**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

**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**

**摘要**

○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。

1. **前言**

　　○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。

**貳、**

1. ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。
2. ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。
3. ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。

**参、**

　　○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。

ㄧ、

**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

**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>