

南臺科技大學

企業管理系

實務專題競賽報告書

服務品質與顧客滿意度之研究-

以碳佐麻里台南府前店為例

指導教授：王英雄 老師

學 生：李小英 4A000001

陳一郎 4A000001

李文山 4A000001

丁大明 4A000001

11X 年 XX 月 XX 日

摘要

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

○○○○○○○○○ ○

三、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

[illegible]

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

○○

○○○○○○○○○ ○

参、

○○

○○

○○

○○

○○○○○

一、

一、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

(一)

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

1.

[illegible]

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

○○○○○○○○○○○●

二、○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

參考文獻

(文件格式為 A4雙欄撰寫設定)

各參賽作品研究報告電子檔格式說明如下：

摘要及內文以 11 頁為限（不含封面及參考文獻），頁數超過規定者，不予受理。

報告撰寫格式：紙張大小：A4 雙欄撰寫 邊界：上下左右皆 2.5 cm 字型：中文-標楷體、英文及數字-Times New Roman 字體大小：報告標題 14 級（粗體），章節標題 12 級（粗體），內文 12 級（標準）行距：單行間距。圖或表分別以流水編號處理，表標題置中於表格上方，圖標題置中於圖下方。

內文中文獻引述基本格式：

單一作者：

賴明材（2012）指出統計分析.... 或 統計分析...（賴明材，2012）

兩位作者：

賴明材與林義旭（2012）指出統計分析.... 或 統計分析...（賴明材、林義旭，2012）

三位或三位以上作者：

賴明材等（2012）指出統計分析.... 或 統計分析...（賴明材等，2012）

參考文獻格式（未在下面提及的請參考 APA 第七版格式）：

學位論文：

葉書芳（2002）。服務品質、關係品質以及服務補救與顧客行為意向關係之實證研究-以國內航空業為例〔未出版之碩士論文〕。國立成功大學。臺灣博碩士論文知識加值系統。 <https://hdl.handle.net/11296/4f3any>。

期刊論文：

王嘉佑（2016）。服務品質與顧客滿意度關係之研究-以台北市 SOGO 百貨公司為例。
中華創新發展期刊，4(1)，70-86。
[http://dx.doi.org/10.30141/JID.201609_4\(1\).0006](http://dx.doi.org/10.30141/JID.201609_4(1).0006)

書籍：

方至民（2020）。策略管理概論：應用導向（第三版）。前程文化。

雜誌：

康陳剛（2023年3月22日）。台塑衝刺最大電池芯廠，幫王永慶圓夢。天下雜誌，769，92-94。

報紙：

吳佩樺（2020年2月17日）。疫情延燒帶動電子書閱讀器熱度提升入手採購必知。自由時報。

<https://ent.ltn.com.tw/news/breakingnews/3071117>

網路相關資源：

偉瑩（2023年3月23日）。自主學習——從教師做起。翻轉教育。

<https://flipedu.parenting.com.tw/article/003148>