品牌知名度、顧客價值、再購意願與網路口碑關聯性之研究：以「魔獸世界」為例

這幾年來，網路快速的發展，加上高速寬頻網路的普及，已經深入了我們每個人的家庭之中，讓大家隨時隨地享受到網路所帶來的便利及娛樂。然而國內線上遊戲廠商競爭非常激烈，要如何為玩家創造價值，讓玩家願意繼續留在此款遊戲也就成為一個重要的課題。本研究主要在探討品牌知名度、顧客價值、再購意願與網路口碑之間的關聯，以線上遊戲產業為研究母體，並以魔獸世界玩家作為研究樣本，共計發放份340問卷，回收有效問卷為280份。本研究透過線性結構化方程式模型將品牌知名度、顧客價值、再購意願與網路口碑的影響進行實證分析，研究結果發現，品牌知名度透過顧客價值對再購意願與網路口碑的影響之中，顧客價值是具完全中介效果。