

자료번호 : A1-2010-0099

자 료 명 : 서비스상품 이용만족도 조사

안녕하십니까?

본 설문지는 「서비스 이용에서 느낀 감정과 지각된 품질이 만족과 충성도에 미치는 영향에 대한 연구」를 수행할 목적으로 작성된 것입니다. 귀하께서 작성하시는 모든 응답은 통계적으로 분석되며, 응답은 맞고 틀리는 내용이 없습니다.

또한 여기에서 얻어지는 개인적 신상과 관련한 내용은 일체 공개되지 않을 것이며 순수한 학문연구에만 사용될 것입니다. 바쁘시더라도 성실하게 답변해 주시면 본 연구에 큰 도움이 될 것입니다. 감사합니다.

예시>

서비스 제공자와 나는 이 서비스가 성공적으로 이루어질 수 있도록 똑같이 함께 노력하여야 한다.

①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦

전혀 동의하지 않음

매우 동의함

나열된 번호의 의미를 잘 보시고 해당되는 번호에 체크하시면 됩니다.(1-7점까지 중 숫자가 높으면 높을수록 해당되는 질문에 더 동의한다는 뜻임)

2010. 03.

연구기관 : 부산대학교 상과대학 경영학과

연구자 : 동의대학교 Teaching Professor 안진우

연 락 처 : 010-2627-6080(051-510-2555)

ajw10@pusan.ac.kr

1. 상기하신 위 서비스의 품질에 대한 질문입니다.

문항	전혀 아님	비교적 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	조금 그런 편임	대체로 그러함	매우 그러함
1. 이 서비스의 내용과 품질은 뛰어났다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 이 서비스가 제공했던 품질은 나빴다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 이 서비스가 제공했던 품질은 훌륭했다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2. 위 서비스를 이용하면서 느낀 감정에 대한 질문입니다.

1. 불쾌한 (-3) (-2) (-1) 0(중립) +1 +2 +3 유쾌한
2. 매우 싫음 (-3) (-2) (-1) 0(중립) +1 +2 +3 매우 좋음
3. 나쁜 감정 듬 (-3) (-2) (-1) 0(중립) +1 +2 +3 좋은 감정이 듬

3. 위 서비스에 대한 만족의 정도에 대한 질문입니다.

문항	전혀 아님	비교적 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	조금 그런 편임	대체로 그러함	매우 그러함
1. 나는 이 서비스를 구매한 결정에 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 이 서비스를 구매한 내 선택은 현명한 것이었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 나는 진심으로 이 서비스를 즐겼다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 이 서비스를 이용한 것은 좋은(즐거운) 경험이었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 이 서비스를 구매한 것은 올바른 것이었다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

4. 위 서비스 이용에 대한 당신의 행동에 대한 질문입니다.

문항	전혀 아님	비교적 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	조금 그런 편임	대체로 그러함	매우 그러함
1. 다음에 나는 이러한 종류의 서비스가 필요할 때 이 서비스(제공자)를 다시 이용하려고 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 이러한 종류의 서비스를 구매하는 상황이라면, 내가 이 서비스(제공자)를 이용할 가능성은 높다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 가까운 미래에 나는 이 서비스(제공자)를 다시 이용하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

5. 위 서비스에 대한 당신의 충성도에 대한 질문입니다.

문항	전혀 아님	비교적 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	조금 그런 편임	대체로 그러함	매우 그러함
1. 나는 내 자신을 이 서비스(제공자)의 충성적인 고객이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 누군가 묻는다면, 나는 이 서비스(제공자)의 좋은 것들에 대해 이야기할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 나는 이 서비스(제공자)를 내 친구에게 추천할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

6. 위 서비스에 대한 불평행동에 대한 질문입니다.

문항	전혀 아님	비교적 그렇지 않음	그렇지 않은 편임	보통임	조금 그런 편임	대체로 그러함	매우 그러함
1. 나는 서비스제공자에게 서비스품질에 대해 불평했다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 나는 서비스제공자에게 발생한 문제에 대해 잘 처리하도록 요구했다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 나는 내가 대우받은 방식에 대해 서비스제공자에게 불평했다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦