

明新科技大學

企業管理系

畢業專題研究報告

探討服務創新與顧客滿意度之影響

-以 GoShare 與傳統租賃機車為例

學生：程愉惠 戴倩妏

劉嘉芯 彭雅莉

何國維

指導老師：徐志明老師

中華民國一百零九年十二月

摘要

現今社會科技越來越發達，許多東西也開始在進步。本研究將針對受訪者不同的年齡、性別、職業...等的基本資料，並以受訪者對於 GoShare 與機車出租行的認知度及看法納入研究。希望能進一步了解民眾對於 GoShare 與機車出租行的差別，以及為他們帶來什麼不一樣的想法。

本研究以問卷調查法，問卷針對各年齡層的使用者作為研究範圍，以台灣以北的使用者當作樣本對象。發放 GoShare 問卷 85 份、有效問卷 78 份、有效回收率 90.16%；傳統機車租賃問卷 122 份、有效問卷 110 份、有效回收率 91.16%。我們用敘述統計與卡方檢定來分析，最後把內容統整。

本研究以問卷調查法，調查出來後發現：

- (1) 41 歲以上的人較少用過 GoShare 與機車出租行的車，因為大部分都有自己的車。
- (2) 使用 GoShare 與機車出租行的車基本都是學生。
- (3) 使用過 GoShare 的人都是台北桃園的人居多，因為這兩處據點比較多。
- (4) 使用過 GoShare 與機車出租行的車基本都是大學生，可能是因為大學生覺得出租車方便快捷，對於新事物比較能操作熟練。