

臺北城市科技大學

電 子 商 務 研 究 所

碩 士 論 文

品牌聲望及品牌知覺對消費者行為與消費者滿意度影響
之研究 -以飾品業 La Jolla 公司為例

A study of the Influences of Brand perception and Brand
Reputation on Consumer behavior and Consumer
satisfaction – A case study of La Jolla jewelry company

研 究 生：盧建璋

指導教授：林慶昌博士

中 華 民 國 一 百 零 一 年 七 月

品牌聲望及品牌知覺對消費者行為與消費者滿意度影響之研究
-以飾品業 La Jolla 公司為例

A study of the Influences of Brand perception and Brand Reputation
on Consumer behavior and Consumer satisfaction – A case study of
La Jolla jewelry company

研 究 生：盧建璋

Student: jian-Jhang Lu

指 導 教 授：林慶昌博士

Advisor: Dr. Ching-Chang Lin

臺北城市科技大學
電 子 商 務 研 究 所
碩 士 論 文

A Thesis
Submitted to Institute of E-Commerce
College of Business and Management
Taipei Chengshih University of Science and Technology
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of
Master
in
Institute of E-Commerce
June 2012
Taipei, Taiwan

中 華 民 國 一 百 零 一 年 七 月

碩士學位論文考試委員會審定書

本校 電子商務研究所 盧建璋 君
所提論文 品牌聲望及品牌知覺對消費者行為與消費者滿意度影響之研究 -以飾品業 La Jolla 公司為例
經本委員會審定通過，合於碩士資格，特此證明。

學位考試委員會

委員：_____



指導教授：_____

所長：_____

中華民國一百零一年七月二十四日



此頁為「論文授權書」，計頁碼，但不印頁碼，

在口試完成後，再將已簽名的授權書之後，替換本頁以便裝訂。

品牌聲望及品牌知覺對消費者行為與消費者滿意度影響之研究 -以飾品業 La Jolla 公司為例

學生：盧建璋

指導教授：林慶昌博士

臺北城市科技大學電子商務研究所

摘 要

因近年來隨著時代變遷網際網路盛行，導致網路購物興起源於實體通路商紛紛轉型向虛擬通路，本以實體通路時消費者購買商品時，隨時都有服務人員在場介紹，推銷幫助消費者更能瞭解購買的商品瞭解所需商品，但是虛擬網際網路通路並沒有像實體通路，服務人員隨時在旁協助因此很多公司並無法有效的瞭解網路消費者所需的，對於消費者是否滿意或其販售的商品，因此導致無法猜測試是否服務到客戶更難以測試未來的消費行為。

本研究以 La Jolla 樂活雅鈦鍍精品公司為例，探討公司的經營在導入電子商務經營策略之後，品牌聲望與及品牌知覺對消費者行為與消費者滿意度影響之研究，並以敘述統計、信度分析、迴歸分析來驗證，並提出未來經營的建議。

關鍵字：品牌聲望、品牌知覺、消費者意願、品牌行銷、La jolla 樂活雅

A study of the Influences of Brand perception and Brand Reputation on
Consumer behavior and Consumer satisfaction – A case study of La Jolla
jewelry company

Student: jian-Jhang Lu

Advisor: Dr. Ching-Chang Lin

Submitted to Institute of E-Commerce
College of Business and Management
Taipei Chengshih University of Science and Technology

ABSTRACT

Although the global economy is facing recession worries, the sales strength of smart phone did not see slow down. The global handset shipments reach 1.6 billion sets in 2011, annual growth rate of only 11% (excluding white box cell phone) the smart phone shipments of 450 million, a growth rate of more than 60%, penetration rate of 27.95%, the Topology Research Institute.

Because the driven both of emerging market demand and the parity trend commodities, expected 2012 growth momentum continued in smart mobile phone, the shipments approach 600 hundred million mark, the penetration rate of more than one-third predicted that by 2015, half of the world mobile phones are for the world of smart phones.

However when smart phones has NFC function, except to grasp whether the existing use of smart phones life would more convenient or not, to pay attention to the degree of the user are expected, or are still under observation of impact.

In this study, the Technology Acceptance Model (TAM), perceived usefulness and perceived ease of use questionnaire architectural foundation for the two influencing factors, coupled with the demand for mobile phones (dependence), the acceptance of new technology (satisfaction) and an additional fee on the use of NFC applications to an acceptable level of the three dimensions of variables. To understand the extent of changes in consumer behavior to use the Smartphone's NFC function, and the SPSS 19.0 statistical analysis software to conduct analysis to deal with hypothesis testing.

The results showed that the perceived usefulness and perceived ease of use, level of de-

mand for mobile phones (dependence), acceptance of new technology acceptance (satisfaction) and the use of NFC applications at an additional cost, all will positive impact on consumer behavioral intention to use the NFC smart phones.

Keywords: mobile communication, NFC (Near field communication), smart phones, the technology acceptance model (TAM), theory of consumer behavior.



誌 謝

本篇論文能如期完



目 錄

| | |
|-------------------|------|
| 書名頁 | i |
| 論文口試委員審定書 | ii |
| 授權書 | iv |
| 中文摘要 | v |
| 英文摘要 | vi |
| 誌謝 | viii |
| 目錄 | ix |
| 表目錄 | xi |
| 圖目錄 | xii |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 1.1 研究背景與動機 | 1 |
| 1.2 研究目的 | 4 |
| 1.3 研究流程 | 4 |
| 第二章 文獻探討 | 7 |
| 2.1 品牌的定義 | 7 |
| 2.2 品牌知覺 | 7 |
| 2.3 品牌行銷 | 7 |
| 2.4 消費者行為 | 9 |

| | |
|---|----|
| 2.5 消費者行為理論 (Consumer Behavior Theory)..... | 9 |
| 2.5.1 消費者行為定義 | 9 |
| 2.5.2 購買意願之購買決策過程..... | 9 |
| 2.5.3 消費者行為理論介紹 | 13 |
| 2.6 La jolla 樂活雅..... | 13 |
| 第三章 研究過程 | 15 |
| 第四章 研究結果展示 | 16 |
| 第五章 結論與建議..... | 26 |
| 5.1 結論 | 26 |
| 5.2 未來發展建議..... | 26 |
| 5.3 後續研究方向 | 27 |
| 參考文獻..... | 28 |



表 目 錄

| | | |
|--------|------------------|----|
| 表 4.1 | 基本資料 (性別) | 17 |
| 表 4.2 | 基本資料 (年齡) | 18 |
| 表 4.3 | 基本資料 (學歷) | 19 |
| 表 4.4 | 基本資料 (工作性質) | 20 |
| 表 4.5 | 信度 (消費者行為) | 21 |
| 表 4.6 | 信度 (品牌知覺) | 22 |
| 表 4.7 | 信度 (品牌知覺) | 22 |
| 表 4.8 | 信度 (品牌聲望) | 23 |
| 表 4.9 | 信度 (消費者滿意度) | 23 |
| 表 4.10 | 因數分析 | 24 |
| 表 4.11 | 假設 | 24 |
| 表 4.12 | 簡單回歸 (依變數：行為的構面) | 24 |
| 表 4.13 | 簡單回歸 (依變數：行為的構面) | 24 |
| 表 4.14 | 簡單回歸 (依變數：知覺構面) | 25 |
| 表 4.15 | 簡單回歸 (依變數：滿意度構面) | 25 |
| 表 4.16 | 簡單回歸 (依變數：滿意度構面) | 25 |
| 表 4.17 | 簡單回歸 (依變數：滿意的構面) | 25 |

圖 目 錄

| | | |
|-------|--|----|
| 表 1.1 | 台灣家戶連網普及率 | 2 |
| 表 1.2 | 2011/12 月曾上網者之連網使用行為 | 3 |
| 表 1.3 | 資策會 MIC,2010 台灣線上購物市場規模 3,583 億元,(2012 年 6 月), | 4 |
| 表 1.4 | 研究流程 | 6 |
| 表 2.1 | 來自 keller2008 | 8 |
| 表 2.2 | 本研究整理 | 10 |
| 表 2.3 | 本研究整理 | 11 |
| 表 2.4 | RogerD. Blackwel、PaulW.Miaiard、JamesF.Engel ,CONSUMER BEHAV- IOR , Harcourt College Publishers , P 38 | 12 |
| 表 2.5 | Engel, et al (2001) | 12 |
| 表 2.6 | LaJolla 樂活雅鈦鍍精品 | 14 |

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

我們的生活因為科技的蒸蒸日上的不斷進步的年代, 在發展迅速的資訊社會中, 社會不斷演變出現各式各樣的網路工具與平台, 例如: 即時通訊軟體、留言板、論壇、社交網站、部落格、網誌、購物網等等, 都成為了現在社會人們收集資訊的工具, 比起以只能在實體店面取得所需資訊或購買到所要的商品, 如今人們改變了傳統的購物方式, 許多人們改用方便的網路通路, 許多廠商紛紛觸角伸往網路商店虛擬通路的市場, 網路商店這一個新興的市場, 網際網路多樣化的平台的優點如: 不受空間與時間所影響還可以減少人力成本降低企業的經營成本, 以及透過近年來流行的各大工具與平台來行銷, 提升品牌知名度相當有效, 例如經營 facebook 粉絲專業, 社群網路粉絲專頁社群媒體品牌行銷策略研究 (陳尚蓉, 2012) 等可有效提升知名度等。

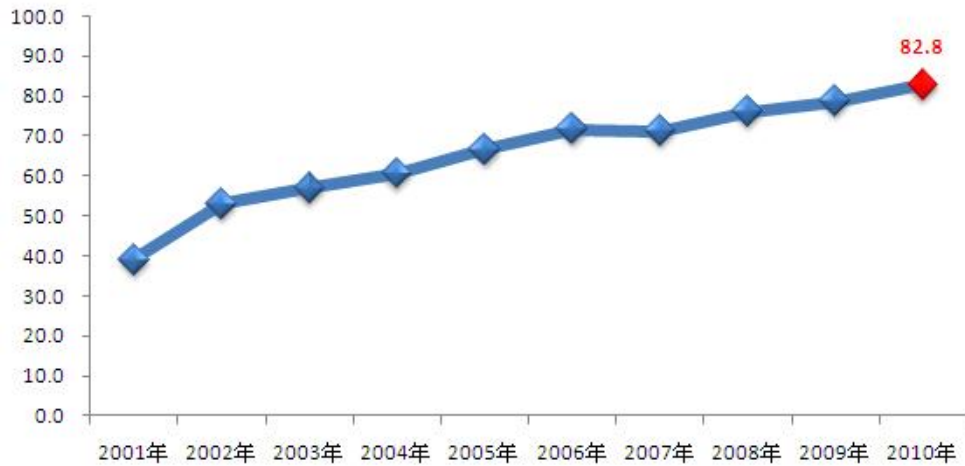
隨著 web2.0 與 web3.0 的不斷成熟在各大平台與工具的強大的幫助下社群媒體品牌行銷也逐漸變成廠商紛紛投入虛擬網路通路的一環, 因此本研究以 La Jolla 樂活雅鈦鍍精品的例子來研究與探討, 網路品牌聲望與網路品牌知覺是否影響消費者行為。

根據資策會 2010 年調查結果顯示, 台灣家庭中上網普及率為 82.8%, 與 2009 年比較, 微幅上升 4.1 個百分點如圖 1.1 所示, 估計近期間 653 萬家戶有上網, 較去年增加 44 萬戶上網家庭。從近幾年家庭上網比例來看, 台灣家庭上網率在去年微幅成長後, 今年呈現顯著成長趨勢, 家庭上網率亦突破 80.0% 大關 (資策會)。

從調查數據 1.2 所示可以發現兩個趨勢: 首先, 上網民眾的網路活動更加活躍, 在上下載檔案、從事線上影音等活動, 都有相當顯著的成長, 其次, 民眾使用網路交易的比例倍增, 顯示民眾對於網路的虛擬購物環境, 已有相當程度的信任 (資策會)。

根據以上資料可以了解到近年來網路發展迅速因此消費者習慣也開始改變紛紛改用網路購物因此所謂的『宅經濟』的興起。宅經濟又稱為『閒人經濟』是指不用出門在家就可以從事經濟活動。根據 1.3 臺灣線上購物的市場規模自 2006 年開始到現今每年二位數的成長趨

圖1 台灣家戶連網普及率歷年比較



資料來源：資策會FIND (2011/1)

註：台灣家戶連網普及率=台灣連網家戶/台灣家戶

Figure 1.1: 台灣家戶連網普及率

勢,2010 年市場規模為 3,583 億元, 比 2009 年成長了 15%; 預估 2011 年線上購物的市場規模可達到 4,300 億元 (資策會 MIC,2010)。他是個成長非常迅速的市場。

因此據以上資料來看可以看網路行銷推成出新，在近年來網路社交興起公司紛紛採取社群網站來提升公司的知名度或來作公司產品行銷因此近年產生出新的詞『社群媒體行銷』，觀察網友在最近很火紅的 Facebook 使用行為上，發現網友使用 Facebook 的平均使用時間高達 439.5 分鐘，平均下來，每天約黏在 Facebook 上面 14.65 分鐘，已佔了使用社群網站時間的 56.6%(資策會 FIND) 根據互動行銷機構 Rosetta 調查顯示, 全球百大零售商已經有 59% 在 Facebook 擁有官方粉絲專頁簡稱粉絲團 (羅之盈,2010)，由此可見，企業也以觀察到 Facebook 也是一個強大的行銷手法工具之一，透過粉絲專業可以發展出全新的消費者市場，透過 Facebook 互通性來迅速散播公司相關資訊與雙向溝通可把從粉絲專頁中的人導入公司網路消費者逐群。

但是因為網路通路與實體通路不同的地方是，網路通路所販售的所有商品並不像實體通路有專人解說介紹商品，網路上的消費者只能透過網頁瀏覽器 (Web) 來觀看網頁上所想購買的商品並沒辦法隨時有像實體通路有專人銷售員介紹的每項功能或使用方法，企業也無法有效掌握顧客的所有需求與企業消費者對商品的滿意度，所以更難推測出未來顧客的消費者行為。

表 近一個月曾上網民眾有從事之網路活動

| 類別 | 各項網路活動 | 2011 年 (%) |
|------|-----------------|------------|
| 資訊 | 上傳、下載檔案 | 76.3 |
| 資訊 | 使用電子化政府服務 | 31.0 |
| 溝通 | 傳送即時短訊 | 64.6 |
| 溝通 | 擁有個人社交網絡【註 2】 | 63.7 |
| 溝通 | 使用網路電話【註 3】 | 37.2 |
| 溝通 | 網路論壇【註 4】 | 35.6 |
| 娛樂 | 玩線上遊戲 | 55.5 |
| 娛樂 | 從事線上影音視訊活動 | 60.2 |
| 金融交易 | 網路拍賣或網路購物【註 5】 | 54.4 |
| 金融交易 | 利用轉帳或信用卡刷卡繳交帳單 | 29.3 |
| 金融交易 | 從事實際線上投資理財之交易行為 | 20.4 |
| 學習 | 付費線上學習【註 6】 | 8.1 |

資料來源：資策會 FIND (2011/12)

Figure 1.2: 2011/12 月曾上網者之連網使用行為

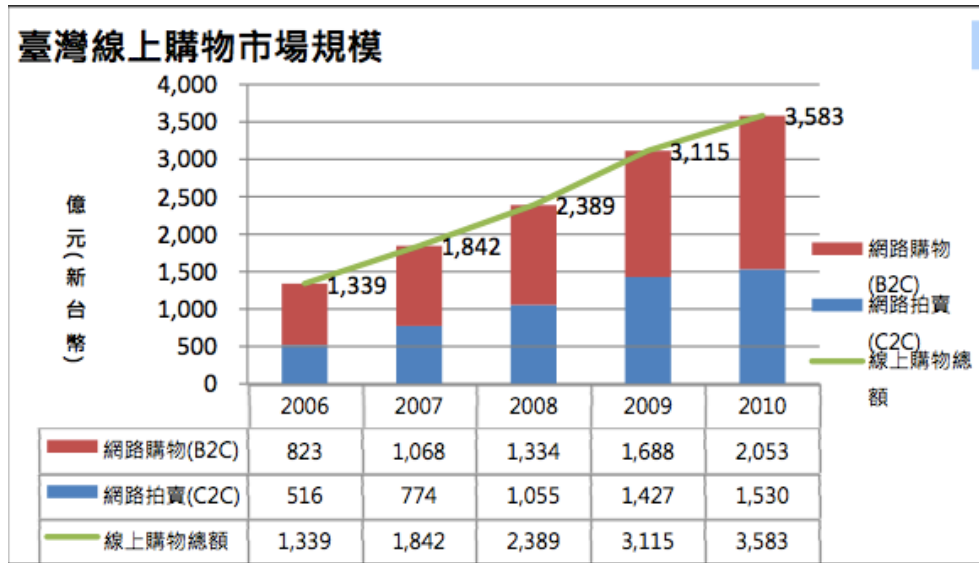


Figure 1.3: 資策會 MIC,2010 台灣線上購物市場規模 3,583 億元,(2012 年 6 月),

1.2 研究目的

本研究目的是在瞭解透過網路多媒體行銷後的廠商，在網路品牌聲望與品牌知覺是否會影響消費者行為進行分析與推測，提供企業在網路多媒體行銷方面提供有效的建議可以透過本研究更瞭解網路消費者所需求與提升未來企業經營網路虛擬通路之參考

1.3 研究流程

本研究之流程如圖所示, 步驟如下：

1. 確定研究動機與範圍

本研究目的主要目的要探討品牌知覺、品牌聲望、與網路消費者購買行為之關係, 研究範圍界定於台灣地區的網路消費者在網路購物中於鈦鍺時尚精品之交易行為。

2-1. 文獻收集與研讀

瞭解本研究的界定主範圍後, 開始收集品牌知覺、品牌聲望、網路消費者購買行為、鈦鍺時尚精品等相關文獻, 作為研究的基本理論。

2-2. 進行實地訪談

為了瞭解本研究的鈦鍺時尚精品，相關公司所遇到的問題與消費者行為，前往 La Jolla 樂活雅鈦鍺精品公司實地訪談。

3-1. 發展問卷架構

本研究經過文獻資料與整理及研究探討之後，根據文獻資料與本研究的方向，建立其問卷研發與架構及研究變數，再來針對各個本研究的變數建立研究假設與操作性定義。

3-2. 客群分析與訪查

經過實地親自探訪收集 La Jolla 樂活雅鈦鍺精品公司，所得知的相關客群資料後開始客群分析與訪查本研究相關資料。

4. 問卷制作與發放

本研究方式是採用發放問卷的研究方式，對研究對象進行相關資料的調查；根據研究資料與本研究主題下去研究設計製做問卷，依據本研究該需要的變數去設計選題，即可以開始發放本研究正式的調查問卷，其問卷為網際網路發放方式為收集為主，研究流程如圖 1.4所示。

5. 問卷整理與數據分析

首先針對本研究收回的問卷樣本作敘述性統計分析，了解問卷樣本的基本特性

6. 結論與探討

依據本研究分析後研究出的結果，統整成文後作研究結論與探討，以作為後續與本文相關研究學者與人員參考之文獻

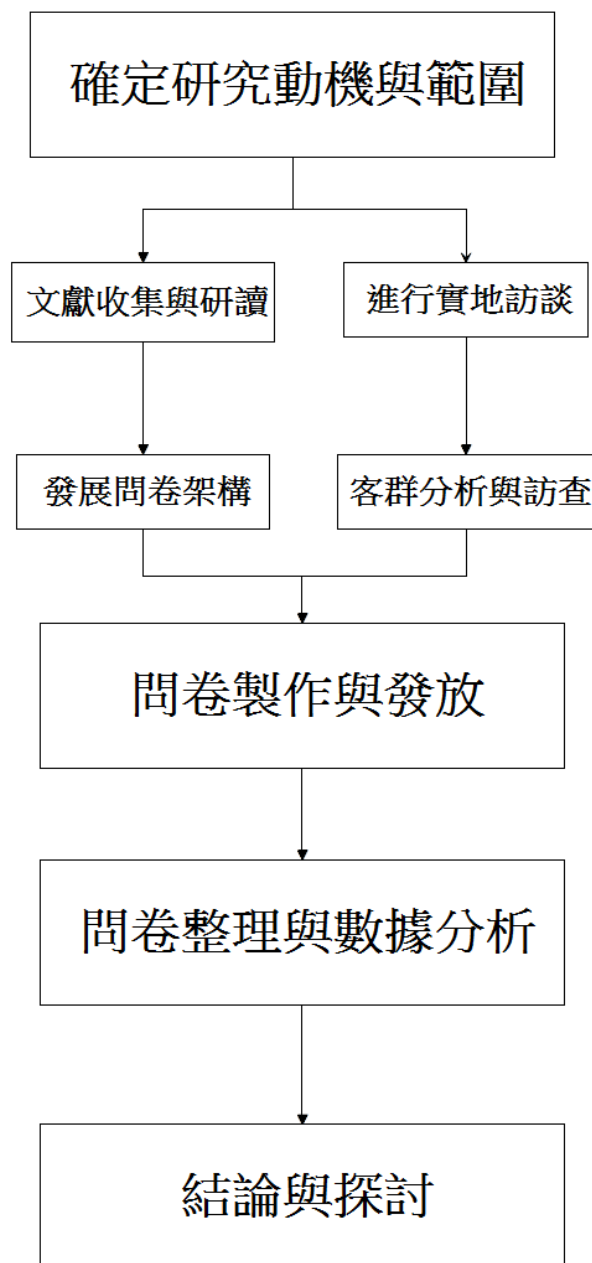


Figure 1.4: 研究流程

第二章 文獻探討

2.1 品牌的定義

一、品牌的定義

美國行銷學會 (American Marketing Association,AMA) 對品牌的定義為：名稱 (Name) 詞語 (Term) 標記 (Sign) 象徵 (Symbol) 設計 (design)

2.2 品牌知覺

Aaker (1990) 將消費者對品牌的知覺品質定義為消費者對於某一項品牌產品整體品質的認知 (水) 準, 或消費者對在 (特) 定目的下相對於其他品牌, 對某品牌產品或服務全面品質的主觀滿意程度。

kelle(1993) 認為品牌認知是指在消費者記憶中較強的品牌聯想與連接。Aacker(1991) 認為，

Dawar and Parker(1994) 指出消費者挑選產品以品牌聲望為主要考量 Herbig and Milewica(1996) 正向的品牌聲望有助收益增加。Kowallczyk and Pawlish(2002) 公司聲望是影響消費者購買的因屬之一。Veloutsou and Moutinho(2009) 維持和提升公司聲望比強化消費者滿意度更重要 Priporas and Kamenidou(2011) 品牌聲望佈警示品牌保證，也是行銷推廣的利器

2.3 品牌行銷

keller (1998) 提出可以從四種角度說明品牌的意義與功能 [4]

1. 品牌可以用圖案來辨別，可用來與競爭者來區別
2. 品牌一致的保證與承諾，是消費者在購買或使用之前的感覺產品的價值與品質
3. 品牌是可以自我投射形象，品牌個性的傳達
4. 品牌是一組是有關產品的定位，代表一致性品質與功能性的集合，可作為消費者決策購買時的線索

Aaker (1996) 認為品牌權益可分為：(1) 品牌知名度 (Brand Awareness)、(2) 品牌忠誠度 (Brand loyalty)、(3) 品牌知覺品質 (Brand perceived quality)、(4) 品牌聯想 (Brand Association)、(5) 其他品牌專屬資產 (Brand Speciality Asset)。Keller (1998) 亦詳細地指出，品牌權益實包含：(1) 品牌鮮明度 (Brand Salience)：可能會影響消費的判別難易度，(2) 品牌績效 (Brand Performance)：可以滿足消費者所需功能，(3) 品牌形象 (Brand Image)：在消費者心中產生對品牌抽象整體概念，(4) 品牌判斷 (Brand Judgment)：消費者對於品牌理性層面的判定，(5) 品牌情感 (Brand Feeling)：消費者對品牌情感的概念與特性，或是社會認可的特徵，(6) 品牌共鳴 (Brand Resonance)：與消費者品牌關係的最高層次，是由品牌情感到具體行動購買的具體表現，例如主動參與及重複購買的行為忠誠度。

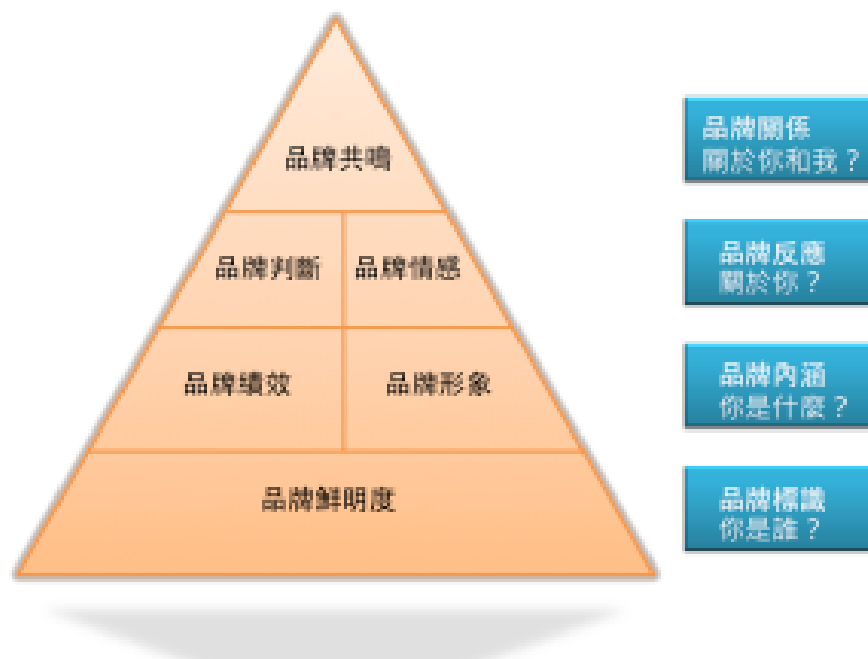


Figure 2.1: 來自 keller2008

2.4 消費者行為

早期的消費者行為通常都以消費者動機來當研究核心，隨著各位學者長年研究下來提出了許多相關理論的模式，但是現在研究後期主要都已決策的過程為主要核心

2.5 消費者行為理論 (Consumer Behavior Theory)

2.5.1 消費者行為定義

消費者行為可以定義於：消費者在搜尋、評估、購買、使用和處理一項產品、服務、和理念 (ideas) 時表現的行為。[4]

2.5.2 購買意願之購買決策過程

Engel, et al (2001) 認為，消費者決策過程的五個重要階段如圖 2.5

1. 問題認知

購物過程開始時於消費者觀察自身需求與問題來源的認知；消費者在問題認知方面會受到外在因素影響（文化，人口統計變數，參考群體）與個人因刺激，引起消費者產生動機

2. 尋求

消費者在確定自己本身所需後，會根據自身問題或是所需來尋求相關資訊，以進行購物決策。一般的消費者收集資訊通常都分為兩種來源，內部搜尋與外部搜尋；消費者，通常會先從自身的記憶中搜尋所需的相關資訊，如過記憶中沒有相關記憶就會改以外部搜尋，獲得協助決策的相關資訊，外部搜尋的資訊如：家人, 朋友, 廣告, 網路等。

3. 方案評估

搜尋資料完後，就可以對所需要的選著方案做評估與最後的決策。通常消費者都是夠過各項評估的標準與尺度來評定購買的方案。

| 學者 | 年代 | 名度定義 |
|---|------|---|
| Nicosia | 1968 | 消費不是以轉售為目的之購買行為，因此可以作為區分中間商及製造商購買行為與消費者為探討 |
| <u>Demby</u> | 1973 | 消費者評估、取得及使用具有經濟性的商品和服務時之決策與實際行為。 |
| Engel <u>Miniard</u> <u>&Blackwel</u> | 1993 | 消費者在取得、消費、與處置產品或服務時，所涉及的各项行為，都在決策內 |
| 蔡永福 | 2001 | 消費者的購買動機愈強烈，會有愈高的購買意願 購買涉入程度愈高者，購買意願會愈高 |
| 程信賢 | 2002 | 購買決策變數之資訊尋求、評估準則、消費實態等變數，均具有顯著差異。 |
| 楊淑媚 | 2002 | 提供消費產品不同、購買頻率與購買金額各不相、消費者選擇前往原因各異，可明顯區隔消費市場。 |
| 黃文乾 | 2003 | 購買及決策過程是一種消費者對於滿足需求、商品與服務之表現 |
| 蔡湘玫 | 2002 | 自覺時間壓力較高的消費者，其越可能透過虛擬零售通路購物 |
| 林建煌 | 2009 | 如何制定和執行相關商品與服務的取得、消費與處置決策的過程作為探討消費者行為之研究 |
| 李雅惠 | 2009 | Web2.0 時代下網路拍賣消費者行為具有以下特性:使用者的參與性、豐富性與多樣化的內容呈性、利用社群力量 |

Figure 2.2: 本研究整理

| | | |
|-----|------|---|
| 黃永進 | 2010 | 強化消費者黏著力、多元化的溝通媒介混搭使用 消費者從事網購行為時最重視的因素，除電腦網路系統之容易使用、注重購物網站系統能夠改善其購物效率與績效外；網路交易安全、商店形象、信譽亦為消費者重要考量因素，惟有讓消費者滿意及產生持續購買意圖，消費者才會掏出荷包購買。 |
| 邱芸安 | 2010 | 品牌形象對知覺品質與消費者行為有顯著影響，另一方面，知覺品質對消費者行為也有部份的顯著影響。 |
| 蔡瑩儒 | 2012 | 不同消費者人口變數及消費者的消費與網路使用習慣對網路口碑會具有部份顯著差異。 |
| 左翊廷 | 2012 | 不同的消費族群與消費者屬性對於產品在購買前和購買後皆有某些不同的消費行為 |
| 林芳儀 | 2012 | 費者認為：(1)網路商店較網路商城具有更便利的購物環境；(2) 網路商城比較網路商店具有較高的互動性。 |
| 陳紀淑 | 2013 | 網路消費者的知覺風險會負向影響再購意願。其中知覺風險包含有財務風險、心理風險、績效風險、時間風險、身體風險、隱私權風險等六個消費者知覺風險。 |

Figure 2.3: 本研究整理

4. 選擇

經過以上敘述方案評估過程後，消費者會以全部方案中選擇最適合的方案，並購買的行動。

5. 結果

當消費者購買產品後，因為本身對產品的期望結果與實際使用的結果，兩種之間的感覺受差異。一般消費者購買的商品使用後心裡的感受主要有三中結果

符合期望：消費者使用購買的產品後的結果表現符合預期的期望，沒有特別好或壞的感覺

非常滿意：消費者使用購買的產品後的結果表現超過預期的期望，導致心裡的感覺很滿意

不滿意：消費者使用購買的產品後的結果表現低於預期的期望，導致心裡的感覺很不滿意的反應

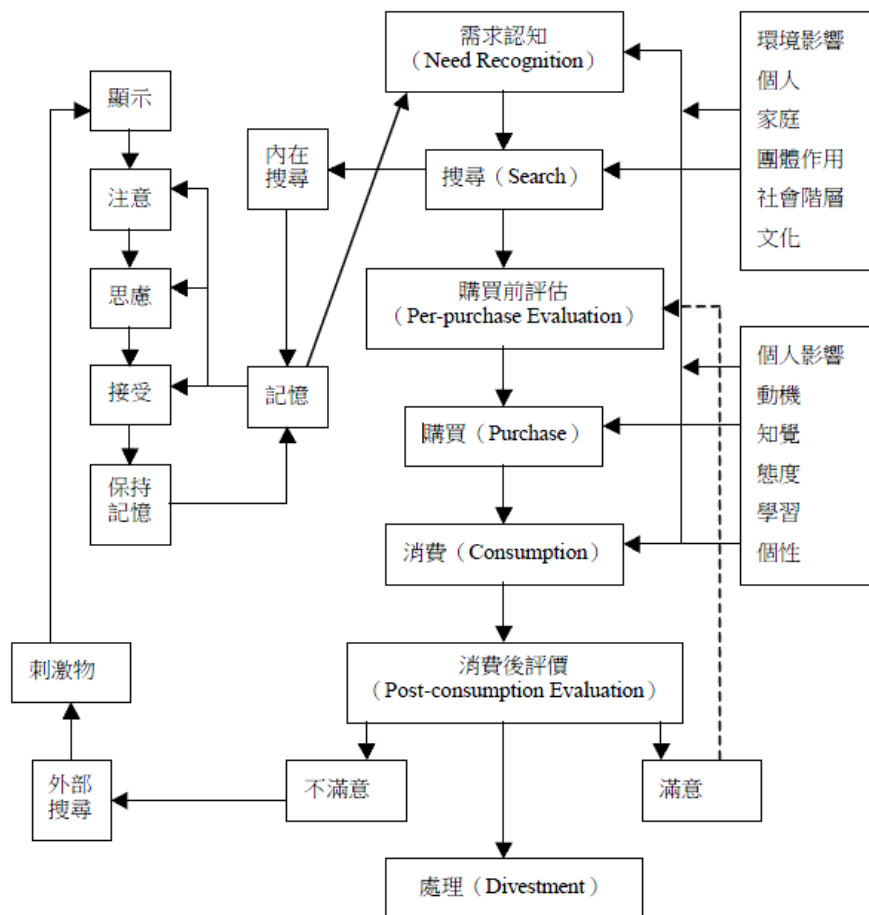


Figure 2.4: RogerD. Blackwel、PaulW.Miaiard、JamesF.Engel ,CONSUMER BEHAVIOR ,
Harcout College Publishers , P 38

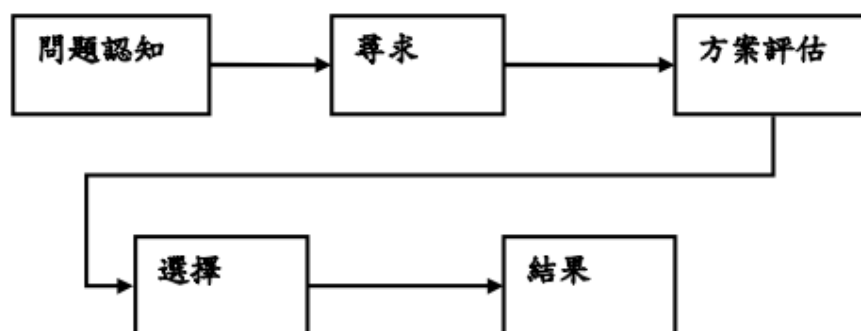


Figure 2.5: Engel, et al (2001)

2.5.3 消費者行為理論介紹

2.6 La jolla 樂活雅

公司簡介：

經營據點：台灣：台北市大安區光復南路 446 號七樓美國：2231 N. 23rd St. Beaumont, TX 77706

經營理念：富紳國際實業有限公司主要從事首飾及貴金屬零售業；擁有為數不少的客戶群。最初，是由兩位業餘華裔設計師，自行創作手工珠寶藝品，由於設計風格獨特，大受消費者的歡迎及喜愛，總是供不應求。設計師們有鑑於手工飾品無法大量生產，又觀察到，在未來的飾品趨勢中，鈦飾品將取代金銀等貴重金屬，成為高級珠寶設計重要材質，因此決定發展鈦鍍飾品。

以生產設計鈦鍍精品為主的富紳國際，也接受客戶 OEM 及 ODM 訂單。舉凡項鍊、手鍊、戒指、袖扣等商品，並供貨給日本、美國等客戶及珠寶精品業者。另外，富紳國際亦提供客製化服務，承接結合鈦飾品及頂級鑽石之客製化訂單，為消費者提供獨一無二的商品訂製服務。

發展至今，富紳國際已擁有自己的設計師及協力生產工廠，從來圖打樣、來樣製作及專業生產一應俱全。專屬設計師群發揮豐富的創造力，賦與每一款設計精品獨創的理念，再結合老師傅精湛的珠寶鑲工技藝，精心打造每一分一毫細微處，提供國內外客戶最與眾不同、匠心獨具的頂級鈦鍍珠寶精品。

企業文化：La Jolla 品牌概念來自於美國加州。La Jolla，源於西班牙文「珠寶」之意 - 「聖地牙哥的海洋之珠」，因為是西班牙文，所以唸法獨特，J 的發音為 H 的氣音，唸作 [la-ho-ya](接近中文發音“拉荷亞”)。La Jolla 是一個位於美國加州 San Diego 的明媚小鎮。

在「陽光．沙灘．美麗海岸」的見證下，品牌創辦人遇見了“命中注定”的另一半，並於 La Jolla 小鎮買下了別具意義的定情戒，兩人互許真愛，相守一生。這份難能可貴的愛情，讓他們決心將這份浪漫，轉化為璀璨迷人的健康概念純鈦飾品，將他們勇於追尋真愛的故事，透過 La Jolla 精品，不斷的傳遞出去。

La Jolla 品牌理念 -Pure and Trendy

Pure 材質純度嚴選

Trendy 引領現代時尚精品風格

「La Jolla 期許能結合藝術、自然、愜意美好的一切事物，以獨到細膩的品味設計、純鈦的材質，帶來對生命最美好的感動。」有別於一般市售的大眾化純鈦飾品，La Jolla 品牌創辦人堅持自我品味，精心打造一個具有現代時尚個性的純鈦精品。旗下專業設計師更以獨創的設計理念，賦與每款飾品生命力，並結合老師傅細緻的鑲工手藝，極致講究每一分每一毫細微的作工，呈現出純鈦精品的高雅質感及活力，演繹品味獨具的 La Jolla 純鈦精品新魅力。

by 品牌創辦人 CORA LIU (資料來源：La Jolla 樂活雅鈦鍍精品)

品牌故事

有別於一般市售的大眾化鈦鍍飾品，La Jolla 品牌創辦人 CORA LIU 堅持自我品味，精心打造一個具有現代時尚個性的鈦鍍精品。旗下專業設計師更以獨創的設計理念，賦與每款飾品生命力，並結合老師傅細緻的鑲工手藝，極致講究每一分每一毫細微的作工，呈現出鈦鍍飾品的高雅質感及活力，演繹品味獨具的 La Jolla 鈦鍍精品新魅力。

La Jolla 品牌故事

那裡有蔚藍的天空、燦爛的陽光，還有綿延的海岸線，迷人的海景讓小鎮被稱為「聖地牙哥的海洋之珠」。這是加州著名的海邊小鎮「La Jolla」，創辦人邂逅了生命中的另一半，緣分的安排讓兩人跨越地球兩端，在La Jolla相識相戀，最後在La Jolla海灘的見證下，為彼此戴上象徵「永恆不變的愛情」的純鈦定情戒，承諾相守一生。創辦人將遇見真愛的「La Jolla」定為品牌名稱，La Jolla也是西班牙文中「珠寶」的意思，希望能藉由傳遞「真愛永恆」的La Jolla鈦鍍精品，讓擁有它的人，也能夠分享並且得到屬於自己的真愛幸福。



The Brand Image - Low Profile Luxury Elegant Vogue

「La Jolla 品牌低調奢華及優雅時尚的風格，以及獨到細膩的設計，每款商品都是絕對值得擁有的典藏精品。」 ~by品牌創辦人

Figure 2.6: LaJolla 樂活雅鈦鍍精品

第三章 研究過程

寫出你的研究過程與相關資料收集的內容.....

Hello, here is some text without a meaning. This text should show what a printed text will look like at this place. If you read this text, you will get no information. Really? Is there no information? Is there a difference between this text and some nonsense like “Huardest gefburn”? Kjift – not at all! A blind text like this gives you information about the selected font, how the letters are written and an impression of the look. This text should contain all letters of the alphabet and it should be written in of the original language. There is no need for special content, but the length of words should match the language.



第四章 研究結果展示

資料分析方法本研究利用統計分析套件軟體 SPSS 20 進行相關分析, 使用的分析如下

- 一、 描述性統計：分析樣本結構中性別，年紀教育，程度工作性質的百分比
- 二、 信度分析：以 Cronbach's 值來鑑定各量表的內部一致性
- 三、 因素分析：主要目的將原有很多變數（維度）之資料，縮減成較少的維度數，但有保持原本所提供的資料
- 四、 簡單迴歸：分析進行假設的驗證

本研究探討品牌知覺、品牌聲望、消費者滿意度之間的關係。本研究已發放問卷的方式取的資料，問卷填寫主要以網路發放題目主要品牌知覺、品牌聲望、消費者滿意度以簡單迴歸分析來驗證假設是否成立

變數的定義與衡量

- 一、 消費者行為共有 10 個題目在網路上選購精品、珠寶商品時會參考的因素：價錢、品牌形象、製造材料與特性、其他顧客反應度、商品認證保證、售後服務、交貨服務、整體商品的價值、品牌知名度、設計感
- 二、 品牌知覺共有 8 個題目商品的品質良好、鈦鍍品牌形象、製作材料 (與特性)、商品外觀設計很滿意、商品的廣告或名稱很滿意、整體商品的價值、品牌知名度
- 三、 品牌聲望共有 10 個題目價錢、品牌形象、製作材料 (與特性)、其他顧客反應、商品認證保證、售後服務、交貨服務、整體商品的價值、品牌知名度、設計感
- 四、 消費者滿意度共有 10 題目價錢、品牌形象、製作材料 (與特性)、其他顧客反應、商品認證保證、售後服務、交貨服務、整體商品的價值、品牌知名度、設計感

分析結果本研究採用網路與百貨公司附近發放方式, 針對可能聽過鈦鍍精品的人進行問卷調查供調查 603 份剔除重複填寫與漏填, 有效問卷 599 份本研究的樣本資料分析結果顯示

- 一、 男性佔 50.1 % 女性 49.3 % 如表 4.1 所示
- 二、 年齡分為 18 歲以下 9.6 %、19 25 歲 71.5 %、26 35 歲 9.8 %、36 40 歲 2.7 %、40 歲以上 5.8 % 本問卷族群與年輕族群居多。如表 4.2 所示
- 三、 教育方面高中以下 4.1 %、高中 (職) 19.4 %、專科 5.3 %、大學 64.1 %、碩士 5.3 %、博士 1.7 % 教育程度以大學 64.1 % 為最多。如表 4.3 所示
- 四、 工作性質學生 52.4 %、服務業 29.4 %、製造業 3.5 %、軍公教 4.3 %、自由業 8.5 %、管家 1.3 % 由職業可看以學生 64.1 % 為最高。如表 4.4 所示

Table 4.1: 基本資料 (性別)

| | | |
|-----|-----|------|
| 男生 | 302 | 50.1 |
| 女生 | 297 | 49.3 |
| 總和 | 599 | 99.3 |
| 遺漏值 | 4 | 0.7 |

首先對樣本收集已說明, 其次對本研究的變數衡量做信度分析最後驗證假設信度分析 : 已進行實證分析針對問卷問項進行信度分析用來得知問卷設計所測得的結果是否有信度與穩定性本研究採用目前已研究最常使用的信賴度數做信度量測指標 Nunnally(1978) 認為信度 0.7 以上表示高信度可接受值大於 0.7

本研究共有 3 個變數, 信度分析結果顯示

- 一、 行費者行為 Cronbach's Alpha 值 0.946 如表 4.6 所示
- 二、 品牌知覺 Cronbach's Alpha 值 0.936 如表 4.7 所示

Table 4.2: 基本資料 (年齡)

| | | |
|---------|-----|------|
| 18 歲以下 | 58 | 9.6 |
| 19 25 歲 | 431 | 71.5 |
| 26 35 歲 | 59 | 9.8 |
| 36 40 歲 | 16 | 2.7 |
| 40 歲以上 | 35 | 5.8 |
| 總和 | 599 | 99.3 |
| 遺漏值 | 4 | 0.7 |

三、 品牌聲望 Cronbach's Alpha 值 0.958 如表 4.8 所示

四、 消費者滿意度 Cronbach's Alpha 值 0.969 如表 4.9 所示

以上信度 Alpha 值大於 0.7 以上顯示本研究的變數具有不錯的可信度。

因素分析為了探討受訪者對主要考量因素，因此提出 10 提消費者行為、8 題品牌知覺、10 題品牌知覺、10 題消費者滿意度等變數以量表收集受訪者對每一變數之重視度（非常不同意 = 1、非常同意 = 5）。將所獲得之資料，經過 K M O 取樣適當性及巴氏球形檢定。

- 一、 消費者行為 KMO=0.948 大於 0.9 表示分析效果極佳 Bartlett 的球形檢值 2427.156 顯著性.000< = 0.01 顯示資料非常適合因素分析本部分特性值大於 1 之標準將 10 個變數濃縮為 1 個因變數 (主成分) 全部變異可解釋為 67.400 %，詳細的數據如表 4.10 所示。
- 二、 品牌知覺 KMO=0.926 大於 0.9 表示分析效果極佳 Bartlett 的球形檢值 3210.519 顯著性.000< = 0.01 顯示資料非常適合因素分析本部分特性值大於 1 之標準將 7 個變數濃縮為 1 個因變數 (主成分) 全部變異可解釋為 72.457 %，詳細的數據如表 4.10 所示。
- 三、 品牌聲望 KMO=0.899 大於 0.8 表示分析有價值 Bartlett 的球形檢值 800.032 顯著性.000< = 0.01 顯示資料非常適合因素分析本部分特性值大於 1 之標準將 10 個變數濃縮為 1 個因變數 (主成分) 全部變異可解釋為 73.020 %如圖 4.10 所示。

Table 4.3: 基本資料 (學歷)

| | | |
|--------|-----|------|
| 高職以下 | 25 | 4.1 |
| 高中 (職) | 116 | 19.2 |
| 專科 | 32 | 5.3 |
| 大學 | 384 | 63.7 |
| 碩士 | 32 | 5.3 |
| 博士 | 10 | 1.7 |
| 總和 | 599 | 99.3 |
| 遺漏值 | 4 | 0.7 |

四、消費者滿意度 $KMO=0.788$ 大於 0.7 表示分析中等 Bartlett 的球形檢值 420.646 顯著性 $.000<0.01$ 顯示資料非常適合因素分析本部分特性值大於 1 之標準將 10 個變數濃縮為 1 個因變數 (主成分) 全部變異可解釋為 78.632% 如圖 4.10 所示

假設之驗證本研究共有 6 個假設待驗證，均採用簡單迴歸分析，結果整理於表 ?? 所示以下對每個假設驗證結果加以說明

- 一、H 1. 品牌知覺與消費者行為有顯著的關係。以簡單迴歸分析得值為：簡單相關數 (需要填) 判定數 (R 平方) 為 0.502 調過的 R 平方數為 0.501，滿意度與聲望迴歸值為 0.665 其 t 值 17.572 顯著性值為 $=0.000<0.05$ ，結果為棄卻因變數與自變數間無迴歸關係存在之虛無假設；自變數與因變數間有存在直線關係，因此可看出品牌知覺與品牌聲望有顯著的關係之假設 = 成立 4.12 所示。
- 二、H 2. 品牌聲望與消費者行為有顯著的關係以簡單迴歸分析得值為：簡單相關數 (需要填) 判定數 (R 平方) 為 0.239 調過的 R 平方數為 0.228，滿意度與聲望迴歸值為 0.501 其 t 值 4.610 顯著性值為 $=0.000<0.05$ ，結果為棄卻因變數與自變數間無迴歸關係存在之虛無假設；自變數與因變數間有存在直線關係，因此可看出品牌知覺與品牌聲望有顯著的關係之假設 = 成立。4.13 所示。

Table 4.4: 基本資料 (工作性質)

| | | |
|-----|-----|------|
| 學生 | 316 | 52.4 |
| 服務業 | 177 | 29.4 |
| 製造業 | 21 | 3.5 |
| 軍公教 | 26 | 4.3 |
| 自由業 | 51 | 8.5 |
| 家管 | 8 | 13 |
| 總和 | 599 | 99.3 |
| 遺漏值 | 4 | 0.7 |

三、 H 3. 品牌聲望與品牌知覺有顯著的關係。以簡單迴歸分析得值為：簡單相關數 0.480 判定數 (R 平方) 為 0.231 調過的 R 平方數為 0.220，滿意度與聲望迴歸值為 0.492 其 t 值 4.678 顯著性值為 $=0.000 < =0.05$ ，結果為棄卻因變數與自變數間無迴歸關係存在之虛無假設；自變數與因變數間有存在直線關係，因此可看出品牌知覺與品牌聲望有顯著的關係之假設 = 成立。如表 4.14 所示。

四、 H 4. 品牌知覺與消費者滿意度有顯著的關係。以簡單迴歸分析得值為：意度與知覺為 0.060 其 t 值 0.647 顯著性值為 $=0.524 < =0.05$ 結果為無法棄卻因變數與自變數間無迴歸關係純在之虛無假設；自變數與因變數間無存在直線關係因此可看出品牌聲望與消費者滿意度有顯著的關係之假設 = 不成立。如表 4.16 所示。

五、 H 5. 品牌聲望與消費者滿意度有顯著的關係。以簡單迴歸分析得值為：簡單相關數為 0.893 判定數 (R 平方) 為 0.798 調過的 R 平方數為 0.780，滿意度與聲望迴歸值為 0.692 其 t 值 7.832 顯著性值為 $=0.000 < =0.05$ ，結果為棄卻因變數與自變數間無迴歸關係存在之虛無假設；自變數與因變數間有存在直線關係，因此可看出品牌知覺與消費者滿意度有顯著的關係之假設 = 成立。如表 4.15 所示。

六、 H 6. 消費者行為與消費者滿意度有顯著的關係以簡單迴歸分析得值為：簡單相關數 (需要填) 判定數 (R 平方) 為 0.280 調過的 R 平方數為 0.252，滿意度與聲望迴歸值為

Table 4.5: 信度 (消費者行為)

| | | | | <i>Alpha</i> |
|-------|-------|--------|---------|--------------|
| 消費者行為 | 行為 1 | 3.9873 | 0.82930 | 0.945735 |
| | 行為 2 | 3.9429 | 0.82742 | |
| | 行為 3 | 3.9460 | 0.81796 | |
| | 行為 4 | 3.9143 | 0.85713 | |
| | 行為 5 | 4.0540 | 0.82955 | |
| | 行為 6 | 4.0476 | 0.84515 | |
| | 行為 7 | 3.9905 | 0.83508 | |
| | 行為 8 | 4.0413 | 0.83792 | |
| | 行為 9 | 3.8381 | 0.86094 | |
| | 行為 10 | 3.9905 | 0.86136 | |

0.423 其 t 值 3.176 顯著性值為 $=0.004 < =0.05$ ，結果為棄卻因變數與自變數間無迴歸關係存在之虛無假設；自變數與因變數間有存在直線關係，因此可看出品牌知覺與品牌聲望有顯著的關係之假設 = 成立。4.17 所示。

Table 4.6: 信度 (品牌知覺)

| | | | | <i>Alpha</i> |
|------|------|--------|---------|--------------|
| 品牌知覺 | 知覺 1 | 3.7753 | 0.7479 | 0.936242 |
| | 知覺 2 | 3.7483 | 0.79497 | |
| | 知覺 3 | 3.8345 | 0.80373 | |
| | 知覺 4 | 3.7500 | 0.75513 | |
| | 知覺 5 | 3.7534 | 0.77393 | |
| | 知覺 6 | 3.7534 | 0.77393 | |
| | 知覺 7 | 3.6909 | 0.80231 | |

Table 4.7: 信度 (品牌知覺)

| | | | | <i>Alpha</i> |
|------|------|--------|---------|--------------|
| 品牌知覺 | 知覺 1 | 3.7753 | 0.7479 | 0.936242 |
| | 知覺 2 | 3.7483 | 0.79497 | |
| | 知覺 3 | 3.8345 | 0.80373 | |
| | 知覺 4 | 3.7500 | 0.75513 | |
| | 知覺 5 | 3.7534 | 0.77393 | |
| | 知覺 6 | 3.7534 | 0.77393 | |
| | 知覺 7 | 3.6909 | 0.80231 | |

Table 4.8: 信度 (品牌聲望)

| | | | | <i>Alpha</i> |
|------|-------|--------|---------|--------------|
| 品牌知覺 | 聲望 1 | 3.6835 | 0.82500 | 0.958532 |
| | 聲望 2 | 3.7089 | 0.83439 | |
| | 聲望 3 | 3.5949 | 0.85266 | |
| | 聲望 4 | 3.6456 | 0.75987 | |
| | 聲望 5 | 3.7468 | 0.83924 | |
| | 聲望 6 | 3.6456 | 0.78508 | |
| | 聲望 7 | 3.6709 | 0.77900 | |
| | 聲望 8 | 3.7215 | 0.84636 | |
| | 聲望 9 | 3.6456 | 0.81709 | |
| | 聲望 10 | 3.7848 | 0.82696 | |

Table 4.9: 信度 (消費者滿意度)

| | | | | <i>Alpha</i> |
|------|--------|--------|---------|--------------|
| 品牌知覺 | 滿意度 1 | 3.233 | 0.97143 | 0.969024 |
| | 滿意度 2 | 3.4667 | 1.10589 | |
| | 滿意度 3 | 3.5000 | 1.00858 | |
| | 滿意度 4 | 3.5667 | 1.13512 | |
| | 滿意度 5 | 3.7000 | 1.08755 | |
| | 滿意度 6 | 3.5667 | 1.16511 | |
| | 滿意度 7 | 3.4667 | 1.00801 | |
| | 滿意度 8 | 3.6333 | 0.99943 | |
| | 滿意度 9 | 3.4333 | 1.04000 | |
| | 滿意度 10 | 3.5667 | 1.07265 | |

Table 4.10: 因數分析

| | <i>KMO</i> | <i>Bartlett</i> | |
|--------|------------|-----------------|-----------|
| 消費者行為 | 0.948 | 2427.156 | 67.399863 |
| 品牌知覺 | 0.926 | 3210.519 | 72.457307 |
| 品牌聲望 | 0.899 | 800.032 | 73.020478 |
| 消費者滿意度 | 0.788 | 420.646 | 78.632077 |

Table 4.11: 假設

| 假設 | 模型路徑 | B 之估計值 | P 值 | t | 結果 |
|----|----------------|--------|-------|--------|-----|
| H1 | 品牌知覺 → 消費者行為 | 0.665 | 0.000 | 17.572 | 成立 |
| H2 | 品牌聲望 → 消費者行為 | 0.501 | 0.000 | 4.619 | 成立 |
| H3 | 品牌聲望 → 品牌知覺 | 0.490 | 0.000 | 4.648 | 成立 |
| H4 | 品牌知覺 → 消費者滿意度 | 0.060 | 0.524 | 40.647 | 不成立 |
| H5 | 品牌聲望 → 消費者滿意度 | 0.692 | 0.000 | 7.832 | 成立 |
| H5 | 消費者行為 → 消費者滿意度 | 0.423 | 0.004 | 3.176 | 成立 |

Table 4.12: 簡單回歸 (依變數：行為的構面)

| 模型 | B 估計值 | 標準誤差 | Beta 分配 | t | 顯著性 |
|-------|-------|-------|---------|--------|-------|
| (常數) | -.077 | 0.040 | | -1.949 | 0.052 |
| 知覺的構面 | 0.665 | 0.038 | 0.709 | 17.572 | 0.000 |

Table 4.13: 簡單回歸 (依變數：行為的構面)

| 模型 | B 估計值 | 標準誤差 | Beta 分配 | t | 顯著性 |
|-------|-------|-------|---------|-------|-------|
| (常數) | -.108 | 0.111 | | -.975 | 0.333 |
| 聲望的構面 | 0.501 | 0.108 | 0.489 | 4.619 | 0.000 |

Table 4.14: 簡單回歸（依變數：知覺構面）

| 模型 | B 估計值 | 標準誤差 | Beta 分配 | t | 顯著性 |
|-------|-------|-------|---------|-------|-------|
| (常數) | 0.249 | 0.105 | | 2.375 | 0.020 |
| 聲望的構面 | 0.490 | 0.105 | 0.480 | 4.648 | 0.000 |

Table 4.15: 簡單回歸（依變數：滿意度構面）

| 模型 | B 估計值 | 標準誤差 | Beta 分配 | t | 顯著性 |
|-------|-------|-------|---------|-------|-------|
| (常數) | 0.158 | 0.103 | | 1.531 | 0.140 |
| 聲望的構面 | 0.692 | 0.088 | 0.857 | 7.832 | 0.000 |

Table 4.16: 簡單回歸（依變數：滿意度構面）

| 模型 | B 估計值 | 標準誤差 | Beta 分配 | t | 顯著性 |
|-------|-------|-------|---------|-------|-------|
| (常數) | 0.158 | 0.103 | | 1.531 | 0.140 |
| 知覺的構面 | 0.060 | 0.093 | 0.071 | 0.647 | 0.524 |

Table 4.17: 簡單回歸（依變數：滿意的構面）

| 模型 | B 估計值 | 標準誤差 | Beta 分配 | t | 顯著性 |
|-------|-------|-------|---------|-------|-------|
| (常數) | 0.092 | 0.173 | | 0.531 | 0.600 |
| 行為的構面 | 0.423 | 0.133 | 0.529 | 3.176 | 0.004 |

第五章 結論與建議

結論請分成下列幾點依序說明。

5.1 結論

Hello, here is some text without a meaning. This text should show what a printed text will look like at this place. If you read this text, you will get no information. Really? Is there no information? Is there a difference between this text and some nonsense like “Huardest gefburn”? Kjift – not at all! A blind text like this gives you information about the selected font, how the letters are written and an impression of the look. This text should contain all letters of the alphabet and it should be written in of the original language. There is no need for special content, but the length of words should match the language.

5.2 未來發展建議

Hello, here is some text without a meaning. This text should show what a printed text will look like at this place. If you read this text, you will get no information. Really? Is there no information? Is there a difference between this text and some nonsense like “Huardest gefburn”? Kjift – not at all! A blind text like this gives you information about the selected font, how the letters are written and an impression of the look. This text should contain all letters of the alphabet and it should be written in of the original language. There is no need for special content, but the length of words should match the language.

5.3 後續研究方向

Hello, here is some text without a meaning. This text should show what a printed text will look like at this place. If you read this text, you will get no information. Really? Is there no information? Is there a difference between this text and some nonsense like “Huardest gefburn”? Kjift – not at all! A blind text like this gives you information about the selected font, how the letters are written and an impression of the look. This text should contain all letters of the alphabet and it should be written in of the original language. There is no need for special content, but the length of words should match the language.



參 考 文 獻

- [1] Aaker, D. A. 1996, "Measuring brand equity across products and markets."California Management Review, 38, No.3, pp. 102-20.
- [2] <http://www.ama.org/>
- [3] Aaker, D. A. "Brand Extensions: The Good, the Bad, and the Ugly", Sloan Management Review, (Summer), 1990, pp. 47-56.
- [4] Aaker, D. A., & Keller, K. L. "Consumer Evaluation of Brand Extension", Journal of Marketing, 54(January), 1990, pp. 27-41.
- [5] Nunnally, J.C., (1978), Psychometric Theory, New York: McGraw-Hill.
- [6] 林靈宏, 張魁峯,(2009), 消費者行為學 (Consumer Behavior), 6 頁

