

投稿類別：商業類

篇名：

探討星巴克之顧客滿意度調查－雲林

作者：

沈芸睫。私立永年高級中學。商業經營學程高二仁班

林偉勛。私立永年高級中學。商業經營學程高二仁班

曹勝楷。私立永年高級中學。商業經營學程高二仁班

指導老師：

黃麗珠老師

## 1、 前言

### 1、 研究動機

我們想研究為何星巴克價格較其他飲料店高昂、味道還平庸乏味卻還是受年輕人喜愛，且在消費者心中建立一定的形象。因此我們想探究星巴克，了解星巴克受歡迎的原因以及為何評價如此兩極的星巴克能夠征服全球。

### 2、 研究目的

- (1) 了解星巴克的歷史背景由來及現況
- (2) 進行「星巴克」之 SWOT 分析
- (3) 進行「星巴克」消費者滿意度調查

### 3、 研究方法

- (一)文獻探討法：上網搜尋「星巴克」相關資訊，再討論及彙整。
- (二)問卷調查法：設計問卷，對比「星巴克」之顧客滿意度

### 4、 研究流程



圖一：本組自行整理

## 貳◆正文

### 1、 文獻探討

「顧客滿意度」顧名思義就是顧客對某樣產品或是服務的『購買之前心

理預期』和『購買使用 之後實際感受』 之差異程度」（旗立財經研究室，2016），顧客購買前以及購買後對產品的印象產生出另一種想法時，這就稱為顧客滿意度。

## 2、 星巴克之歷史&背景

「星巴克」這個名字來自美國作家梅爾維爾的小說《白鯨記》中一位處事冷靜、極具性格魅力的大副。他的嗜好就是喝咖啡。

星巴克，是近10年來美國最吸引人的餐飲零售傳奇。1971年，星巴克在西雅圖平民的傳統市場區誕生。1996年，星巴克正式跨入國際，在流行的東京銀座開了第一家海外咖啡店。不過6年，星巴克一圈綠底白字的美人魚標誌，打入了全球32個市場，現在更以每一天這個地球上就多了3、4家星巴克的速度成長。這個發展歷程，就像企業版麻雀變鳳凰的傳奇。

「我們喜歡打破規則，做到別人說不可能的事情，」星巴克董事長霍華·蕭茲（Howard Schultz）坐在白淨明亮、帶著後現代簡約的辦公室中，認真道出星巴克成功的祕密，「這就是成功美好之處。」



蕭茲談起星巴克的成功，有比任何人都更濃烈的熱情與得意。他雖然不是星巴克的創辦人，但是，是他給了星巴克創新躍進的契機。

圖二：星巴克商標

## 3、 星巴克與其他飲料店之比較

「手搖飲已成為台灣人的生活日常」，水果茶始祖、大苑子總經理邱瑞堂指出。時代變遷下，近年來陸陸續續可觀察到飲料店、咖啡店越來越多間，呈現出市場高度競爭的狀況。飲料店、咖啡店品牌包括有可不可熟成紅茶、麻古茶坊、路易莎咖啡、coco都可、星巴克、85度C等多家品牌。手搖飲店除了產品要好之外還要比其他家更有風格、噱頭，最近就有許多藝人、網紅紛紛都開店，更引起一波風潮。

星巴克與其他店相較之下，成為了全球數一數二的咖啡品牌，價格偏高以及堅持高品質選用國外進口的咖啡豆，是許多人心目中咖啡界的文青味、潮流品牌，手上捧著一杯印著星巴克圖騰的外帶杯，就給人一種時尚的氣息，時不時出現的買一送一活動，也讓人趨之若鶩。

### (1) 可不可熟成紅茶

可不可意即為台語

可不可熟成紅茶創立於2008年初夏，**台中市**向上市場旁，用了8年時間，近3000個日子，堅持做對的事，我們相信任何事物，歸根究底回到最初的本質，都會呈現一種單純美好的狀態-和人一樣。現在就讓紅茶帶你進入時光旅行、憶起青澀的青春，回到舊時代的美好。



### (2) 麻古茶坊

2008年於台灣高雄創立麻古茶坊，**麻古茶坊**首創果粒茶飲系列，以飽滿扎實的果肉口感席捲全台，開創茶飲界新風潮。隨後更推出無添加色素的『水晶粉圓』，搭配濃醇的拿鐵系列茶飲，更成為超人氣的話題飲品。**經營多年的麻古茶坊**，以穩健的步伐持續在全台拓展門店，2017帶著獨特鮮活口感的果粒茶飲跨足海外，試圖與世界各地的人，分享麻古的果漾·輕生活體驗。



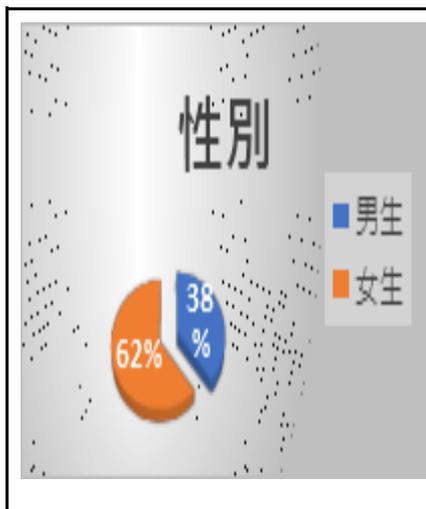
### (3) 路易莎咖啡

因一句“懂得喝義式咖啡才是行家”創辦人黃銘賢初嚐Espresso，強烈風味震撼了味蕾，定下做杯好咖啡的決心。堅持手工烘豆、細細翻動、控制火候，尋找甜蜜點讓咖啡豆完美釋放風味，歷經四年研發出經典配方，以義大利女神Louisa為名，守護讓所有咖啡愛好者喝杯好咖啡的信念，堅定對精品咖啡文化的熱情，並於2006年創立第一間門市，開啟路易莎精品咖啡連鎖品牌的世界藍圖。



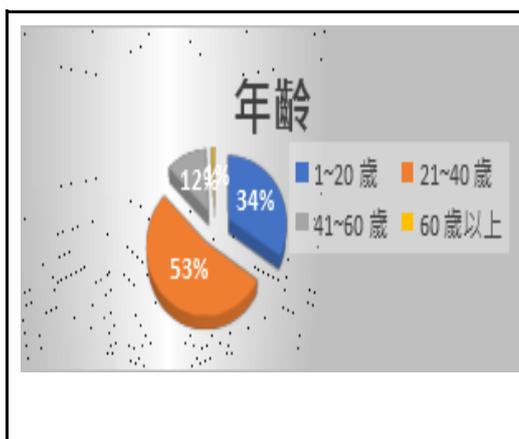
#### 4、 星巴克SWOT分析

<p style="text-align: center;"><b>S優勢</b></p> <p>S1產品多樣化 S2店內環境良好 S3服務品質好</p>	<p style="text-align: center;"><b>W劣勢</b></p> <p>W1產品價錢太高 W2門市數量較少 W3員工訓練花費成本太高</p>
<p style="text-align: center;"><b>O機會</b></p> <p>O1服務多元，線上點餐 O2喜歡咖啡的人變多 O3推出很多優惠，吸引顧客購買</p>	<p style="text-align: center;"><b>T威脅</b></p> <p>T1 能替代的咖啡太多 T2大眾健康意識提高 T3容易模仿</p>



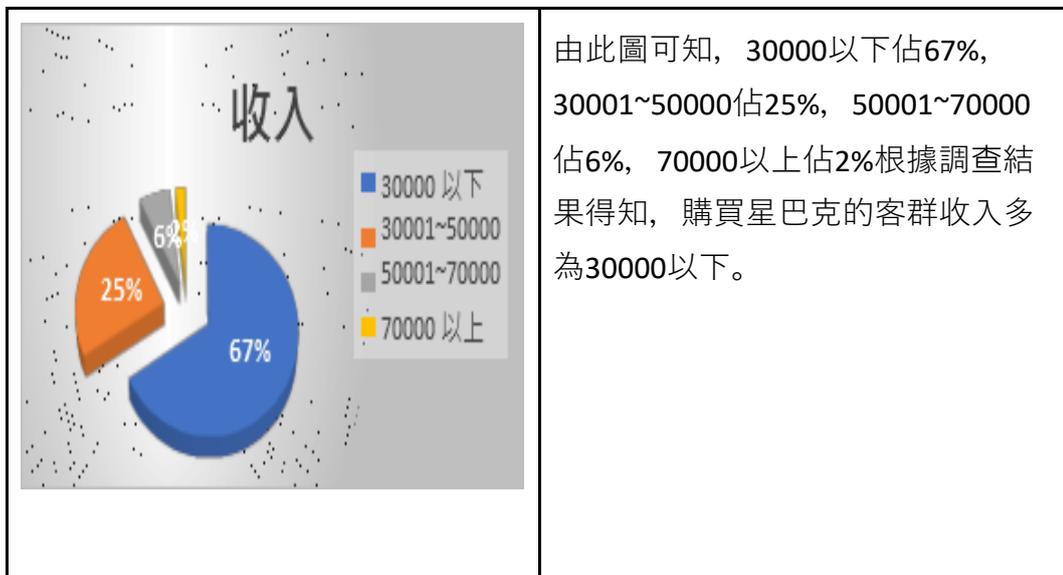
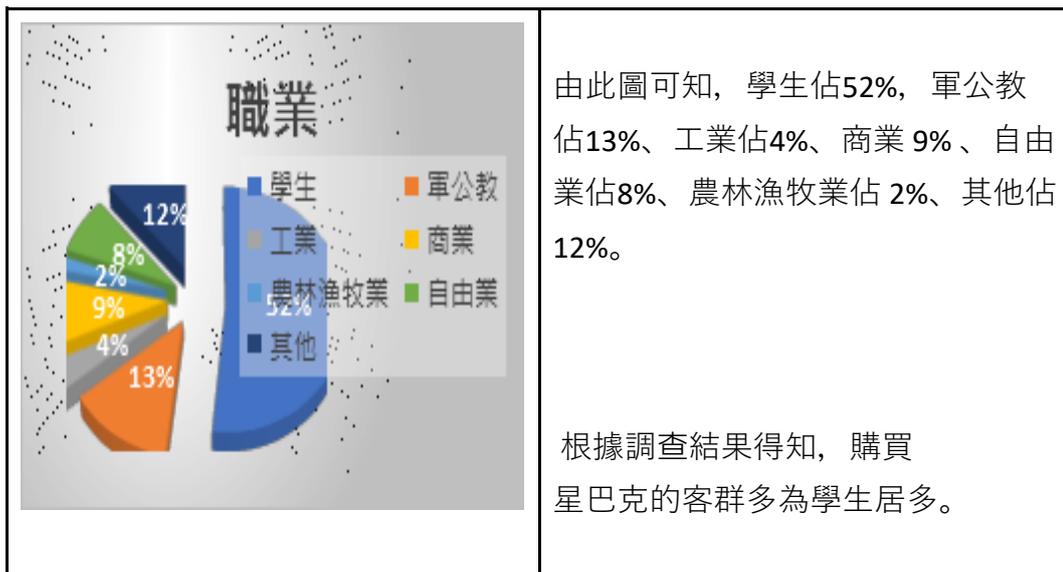
根據此圖可知，男生占總比例38%，女生占總比例62%，受訪者以女性居多

我們組分別在斗六地區發放問卷，由此可知，斗六地區顧客女生比較多。

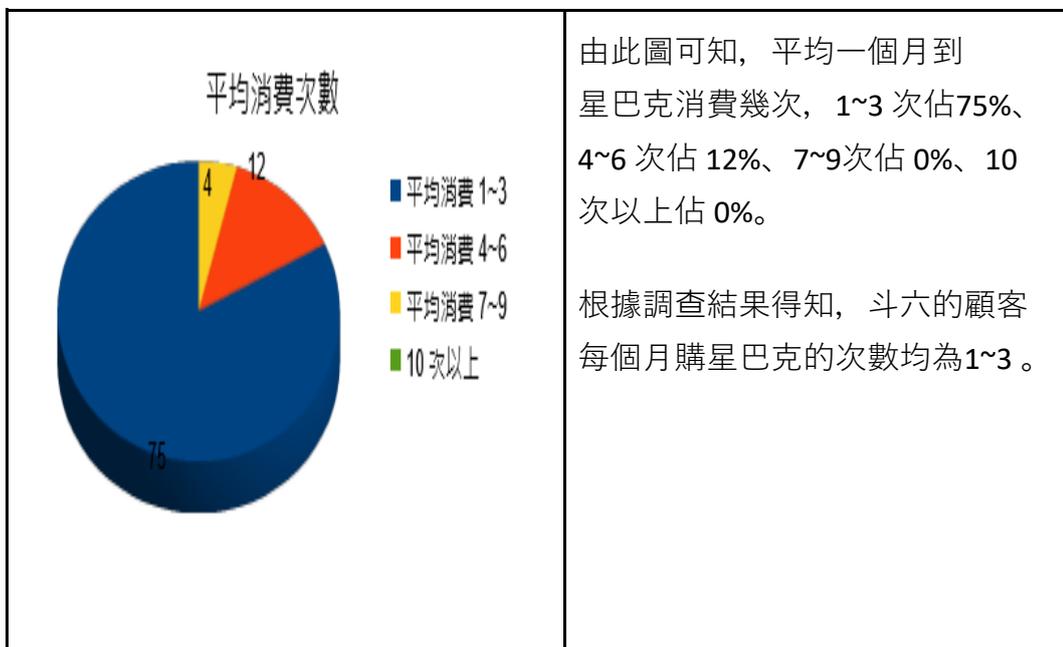
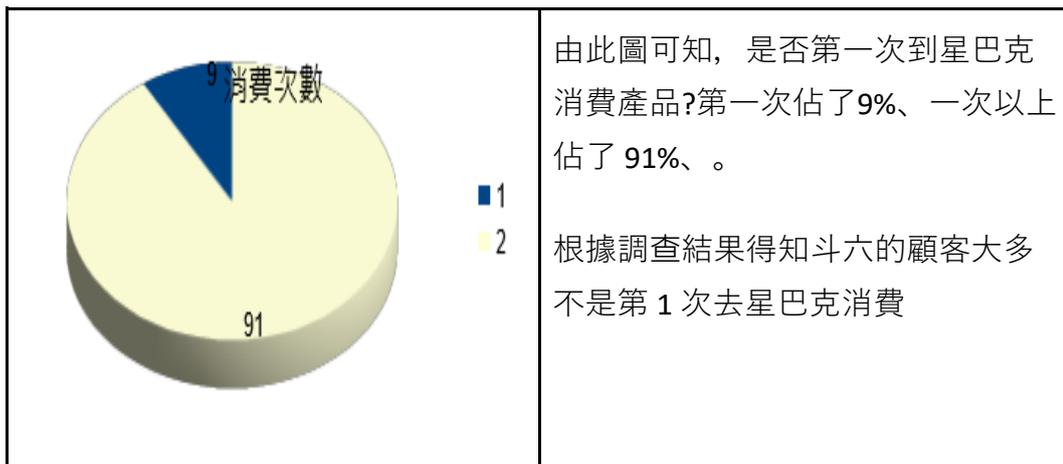


由此圖可知，1~20歲占34%、21~40歲占53%、41~60歲占12%、60歲以上占1%

由調查結果可得知，星巴克深受青少年及輕熟齡人之喜愛。



消費狀況



產品喜好

男生食物喜愛程度

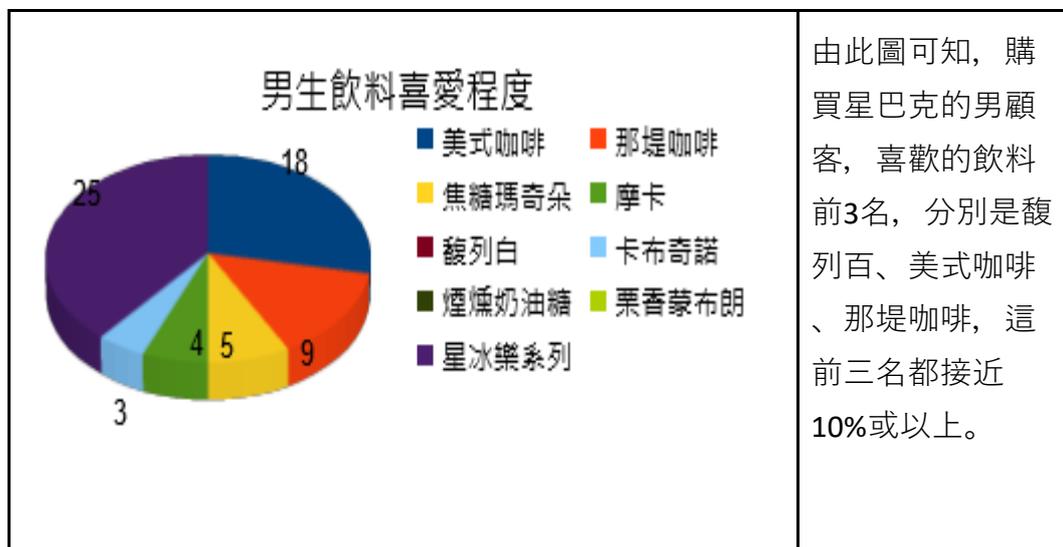


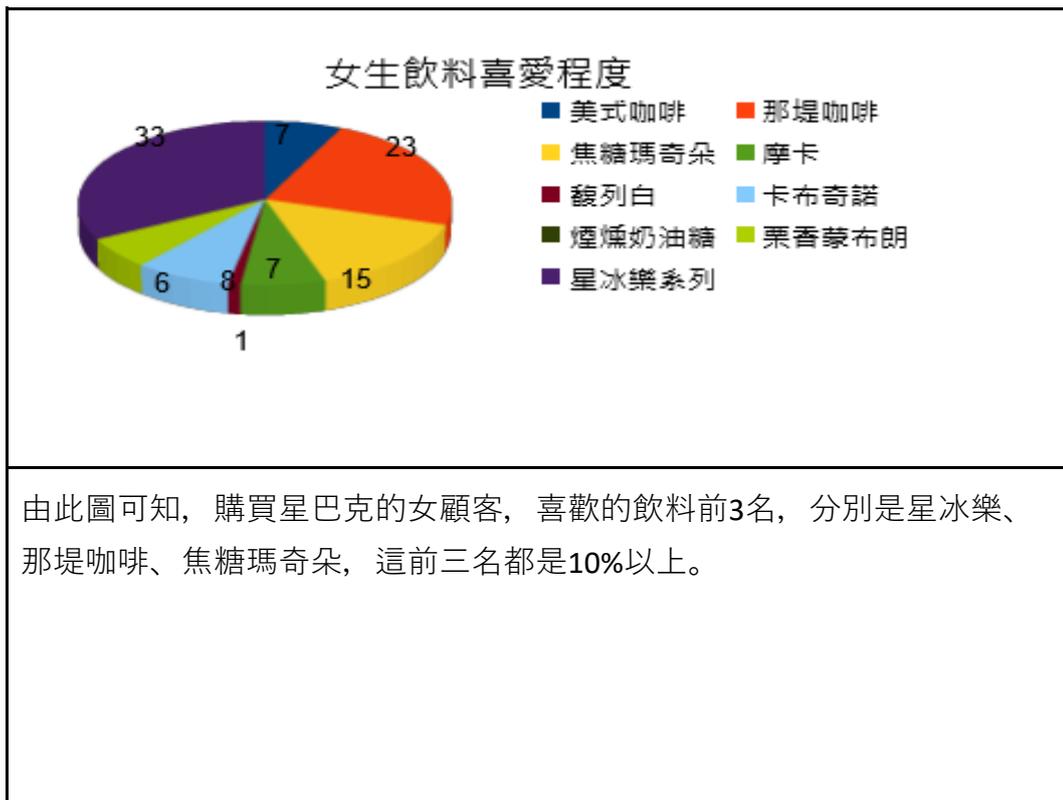
由此圖可知，購買星巴克的男顧客，喜歡的食物前4名，分別是岩漿巧克力蛋糕、經典起司蛋糕、檸檬塔、起司牛肉可頌，這前三名都接近10%。

女生食物喜愛程度

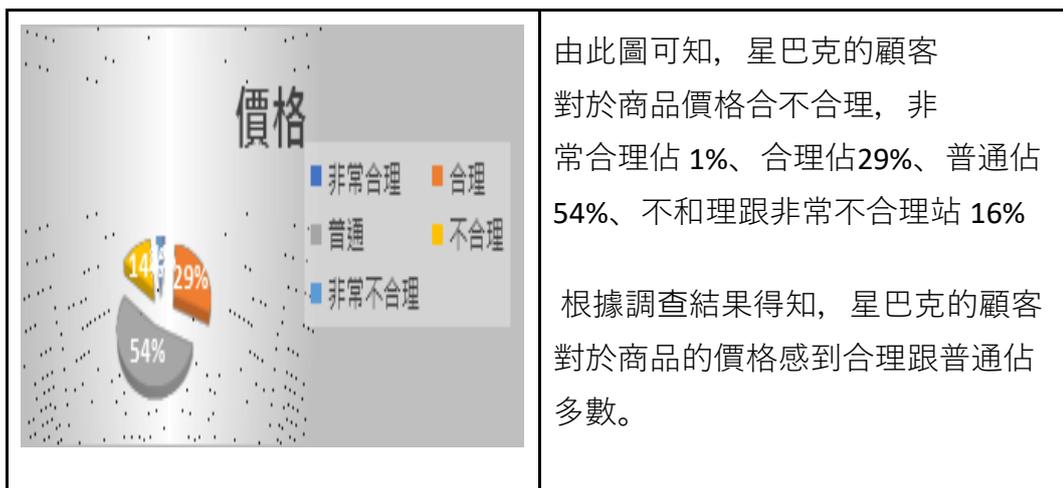


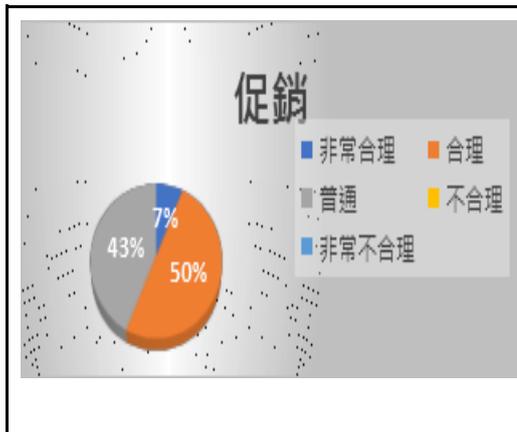
由此圖可知，購買星巴克的女顧客，喜歡的食物前4名，分別是岩漿巧克力蛋糕、經典起司蛋糕、經典千層蛋糕、起司牛肉可頌，這前三名都10%以上



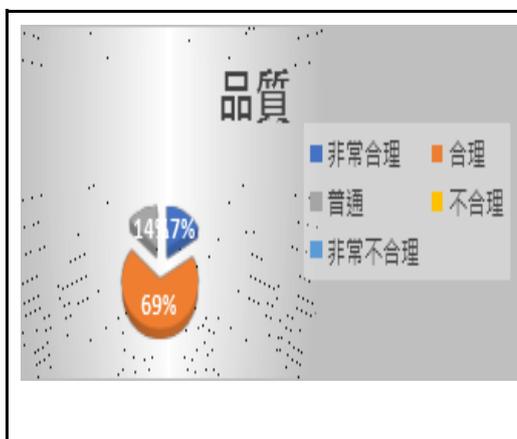


### 對星巴克滿意程度

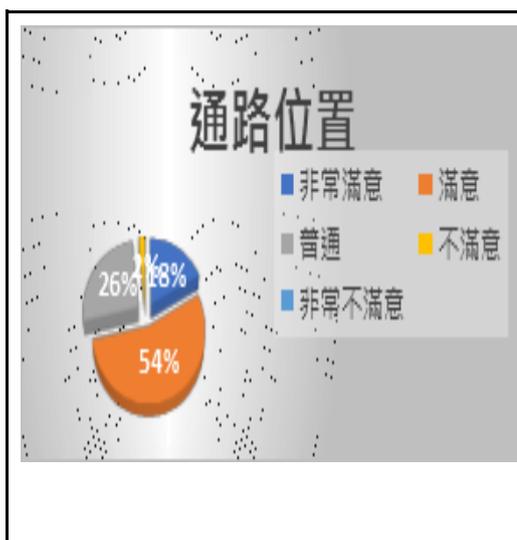




由此圖可知，星巴克的顧客對於促銷的滿意度，非常合理佔7%、合理佔50%、普通佔43%、不合理跟非常不合理都佔0%。根據調查結果得知，星巴克的顧客對於促銷方式，是合理的與普通居多。



由此圖可知，星巴克的顧客對於品質的滿意度，非常滿意佔17%、滿意佔69%、普通佔14%、不滿意跟非常不滿意都佔0%。根據調查結果得知，星巴克的顧客對於飲料品質，是滿意的與非常滿意居多。



由此圖可知，星巴克的顧客對於通路位置的滿意度，非常滿意佔18%、滿意佔54%、普通佔26%、不滿意跟非常不滿意都佔2%。根據調查結果得知，星巴克的顧客對於通路位置，是滿意的與普通居多。

消費者滿意	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		總分	平均分數	排名
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%			
價格滿意	1	1%	29	29%	54	54%	14	14%	2	2%	313	3.13	4
促銷滿意	7	7%	50	50%	43	43%	0	0%	0	0%	364	3.64	3
品質滿意	17	17%	69	69%	14	14%	0	0%	0	0%	403	4.03	1
通路位置滿意	18	18%	54	54%	26	26%	2	2%	0	0%	388	3.88	2

- 問卷調查分析

親愛的先生/女士好，我們是來自雲林縣土庫鎮永年高中高二仁班的學生，我們想針對『星巴克咖啡店』進行顧客滿意度調查，大約需耽誤您3至5分鐘的時間，目的是為了研究顧客對於星巴克咖啡店的滿意度及調查市場趨勢。此份問卷為匿名問卷，僅供專題研究之用，請您放心填寫，對於您的熱心協助，在此獻上最高謝意。

敬祝 萬事如意、健康平安。

指導老師：黃麗珠

高二仁班 林偉勛 曹勝楷 沈芸睫 敬上

**\* 請您依照個人之實際狀況，在下列各選項  中打「v」。**

1、基本資料：

1. 性別：

男  女

2. 年齡：

1~20歲  21~40歲  41~60歲  60歲以上

3. 職業：

學生  軍公教  工業  商業  農林漁牧業

自由業  其他\_\_\_\_\_

4. 請問你/妳平均所得多少（月收入）？

1萬~3萬  3萬~5萬  5萬~7萬  7萬以上

5. 教育程度：

國小（含）以下  國中  高中職  大學／專科  研究所以上

2、星巴克顧客滿意度之調查：

1. 請問您是否是第一次消費星巴克的產品？

是（請跳到第3題，繼續填答）

否（請接續第2題填答）

2. 請問你/妳平均一個月會來星巴克消費幾次？

1-3次  4-6次  7-9次  10次以上

3. 請問你/妳覺得星巴克的哪個飲料令你較滿意? (可複選)

- 美式咖啡  那堤系列  焦糖瑪奇朵  摩卡  馥列白  
 卡布奇諾  煙燻奶油糖  栗香蒙布朗  星冰樂系列  
 茶瓦娜系列  冰茶系列  其他\_\_\_\_\_

(請翻至下一頁繼續作答!)

4. 請問你/妳覺得星巴克的哪個餐點令你較滿意? (可複選)

- 起司牛肉可頌  軟法麵包  肉桂捲  經典起司蛋糕  
 岩漿巧克力蛋糕  咖啡巧克力松露蛋糕  經典千層薄餅  
 檸檬塔  蒙布朗栗子塔  其他\_\_\_\_\_

5. 為什麼會想買星巴克的飲料呢?

- 飲料可口  剛好路過  親友推薦  媒體廣告  其他\_\_\_\_\_

6. 請問你/妳認為星巴克的價格合理嗎?

- 非常合理  合理  普通  不合理  非常不合理

7. 請問你/妳對星巴克的促銷方式滿意嗎?

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

8. 請問您對星巴克產品品質滿意嗎?

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

9. 請問您對星巴克的產品多樣化滿意嗎?

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

10. 請問你/妳對星巴克通路位置滿意嗎?

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

11. 請問您對星巴克產品的包裝方式滿意嗎?

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

12. 請問你/妳對服務人員的服務態度滿意嗎?

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

13. 請問你/妳對星巴克的環境衛生滿意嗎?

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

14. 請問您對星巴克的整體滿意度為何?

- 非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

15. 請問您認為星巴克吸引您的原因在於? (可複選)

- 口味種類多  品質良好  服務速度快  服務態度好  
 衛生環境佳  促銷活動  價位合理  其他\_\_\_\_\_

16. 請問你/妳覺得「星巴克」尚須改善的項目？(可複選)

- 提升服務人員品質  加強環境衛生  飲料種類  餐點方面  
 價位部份需調整  其他\_\_\_\_\_

**問卷結束！**

**請再次確認您有哪些選項未填。**

**再次感謝您的協助！**

## 參、結論

### 1、 結論

本組之間卷探討了「消費者對星巴克的滿意度」之調查，並且將早安山丘與其他連鎖咖啡店做比較，也從 SWOT 分析中了解各家咖啡店與星巴克的比較各有不同，例如在價格方面，和咖啡品質等。經過問卷調查後，可以看出消費者勾選的都是滿意、普通居多，他們的回應肯定了星克，給予星巴克更大的鼓勵和積極向上的空間。

**肆、**引註資料：

2021手搖飲推薦 | 美食 | 口碑排名 | 一網路溫度計

<https://dailyview.tw/top100/topic/35>

旗立商業概論第一冊

旗立商業概論第二冊