

目錄

頁次

摘要	II
目錄	IV
圖目錄	V
表目錄	VI
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究變數定義及架構	4
第四節 研究範圍及對象	6
第五節 問卷設計及資料蒐集	7
第六節 研究流程	10
第二章 醫學美容產品市場分析	17
第一節 醫學美容的需求	17
第二節 醫學美容的發展與範圍	18
第三章 銀髮族消費行為之分析	24
第一節 銀髮族的定義	24
第二節 消費者行為理論	26
第三節 銀髮族消費行為問卷題項之分析	42
第四節 銀髮族消費行為與人口統計變項之交叉分析	75
第四章 銀髮族顧客滿意度之分析	86
第一節 顧客滿意度理論	86
第二節 銀髮族顧客滿意度問卷題項之分析	88
第三節 銀髮族顧客滿意度與人口統計變項之交叉分析	93
第五章 結論與建議	96
第一節 研究結論	96
第二節 建議事項	97
參考文獻	100
問卷	104

圖目錄

圖 1-1 本研究之研究架構圖	6
圖 2-1 2004 年全球回春療程市場營收結構分析	20
圖 3-1 Nicosia 消費者購買行為模式	31
圖 3-2 Howard 消費者決策模式	32
圖 3-3 Kotler 消費者行為模式	34
圖 3-4 EKB 消費者決策模型	36



表目錄

表 1-1 基本資料之敘述統計分析表	14
表 3-1 需求確認—「減少處理皮膚問題時間」之敘述統計次數分配表	42
表 3-2 需求確認—「改善人際關係」之敘述統計次數分配表	43
表 3-3 需求確認—「放鬆緊張情緒」之敘述統計次數分配表	44
表 3-4 需求確認—「解決容貌缺陷」之敘述統計次數分配表	45
表 3-5 需求確認—「看起來更年輕」之敘述統計次數分配表	45
表 3-6 需求確認—「可以容光煥發」之敘述統計次數分配表	46
表 3-7 需求確認—「提高自己自信心」之敘述統計次數分配表	47
表 3-8 需求確認—「掩飾內心不安感」之敘述統計次數分配表	47
表 3-9 需求確認—「增進身材曲線美感」之敘述統計次數分配表	48
表 3-10 需求確認—「滿足對外貌與體態要求」之敘述統計次數分配表	49
表 3-11 資訊蒐集之敘述統計分析表	49
表 3-12 方案評估之重視因素—「整齊清潔及環境氣氛」之敘述統計 次數分配表	51
表 3-13 方案評估之重視因素—「交通停車方便性」之敘述統計次數分配表	52
表 3-14 方案評估之重視因素—「最先進儀器設備」之敘述統計次數分配表	52
表 3-15 方案評估之重視因素—「具備服務態度」之敘述統計次數分配表	53
表 3-16 方案評估之重視因素—「專業諮詢溝通能力」之敘述統計次數分配表	54
表 3-17 方案評估之重視因素—「人員整體服裝儀容」之敘述統計次數分配表	54
表 3-18 方案評估之重視因素—「療程服務時間掌握」之敘述統計次數分配表	55
表 3-19 方案評估之重視因素—「所具療程成效」之敘述統計次數分配表	56
表 3-20 方案評估之重視因素—「具有品牌知名度」之敘述統計次數分配表	57
表 3-21 方案評估之重視因素—「重視價格」之敘述統計次數分配表	57
表 3-22 方案評估之重視因素—「會員優惠辦法」之敘述統計次數分配表	58

表 3-23 方案評估之重視因素—「對顧客誠信態度」之敘述統計次數分配表.....	59
表 3-24 方案評估之重視因素—「無微不至服務」之敘述統計次數分配表.....	59
表 3-25 方案評估之重視因素—「愉悅溫馨附加價值」之敘述統計次數分配表.....	60
表 3-26 方案評估之重視因素—「保障個人隱私」之敘述統計次數分配表.....	61
表 3-27 方案評估之必要因素—「美白活膚調理」之敘述統計次數分配表.....	62
表 3-28 方案評估之必要因素—「面皰抗痘調理」之敘述統計次數分配表.....	63
表 3-29 方案評估之必要因素—「注射藥物除紋」之敘述統計次數分配表.....	64
表 3-30 方案評估之必要因素—「脈衝光回春」之敘述統計次數分配表.....	65
表 3-31 方案評估之必要因素—「參加雷射課程」之敘述統計次數分配表.....	66
表 3-32 方案評估之必要因素—「儀器緊實課程」之敘述統計次數分配表.....	67
表 3-33 方案評估之必要因素—「脖子除皺課程」之敘述統計次數分配表.....	68
表 3-34 方案評估之必要因素—「其他部位除皺課程」之敘述統計次數分配表.....	68
表 3-35 方案評估之必要因素—「儀器消脂課程」之敘述統計次數分配表.....	69
表 3-36 方案評估之必要因素—「解救落髮課程」之敘述統計次數分配表.....	70
表 3-37 實際購買之敘述統計分析表.....	73
表 3-38 性別與需求確認-「改善人際關係」之交叉分析.....	75
表 3-39 性別與需求確認-「看起來更年輕」之交叉分析.....	75
表 3-40 性別與需求確認-「滿足對外貌與體態要求」之交叉分析.....	76
表 3-41 性別與主要資訊蒐集管道之交叉分析.....	76
表 3-42 性別與方案評估其重視因素-「最先進儀器設備」之交叉分析.....	77
表 3-43 性別與方案評估其重視因素-「所具療程成效」之交叉分析.....	77
表 3-44 性別與方案評估其重視因素-「重視價格」之交叉分析.....	77
表 3-45 性別與方案評估其重視因素-「注射藥物除紋」之交叉分析.....	78
表 3-46 性別與方案評估其重視因素-「脈衝光回春」之交叉分析.....	78
表 3-47 性別與購買行為-「第一次接受醫學美容產品服務的時間」之交叉分析.....	79
表 3-48 性別與購買行為-「至醫學美容中心使用頻率」之交叉分析.....	79

表 3-49 性別與購買行為-「平均每次至醫學美容中心消費金額」之交叉分析	79
表 3-50 教育程度與需求確認-「改善人際關係」之交叉分析	80
表 3-51 教育程度與需求確認-「看起來更年輕」之交叉分析	80
表 3-51 教育程度與需求確認-「滿足對外貌與體態要求」之交叉分析	81
表 3-52 教育程度與主要資訊蒐集管道之交叉分析	81
表 3-53 教育程度與方案評估其重視因素-「最先進儀器設備」之交叉分析	82
表 3-53 教育程度與方案評估其重視因素-「所具療程成效」之交叉分析	82
表 3-54 教育程度與方案評估其重視因素-「重視價格」之交叉分析	83
表 3-55 教育程度與方案評估其必要因素-「注射藥物除紋」之交叉分析	83
表 3-56 教育程度與方案評估其必要因素-「脈衝光回春」之交叉分析	84
表 3-57 教育程度與購買行為-「第一次接受醫學美容產品服務的時間」 之交叉分析	84
表 3-58 教育程度與購買行為-「至醫學美容中心使用頻率」之交叉分析	85
表 3-59 教育程度與購買行為-「平均每次至醫學美容中心消費金額」 之交叉分析	85
表 4-1 顧客滿意度-「對人員服務感到滿意」之敘述統計次數分配表	89
表 4-2 顧客滿意度-「對提供產品服務種類感到滿意」之敘述統計次數分配表	90
表 4-3 顧客滿意度-「至美容中心消費是正確決定」之敘述統計次數分配表	91
表 4-4 顧客滿意度-「願意再來美容中心消費」之敘述統計次數分配表	91
表 4-5 顧客滿意度-「推薦他人消費」之敘述統計次數分配表	92
表 4-6 顧客滿意度-「花更多金錢及時間消費」之敘述統計次數分配表	93
表 4-7 性別與顧客滿意度-「對提供產品服務種類感到滿意」之交叉分析	93
表 4-8 性別與顧客滿意度-「花更多金錢及時間消費」之交叉分析	94
表 4-9 教育程度與顧客滿意度-「對提供產品服務種類感到滿意」之交叉分析	94
表 4-10 教育程度與顧客滿意度-「花更多金錢及時間消費」之交叉分析	95