

目錄

目錄.....	I
圖目錄.....	IV
表目錄.....	VI
第一章 緒論.....	1
1.1 研究動機與背景.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究範圍與對象.....	2
1.4 研究方法.....	3
1.5 研究內容.....	4
1.6 研究流程.....	5
第二章 文獻回顧.....	7
2.1 航空服務品質.....	7
2.2 線性結構關係模式.....	13
2.3 賽局理論.....	16
2.4 美加航線航空市場發展現況.....	20
2.5 小結.....	28
第三章 模式架構.....	31

3.1 線性結構關係 (LISREL) 模式.....	32
3.2 個體選擇模式.....	34
3.3 賽局理論.....	36
3.4 航空公司利潤與成本函數.....	39
3.5 航空公司競爭模式.....	43
第四章 資料蒐集與初步分析.....	46
4.1 問卷設計與調查方式.....	46
4.2 航空公司服務品質分析.....	50
4.3 小結.....	58
第五章 實例分析.....	60
5.1 線性結構模式之構建與校估.....	60
5.2 出國旅客選擇模式校估與分析.....	67
5.3 靜態競爭.....	74
5.4 動態競爭.....	87
5.5 混合性競爭.....	98
5.6 靜、動態服務品質競爭之比較.....	105
5.7 敏感度分析.....	110

5.8 小結.....	113
第六章 結論與建議.....	116
6.1 結論.....	116
6.2 建議.....	119
參考文獻.....	121
附錄一：利潤函數之證明.....	125
附錄二：問卷內容.....	127

圖目錄

圖 1.1.....	3
圖 1.2.....	6
圖 2.1.....	21
圖 2.2.....	22
圖 3.1.....	31
圖 3.2.....	32
圖 5.1.....	61
圖 5.2.....	79
圖 5.3.....	79
圖 5.4.....	81
圖 5.5.....	81
圖 5.6.....	84
圖 5.7.....	84
圖 5.8.....	86
圖 5.9.....	86
圖 5.10.....	90
圖 5.11.....	91
圖 5.12.....	93
圖 5.13.....	93

圖 5.14.....	95
圖 5.15.....	95
圖 5.16.....	96
圖 5.17.....	97
圖 5.18.....	98
圖 5.19.....	98
圖 5.20.....	100
圖 5.21.....	100
圖 5.22.....	101
圖 5.23.....	102
圖 5.24.....	102
圖 5.25.....	103
圖 5.26.....	104
圖 5.27.....	104
圖 5.28.....	105
圖 5.29.....	107
圖 5.30.....	108
圖 5.31.....	110

表目錄

表 2.1.....	22
表 2.2.....	23
表 2.3.....	24
表 2.4.....	24
表 2.4 【續】.....	25
表 4.1.....	47
表 4.2.....	48
表 4.3.....	48
表 4.4.....	49
表 4.5.....	51
表 4.6.....	53
表 4.7.....	56
表 4.8.....	57
表 4.9.....	58
表 5.1.....	63
表 5.2.....	68
表 5.3.....	70
表 5.4.....	73
表 5.5.....	73

表 5.6.....	73
表 5.7.....	74
表 5.8.....	74
表 5.9.....	77
表 5.10.....	78
表 5.11.....	80
表 5.12.....	83
表 5.13.....	85
表 5.14.....	89
表 5.15.....	92
表 5.16.....	94
表 5.17.....	99
表 5.18.....	106
表 5.19.....	108
表 5.20.....	109
表 5.21.....	111
表 5.22.....	112
表 5.23.....	113