

<<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>