

分組作業

作業說明

車險產業之服務品質、顧客滿意度與再購意願關係之研究問卷

授課教師：邱郁仁 博士

作業繳交規定

1. 分組作業，課程結束後一週內繳交。
2. 統一使用ppt檔作為繳交報告的格式。
3. 作業繳交以組為單位，將報告寄至

j.chiu@gms.ndhu.edu.tw

作業題目

- 一、試檢定顧客**性別**對「產險公司的整體滿意度」是否有所差異？
 1. 請寫出假說檢定5步驟。
 2. 揭露SPSS輸出的報表。
 3. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

作業題目

- 二、為瞭解產險公司在進行出險的服務品質滿意度，因此，請檢定產險公司「**在投保後、未出險前**平時服務滿意度」與「在**出險之後**的處理與理賠之滿意度」是否具有顯著差異？
 1. 請寫出假說檢定5步驟。
 2. 揭露SPSS輸出的報表。
 3. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

作業題目

- 三、請分析不同「**教育程度**」的客戶，其**整體滿意度 (R3)**是否具有顯著差異？並請進一步分析四種不同教育程度間的兩兩差異狀況。

1. 請寫出假說檢定5步驟。
2. 揭露SPSS輸出的報表。
3. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

註：

- (1) 整體滿意度變項請以資料檔中**整體滿意度(R3)**這個變項為依變數。
- (2) 事後檢定請以Tukey法進行分析。

作業題目

- 四、請分析不同「**公司級職**」與「**教育程度**」兩項變數是否在**整體滿意度 (R3)**變項上有顯著的交互作用？

1. 請寫出假說檢定5步驟。

註：整體滿意度變項請以資料檔中
整體滿意度(R3)這個變項為依變數。

2. 揭露SPSS輸出的報表。

3. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

作業題目

- 五、請分析不同「**教育程度**」的客戶對三種**價格敏感度**（**T1-T3**）是否有顯著差異？
 1. 請寫出假說檢定5步驟。
 2. 揭露SPSS輸出的報表。
 3. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

註：價格敏感度變項請以資料檔中**價格敏感度(T1、T2、T3)**這三個變項為依變數。

作業題目

- 六、請先將服務品質之「實際感受程度」中的1~4題 (Q1.2~Q4.2)、5~7及9題 (Q5.2~Q7.2 and Q9.2)、10~13題 (Q10.2~Q13.2)、14~17題 (Q14.2~Q17.2)、18~21題 (Q18.2~Q21.2)，分別以取平均數的方式合併變數，並新增5個服務品質變數，接著請分析五項「服務品質變數」與「整體滿意度R4」之間有無顯著之相關存在，並請解釋此結果？

1. 請寫出假說檢定5步驟。
2. 揭露SPSS輸出的報表。
3. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

註：整體滿意度變項請以資料檔中
整體滿意度(R4)這個變項為依變數。

補充資訊：服務品質五大構面

- 根據SERVQUAL量表，提供「**服務品質**」的五大構面的定義，作為統計檢定結果解讀時之參考：
 - (1) 品質一 (**反應性**)：能立即協助顧客與提供迅速服務。
 - (2) 品質二 (**保證性**)：員工的知識、禮貌以及傳達信任與信心的能力。
 - (3) 品質三 (**有形性**)：代表實際設備、員工的儀表及外在溝通資料。
 - (4) 品質四 (**可靠性**)：代表可信賴的服務，並正確地執行已承諾顧客的服務之能力。
 - (5) 品質五 (**同理心**)：留意並關心公司個別顧客的特質，以及盡力地瞭解顧客的需要。

作業題目

- 七、請先將服務品質之「**實際感受程度**」中的1~4題 (Q1.2~Q4.2)、5~7及9題 (Q5.2~Q7.2 and Q9.2)、10~13題 (Q10.2~Q13.2)、14~17題 (Q14.2~Q17.2)、18~21題 (Q18.2~Q21.2)，分別以取平均數的方式合併變數，並新增5個服務品質變數。根據服務品質之相關研究顯示，服務品質優劣會影響其顧客滿意度，因此請分析不同的「**服務品質**」指標對「**顧客滿意度R4**」之影響為何？（「服務品質」請使用合併後的變數操作即可）。
1. 請寫出假說檢定5步驟。
 2. 揭露SPSS輸出的報表。
 3. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

註：整體滿意度變項請以資料檔中
整體滿意度(R4)這個變項為依變數。

作業題目

- 八、由於客戶本身對於產險商品的需求多寡，亦會對客戶的滿意度與再購意願造成一定程度的影響，因此，請加入「**客戶所管理的車數**」、「**交易往來時間**」、「**每月服務次數**」和「**每月保費金額**」等**控制變數**後，再分析「**顧客滿意度R4**」對「**再購意願**」之影響，並說明其預測力為何？（「再購意願」請使用合併後的變數，以及本題請以階層線性迴歸操作）
- 1. 揭露SPSS輸出的報表並將統計結果整理成論文格式。
- 2. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

作業題目

- 九、研究者想要瞭解五個「服務品質」構面與「**再購意願**」間的關係是否會透過「**顧客滿意度**」所中介。
- 1. 揭露SPSS輸出的報表並將統計結果整理成論文格式。
- 2. 請對輸出報表的解讀與詮釋。

作業題目

- 十、價格敏感度為影響消費者購買意願之重要因素之一，
因此請分析「**價格敏感度**」是否會調節，「**服務品質1**」對
「**整體滿意度R4**」之間的關係？
- 說明：服務品質1(反應性)與價格敏感度兩變數，請使用以平均數合併後的變數分析。
 1. 揭露SPSS輸出的報表並將統計結果整理成論文格式。
 2. 請對輸出報表的解讀與詮釋。