

明新科技大學

企業管理系

畢業專題研究報告

品牌形象、顧客滿意度與購買意願之初探
－ 以冰淇淋產品為例

學 生：郭柏誌 林祐辰
 郝紹凱 許元瀚
 吳宗勳

指導老師：黃英哲 博士

中華民國一一〇年五月

摘要

由於氣候變遷的影響導致，天氣越來越炎熱，因此現在消暑的產品也十分多廣，尤其冰淇淋產業也愈漸發達。在很早以前冰淇淋就已經出現，直到現今越來越盛行，隨著國際貿易逐漸發達，台灣也引進了各式各樣的冰淇淋種類，而每家冰淇淋也有自己獨特的口感。

而在本研究中將會介紹冰淇淋品牌的差異性，並且探討消費者對於品牌形象與顧客滿意度對購買意願之初探，以及分析顧客為何會對特定品牌有再購意願，本研究於2021年3月2日至3月27日進行冰淇淋市場的消費者對於品牌形象與顧客滿意度分析調查問卷，總共發出241份，回收241份，回收率為100%。其中，結果顯示：本問卷受訪者多數為桃竹苗地區，女性受訪者比例較男性多，並多為學生，年齡16-25歲之間的受訪者占了半數。受訪者有五成的人不會在購買前考慮冰淇淋的品牌知名度、外觀造型、顏色、成分的健康及包裝精美，在男性與女性中，女性消費者對於購買有名品牌冰淇淋上的動機有很大的差異，男性消費者對於有名品牌的冰淇淋跟有品牌的化妝品等是相等的，從品牌忠誠度中，受訪者對於再次購買有品牌的冰淇淋，其主要在於「口味、包裝」之中獲取大部份消費者的芳心，由上述內容可知，冰淇淋要蓬勃發展不僅要考慮到不同族群的口味喜好並要維持住消費者對於品牌的忠誠度，才能永久抓住消費者的心。

關鍵字：氣候變遷、冰淇淋、品牌形象、品牌忠誠度