

明新科技大學

企業管理系

畢業專題研究報告

以 IPA 模式探討 UNIQLO 新竹巨城店
之服務品質

學生：陳婉婷 吳心卉
藍巧聿 施凱琳

指導老師：林麗雪 博士

中華民國一百零九年十二月

摘 要

本研究主要目的是在探討 UNIQLO 新竹巨城店的服務品質，來瞭解消費者對 UNIQLO 新竹巨城店服務品質之重要性與滿意度，以重要性-績效分析法 (Importance-Performance Analysis, IPA)，找出該店鋪應如何改善服務品質。本研究採用問卷調查法的方式，研究對象為曾經有去過 UNIQLO 新竹巨城店的消費者。我們透過網路問卷和紙本問卷的方式來發放，總共回收 202 份問卷，發放期間為 2020 年 11 月 9 日至 2020 年 11 月 17 日。IPA 分析結果顯示優先改善的有一個項目：「UNIQLO 的店員不會因為忙碌而忽略我的要求」。次要改善區有 8 個項目，分別是「UNIQLO 店員穿著具有品牌特色」、「UNIQLO 店員互動讓我覺得有可靠感」、「UNIQLO 能在第一時間提供完整的商品資訊」、「UNIQLO 店員會告知消費者最近的折扣活動」、「UNIQLO 店員會主動推薦適合我的服飾商品」、「UNIQLO 應瞭解消費者對服飾的特殊需求」、「UNIQLO 提供服裝供回收活動」、與「UNIQLO 提供環境永續(ex:再生紙製造的紙袋)」。

【關鍵詞】 UNIQLO、滿意度、重要性、服務品質、IPA