

摘要

本研究之目的在於探討航空公司服務品質對於出國旅客選擇航空公司之影響，因此應用線性結構關係模式來解決旅客的偏好無法量化的問題，以提高模式解釋及預測能力。至於選擇模式方面，本研究利用非對稱反應模式來捕捉旅客對於航空公司提供服務品質獲得與損失之感受。最後透過賽局理論進一步分析航空公司間服務品質及票價競爭之行為。研究結果發現，影響旅客選擇航空公司之因素除了出國頻率及票價此兩變數之外，服務品質項目則有安全性、便利性與多元性三項。若從非對稱之感受程度來分析，旅客對於航空公司降低票價與便利性服務品質的獲得感受較強烈，對於安全性或是多元性服務品質的損失則感受較深。靜態賽局方面，整個美加航線市場在票價競爭中的利潤下降幅度較明顯，且降幅程度較服務品質競爭時來的大。動態賽局方面，所有航空公司均會將服務品質中之安全性與多元性提昇至參考點，而航空公司也會以提昇便利性服務品質至最高的方式達到自身利潤最大。至於票價競爭方面，由於各航空公司大幅的調降票價，使得各家航空公司之利潤在競爭的後期，皆呈現虧損的狀態。整體來說，若是單純以服務品質作為競爭的方式，航空公司皆能夠從中獲取較高之利潤，但若以降低票價作為競爭的手段，則航空公司會因為相互殺價，使得航空市場利潤大幅縮水。因此各航空公司想增加競爭力，可從服務品質的改善方面著手。本研究結果可作為未來航空公司策略的訂定及未來航空運輸市場良性競爭之參考，藉此提升航空運輸市場的服務品質，造成雙贏局面。

關鍵字：線性結構關係模式、服務品質、非對稱反應模式、靜態賽局理論、動態賽局理論。