

摘 要

本研究探討品牌形象對服務品質、顧客忠誠度與再購意願的影響，以淘寶為例。研究動機在於網購市場競爭激烈，品牌形象如何影響消費者行為值得深入探討。本研究目的為分析品牌形象如何影響服務品質認知、顧客忠誠度及再購意願，並驗證各變數間的關聯性。研究採用問卷調查法，透過敘述性統計、信度分析與單因子變異數分析與迴歸分析等統計方法進行驗證。問卷回收有效樣本數為 149 份，結果顯示品牌形象對服務品質、顧客忠誠度及再購意願均有顯著正向影響。此外，服務品質亦影響顧客忠誠度，進而提升再購意願。研究結論指出，企業應提升品牌形象與服務品質，以強化消費者忠誠度並促進回購行為。未來建議可擴展研究對象至不同年齡層，以提高研究適用性。

【關鍵字】：品牌形象、服務品質、顧客忠誠度、再購意願、淘寶