

學號：7112044020

班級：行銷碩一

姓名：趙焄伶

3/6 作業— IPA 練習 Excel(數字篇)

根據 Google 表單的回覆下載問卷回覆檔案，作為分析服務品質五個構面的資料。

B33 =AVERAGE(B2:B32)												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	時間戳記	店面裝潢 (重要度)	店員服務 (滿意度)	產品的價格 (重要度)	產品的價格 (滿意度)	地點 (重要度)	地點 (滿意度)	店面、環境衛生 (重要度)	店面、環境衛生 (滿意度)	員工的服務態度 (重要度)	員工的服務態度 (滿意度)	提供的折扣碼
2	12/1/2021 11:18:20	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	12/1/2021 11:18:28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	12/1/2021 11:18:40	6	4	5	5	6	5	5	6	5	5	
5	12/1/2021 11:19:19	6	4	4	6	6	6	4	6	6	6	
6	12/1/2021 11:21:40	6	4	6	6	6	5	6	6	6	5	
7	12/1/2021 11:23:36	6	4	4	3	4	4	4	6	6	6	
8	12/1/2021 11:27:09	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	
9	12/1/2021 11:28:25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	12/1/2021 11:29:32	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	
11	12/1/2021 11:36:43	6	5	5	6	6	6	4	5	5	6	
12	12/1/2021 11:44:49	6	4	4	6	4	6	4	5	5	6	
13	12/1/2021 12:39:37	6	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
14	12/1/2021 14:42:58	4	4	5	6	6	4	5	6	5	5	
15	12/1/2021 15:27:33	6	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
16	12/1/2021 15:29:16	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	
17	12/1/2021 19:05:38	6	5	4	6	5	6	5	6	5	6	
18	12/1/2021 19:07:41	6	4	3	6	5	5	4	6	5	6	
19	12/1/2021 19:11:01	6	4	5	6	4	6	5	6	5	6	
20	12/1/2021 19:17:58	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	
21	12/1/2021 19:56:29	6	5	4	5	5	3	3	6	5	5	
22	12/1/2021 22:14:54	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
23	12/1/2021 22:43:45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
24	12/1/2021 23:32:21	6	4	5	6	3	6	4	6	4	6	
25	12/3/2021 19:51:39	6	4	5	5	5	6	5	5	5	5	
26	12/3/2021 22:21:11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	6	
27	12/4/2021 10:30:23	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	
28	12/4/2021 10:36:26	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	12/4/2021 10:38:50	6	5	4	6	4	5	4	6	5	5	
30	12/4/2021 11:46:58	6	4	5	5	6	6	3	6	5	5	
31	12/4/2021 12:43:20	6	6	4	5	4	6	5	6	3	6	

利用問卷回覆檔案分別依照五個服務品質構面的問項進行分類，並且將每個構面的滿意度及重要度之平均數個別計算出來，並得出整體服務品質滿意度和重要度的平均數，最後整理出下圖的資料。

No	Items	滿意度	重要度
1	店面裝潢	4.5483871	5.74193548
2	產品的價格	5.41935484	4.74193548
3	地點	5.25806452	5.06451613
4	店面、環境衛生	5.58064516	4.70967742
	有形性平均	5.2016129	5.06451613
5	員工的服務態度	5.35483871	5
6	提供的折扣是否吸引人 (如：使用學生證的折扣)	5.41935484	4.90322581
7	產品的品項齊全	5.12903226	5.25806452
8	員工對產品是否了解 (如：清楚知道店內有何產品)	5.32258065	4.48387097
9	員工是否準時營業開店 (下午2：00-10：00)	5.41935484	5.16129032
	確實性平均	5.32903226	4.96129032
10	員工推薦是否符合顧客需求 (如：顧客詢問店員不想喝含咖啡因的飲料，店員能提供符合顧客要求的產品)	5.09677419	4.87096774
11	產品的甜度分類，符合顧客需求 (甜度分類齊全，如：從全糖到微微糖都有，並且全糖夠甜，微微糖不會太)	5.35483871	5
12	營業的時間符合顧客需求 (下午2：00-10：00)	5.38709677	4.96774194
13	飲料的杯子外型、觸感、外觀符合顧客需求 (如：杯子好不好拿)	4.74193548	4.48387097
14	是否有提供產品的熱量標示	4.58064516	4.64516129
	關懷性平均	5.03225806	4.79354839
15	員工回應顧客的速度	5.35483871	3.90322581
16	粉絲專業的回應速度	4.5483871	4.93548387
17	店員是否主動維持排隊秩序 (如：當有人插隊時，店員會出面主持秩序)	5.32258065	4.41935484
18	店員支援收銀、製餐的效率 (店員互相支援的效率)	5.29032258	4.64516129
	反應性平均	5.12903226	4.47580645
19	點餐的速度	5.19354839	4.83870968
20	出餐的速度	5.32258065	5.03225806
21	出餐的正確率	5.58064516	5.06451613
22	品質是否統一、一致 (如：不同店員製作的口味皆相同)	5.38709677	5.19354839
	可靠性平均	5.37096774	5.03225806

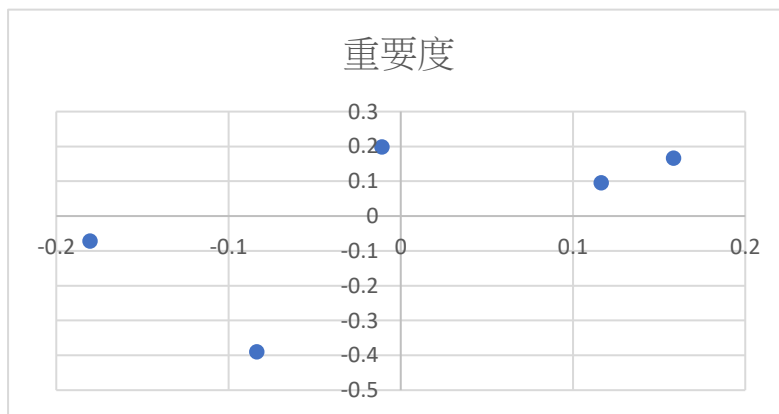
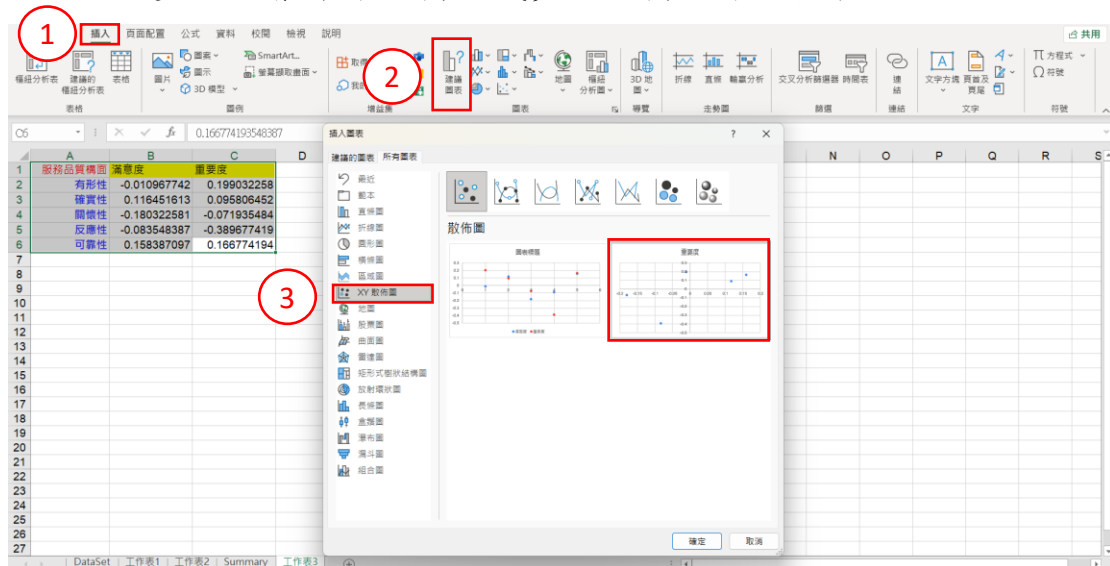
接著計算出各構面與整體服務品質滿意度和重要度平均值的差，如有形性滿意度 5.2016129 與整體服務品質滿意度 5.21258065 的差，為-0.0109677，以此方式將各構面與整體服務品質滿意度和重要度平均值的差計算而出。

服務品質構面	滿意度	重要性	滿意度	重要性
有形性	5.2016129	5.06451613	-0.0109677	0.19903226
確實性	5.32903226	4.96129032	0.11645161	0.09580645
關懷性	5.03225806	4.79354839	-0.1803226	-0.0719355
反應性	5.12903226	4.47580645	-0.0835484	-0.3896774
可靠性	5.37096774	5.03225806	0.1583871	0.16677419
平均	5.21258065	4.86548387		

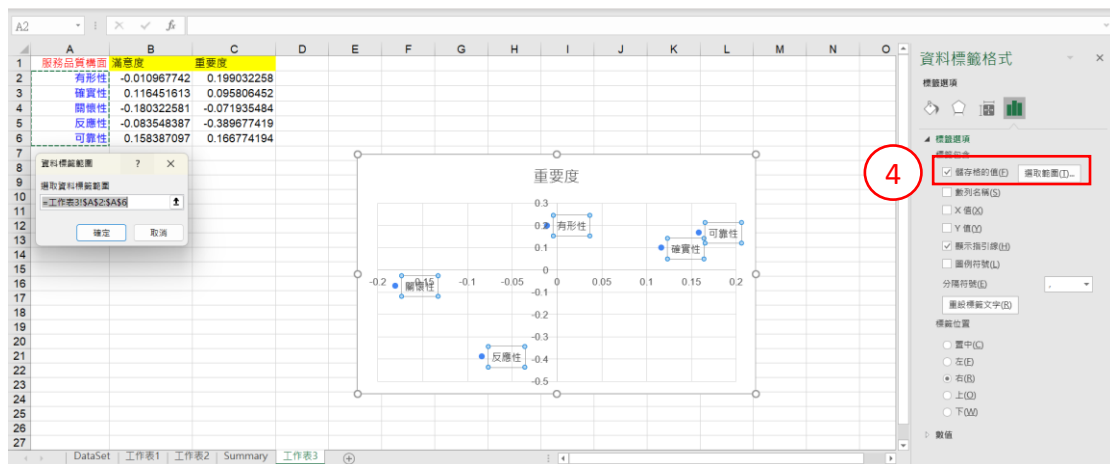
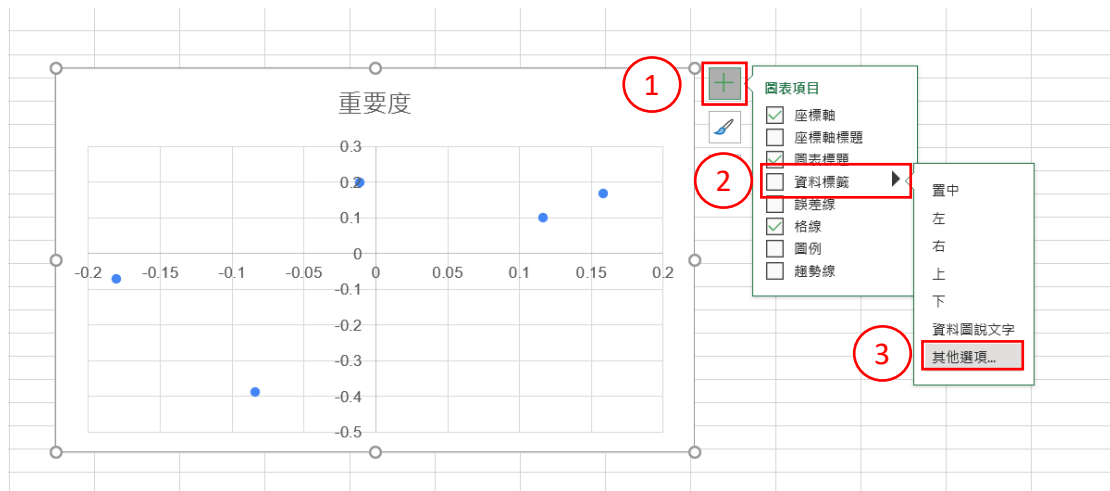
然後將各服務品質構面的滿意度及重要性平均值刪掉，僅留下各構面與整體服務品質滿意度和重要性平均值的差值，如下圖所示。

服務品質構面	滿意度	重要性
有形性	-0.010967742	0.199032258
確實性	0.116451613	0.095806452
關懷性	-0.180322581	-0.071935484
反應性	-0.083548387	-0.389677419
可靠性	0.158387097	0.166774194

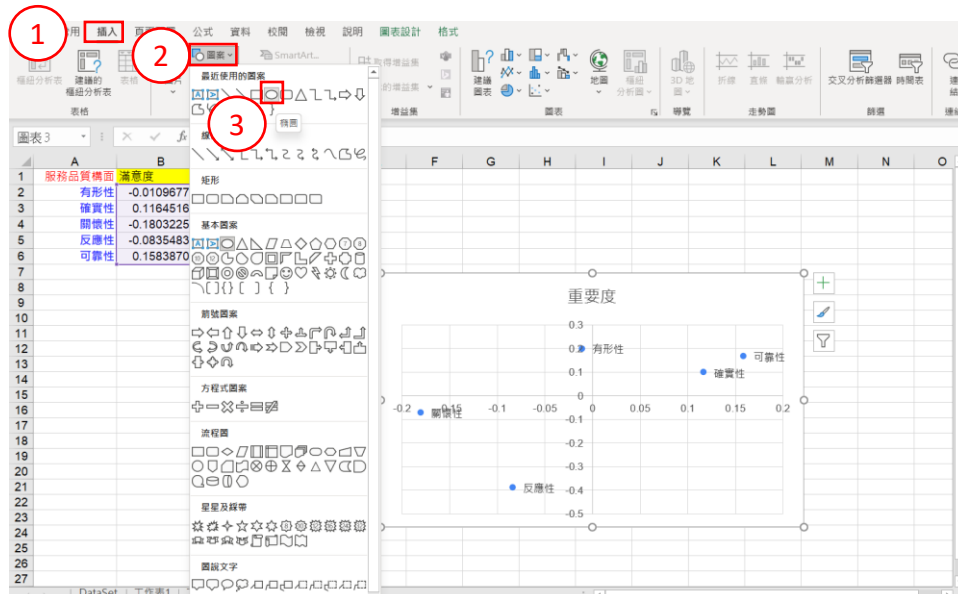
根據上圖，將資料表格選取起來→1.點選「插入」按鈕→2.點選「建議圖表」按鈕→3.選取 X-Y 散佈圖，圖表生成步驟及圖表結果如下所示。



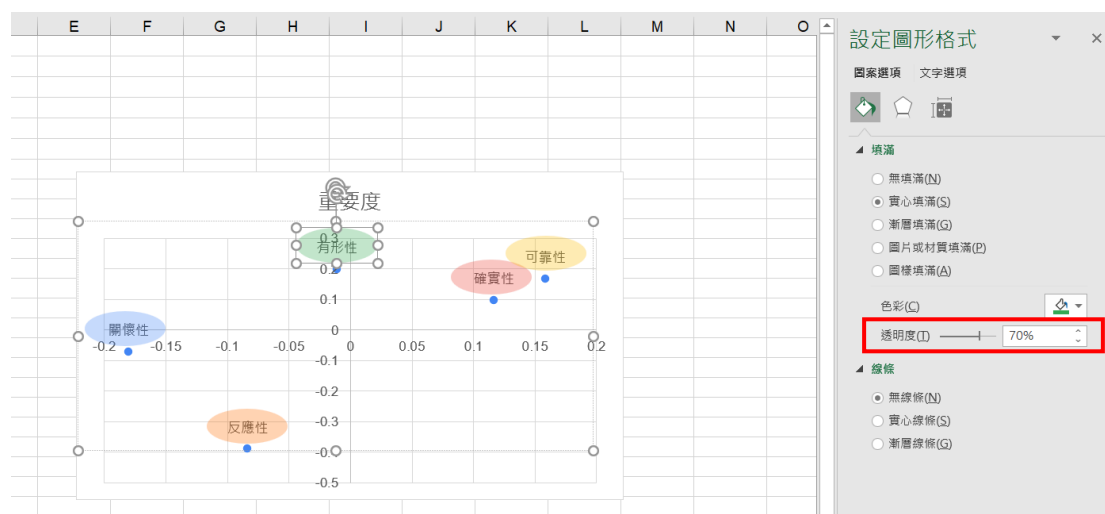
在生成 X-Y 散佈圖後，1.點選圖表旁「+」→ 2.點選「資料標籤」旁箭頭→ 3.選取「其他選項」→ 4.在資料標籤格式內勾選「儲存格的值」→選取範圍選擇服務品質構面該欄，為每個點備註構面名稱。



最後，根據每個構面名稱標示特定顏色，以便區分，步驟如下：1.點選「插入」→ 2.點選「圖案」→ 3.點選「橢圓」形狀→新增 5 個顏色相異的橢圓形。



由於橢圓形剛生成時，其圖形填滿的顏色將完全覆蓋構面名稱的字，因此需調整橢圓形的填滿透明度。



依照問卷結果所製作的圖表，如下所示，商店可根據此結果針對各服務品質構面的服務進行調整，以望顧客能夠獲取更佳的服務體驗。如重要度及滿意度都很高的確實性和可靠性構面服務，代表該服務構面的服務可以繼續維持；而有形性構面的服務屬於重要度高但滿意度不高的狀態，因此商店可以優先改善此構面的服務，並回溯至該構面的各題項結果，確認哪個服務是顧客最不滿的，並盡快改善該服務。

