

<<酒店服务质量与顾客忠诚>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务质量与顾客忠诚>>

13位ISBN编号：9787514115673

10位ISBN编号：7514115676

出版时间：2012-3

出版时间：经济科学出版社

作者：袁亚忠

页数：195

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<酒店服务质量与顾客忠诚>>

内容概要

首先,通过对相关文献的回顾和梳理,指出了前人所取得的成就,分析了存在的不足,目的是站在前人的肩膀上看得更高更远,为后续的研究提供理论基石。

其次,在对前人研究工作总结的基础上,提出了研究的模型和假设,主要是为通过实证检验来证实研究模型和研究假设提供规范的依据。

再次,为了便于进行数据统计,对描述性的假设进行定量化处理,通过预试结果的分析,证明采用的实证研究法具有科学的可行性。运用调查统计的方法对收集的数据资料进行统计分析,使研究的结论具备了坚实的基础。

最后,根据统计分析,得出了本研究的结论,并对实践工作者提出了相关的建议,同时也指出了本研究存在的缺陷和不足,为未来的研究指明了研究的方向。

<<酒店服务质量与顾客忠诚>>

书籍目录

第1章绪论

1.1 研究背景与选题意义

1.1.1 研究背景

1.1.2 选题意义

1.2 基本概念界定

1.2.1 酒店服务质量

1.2.2 顾客满意

1.2.3 顾客信任

1.2.4 顾客忠诚

1.2.5 消费者行为决策

1.3 研究目的

1.4 研究范围

1.5 研究方法

1.6 研究流程与本书结构

1.6.1 研究流程

1.6.2 结构安排

1.7 本章小结

第2章 文献评述

2.1 消费者行为决策

2.1.1 消费者购买行为模式

2.1.2 消费者购买行为决策

2.1.3 简要的讨论

2.2 酒店服务质量

2.2.1 服务质量的定义

2.2.2 服务质量的属性

2.2.3 服务质量评价模型

2.2.4 服务质量与顾客满意的关系

2.2.5 酒店服务质量的内涵

2.2.6 简要的讨论

2.3 顾客满意

2.3.1 顾客满意的内涵

2.3.2 顾客满意的研究视角

2.3.3 顾客满意的行为结果

2.3.4 简要的讨论

2.4 顾客信任

2.4.1 顾客信任的内涵

2.4.2 顾客信任的影响因素及建立机制

2.4.3 简要的讨论

2.5 顾客忠诚

2.5.1 顾客忠诚的定义

2.5.2 顾客忠诚的类别

2.5.3 顾客忠诚的驱动因素

2.5.4 顾客忠诚的结果与测量方法

2.5.5 简要的讨论

2.6 国内外现有研究存在的不足

<<酒店服务质量与顾客忠诚>>

2.7 本章小结

第3章 研究假设与模型

3.1 研究假设的提出

3.1.1 顾客信任与顾客满意之间的关系

3.1.2 顾客信任与顾客忠诚之间的关系

3.1.3 顾客满意与顾客忠诚之间的关系

3.1.4 酒店服务质量与顾客信任之间的关系

3.1.5 酒店服务质量与顾客满意之间的关系

3.1.6 态度忠诚与行为忠诚之间的关系

3.2 研究模型的提出

3.3 本章小结

第4章 研究设计与方法

4.1 研究设计

4.1.1 样本与数据收集

4.1.2 研究工具

4.1.3 变量测量

4.2 研究预试

4.2.1 预试内容

4.2.2 预试分析结果

4.3 数据分析与处理方法

4.3.1 lisrel的分析框架

4.3.2 结构方程模型分析

4.4 本章小结

第5章 数据统计与分析

5.1 样本回收与描述性统计分析

5.1.1 样本的发放与回收

5.1.2 样本的描述性统计分析

5.2 变量的信度与效度分析

5.2.1 信度检验

5.2.2 内容效度检验

5.2.3 判别效度 (discriminant validity) 检验

5.3 测量模型的验证性因子分析 (cfa)

5.3.1 外源变量的cfa分析

5.3.2 内生变量的cfa分析

5.4 二阶因子分析

5.5 结构模型分析

5.5.1 正态性检验

5.5.2 整体模型拟合检验

5.5.3 假设检验结果

5.5.4 模型效应分析

5.5.5 模型修正与比较

5.6 本章小结

第6章 研究结果讨论与管理启示

6.1 研究结果与讨论

6.1.1 酒店服务质量与顾客满意的关系

6.1.2 酒店服务质量与顾客信任的关系

6.1.3 顾客满意与顾客信任的关系

<<酒店服务质量与顾客忠诚>>

6.1.4 顾客满意与顾客忠诚的关系

6.1.5 顾客信任与顾客忠诚的关系

6.1.6 顾客态度忠诚与行为忠诚的关系

6.2 管理启示

研究结论

附录1访谈提纲

附录2调查问卷

参考文献

后记

<<酒店服务质量与顾客忠诚>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>