方營業狀況顯示其 2013 年營收超過新台幣 130 億元且會員人數較前一年成長 12%，預估 2014 年營業額仍有 8% 的成長。相較其他實體圖書業者，誠品書店不但減低網路書店與電子書對其之影響，甚至逆向成長。此現象之發生是否顯示誠品書店具有獨特的經營策略和高度的顧客忠誠度，抑或以誠品書店為依據，了解如何改善其他現有實體書店狀況以提升顧客滿意度，本論文將著重於此方面的探討。 為了解消費者對於誠品實體書店之需求所在，本研究利用 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 三位學者提出的 SERVQUAL 量表作為問卷設計基礎，並運用績效分析(Importance-Performance Analysis；IPA)找出重要度與滿意度指標，了解各項服務品質在各象限代表的意義，找出哪些是屬於「優先改善服務品質的項目」。 最後，進一步與金石堂書店做競爭力分析，繪製出 Revised-IPA 的四象限圖，比較消費者在實體圖書業中，優先選擇誠品書店的主要原因，探討誠品書店的優勢，希望以此作為相關產業未來在服務品質或行銷策略擬定之參考，進而提升整體消費者對台灣實體書店之滿意度。		