

Appendix A
The First Version of Questionnaire
【For Easy Shop】

您好：

這是一份學術性研究問卷，主要研究目的是探討您在奧黛莉公司所經營之女性內衣專賣店---**Easy Shop** 店內的經驗之旅（包括逛 Easy Shop 或在 Easy Shop 買東西的經驗）。以去過 Easy Shop 的女性消費者為問卷受測對象。

這份問卷的每一個題目並沒有標準答案，只要依照您真實的狀況作答即可，研究的發現將有助於學術界與實務界對於消費者經驗內涵的了解，並找出構成消費者經驗的主要因素。本研究以不記名方式，所有內容僅供學術使用，您的填寫資料，我們保證將絕對保密，您的協助是本研究順利完成的關鍵。十分感謝您的撥冗賜答。敬祝

身體健康

萬事如意



國立政治大學企業管理研究所

洪順慶 教授

張婷玥 博士候選人

g1355508@nccu.edu.tw

中華民國九十四年十一月

第一部分：

請針對下列的每一個陳述，在其右邊最能代表您的意見的題項的空格中打勾。

1. 請問您最近一次去 *Easy Shop* 是什麼時候？

- 一個月內 三個月內 六個月內 一年內 一年以前

2. 請問您最近一次去 *Easy Shop* 是一個人去的嗎？

- 是（請直接填答第 4 題） 否

3. 請問您最近一次去 *Easy Shop* 是和誰去的呢？

- 家人 朋友或同學

4. 請問您最近一次去 *Easy Shop* 有花錢消費嗎？

- 有 沒有

第二部分：

請您回憶最近一次去 *Easy Shop* 的經驗，針對下列的每一個陳述，在其右邊最能代表您的意見的題項的空格中打勾。

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同 同
意 意 意 通 意 意 意

1. 整體而言，我很喜歡這家商店的外觀。-----
2. 這家商店的布置方式令我感覺舒服。-----
3. 這家商店的顏色設計令我感覺舒適。-----
4. 這家商店的光線與燈光令我感覺溫馨。-----
5. 這家商店的空間設計令我感覺很舒適。-----
6. 我喜歡這家商店裡播放的音樂。-----
7. 整體而言，這家商店的內部裝潢很吸引人。-----
8. 我不太喜歡這家商店的內部擺設。-----
9. 整體來看，這是一家氣氛很好的商店。-----
10. 當我在這家商店時，常感覺時間過得很快。-----
11. 我會花時間在這家商店流連。-----
12. 我會很專心地瀏覽這家商店的擺設。-----
13. 我可以在這家商店享受自在的時光。-----
14. 我會不知不覺地在這家商店待很久的時間。-----
15. 我會將目光焦點放在這家商店的環境設計。-----
16. 待在這個商店時，常常令我忘了時間的流逝。-----
17. 待在這個商店時，常常令我忘了自己身在哪裡。-----
18. 我會在這個商店裡慢慢地挑選產品。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意

19. 這個商店的布置給我一種夢幻的感覺。-----
20. 我覺得這個商店的擺設好像在講故事。-----
21. 這個商店的空間設計給我許多想像空間。-----
22. 走進這個商店就好像走進一個幻想世界。-----
23. 這個商店的空間設計有主題性。-----
24. 待在這個商店時，彷彿是身處在另一個想像空間。-----
25. 我覺得這家商店的空間擺設很有場景的感覺。-----
26. 我覺得這家商店的店內設計很浪漫。-----
27. 我會好奇地觀察這家商店的店內是如何設計的。-----
28. 走進這家商店時，會令我有「哇」一聲的驚奇感。-----
29. 待在這家商店時，我會很訝異地發現特別的布置設計。-----
30. 這家商店的空間設計令我感覺很驚奇。-----
31. 這家商店的空間擺設令我感覺超乎預期。-----
32. 我很驚訝地發現這家商店的實際設計比照片的介紹還要好。-----
33. 這家商店的店內設計是我很少看過的樣式。-----
34. 這家商店的布置很用心，超乎我的意料。-----
35. 這家商店的擺設給我有別以往的驚奇感受。-----
36. 我很驚奇地看到特別的店內設計。-----
37. 和這家商店的服務人員聊天很開心。-----
38. 這家商店的服務人員會關心我的需求。-----
39. 服務人員的服務很貼心。-----
40. 服務人員不會向我強迫推銷。-----
41. 和服務人員接觸令我感覺很安心。-----
42. 服務人員的服務很親切。-----
43. 和服務人員接觸令我感覺受到重視。-----
44. 服務人員的解說很容易了解。-----
45. 服務人員會像朋友一樣跟我打招呼。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意 意

46. 在這家商店購物時，不會有男性顧客的打擾。-----
47. 其他顧客大聲喧嘩會影響我的感受。-----
48. 有些顧客隨意地讓小孩在這家商店裡亂跑，影響到我的心情。-----
49. 當商店裡擠滿顧客時，會影響我購物的情緒。-----
50. 商店裡的顧客太多時，會令我花很久的時間才找到我要買的產品。----
51. 有些顧客會打斷我和服務人員間的對話。-----
52. 當我聽到其他顧客抱怨連連時，會影響我的感受。-----
53. 有些顧客會弄亂商店內的擺設。-----
54. 有些顧客會在商店內隨手丟棄垃圾，令我覺得心裡不舒服。-----
55. 我從服務人員的身上學習到使用產品的方法。-----
56. 我從商店裡的布置樣式中看到設計的技巧。-----
57. 這家商店裡的店內設計很值得欣賞。-----
58. 我在這家商店裡得到許多知識。-----
59. 我在挑選產品的過程中，學習到一些關於產品的知識。-----
60. 商店內的說明看板能幫助我的學習。-----
61. 待在這家商店時，我學習到新的事物。-----
62. 我可以愉快地在這家商店裡嘗試不同的產品。-----
63. 這是一個可以邊逛邊玩的商店。-----
64. 待在這家商店裡的時光很快樂。-----
65. 這是一個可以令人自得其樂的商店。-----
66. 待在這家商店裡的感覺很輕鬆愉快。-----
67. 這是一個令人覺得有趣的商店。-----
68. 我能在這家商店裡獲得購物的樂趣。-----
69. 我能快樂地欣賞這家商店的各類擺設。-----
70. 我總是快樂地走出這家商店。-----

如果您最近一次去 Easy Shop 是一個人去的，請直接填答第三部分。

如果您最近一次去 Easy Shop 是和朋友或家人去的，請由第 71 題繼續填答。

非	有				
常	點	有	非		
不	不	不	點	常	
同	同	同	普	同	同
意	意	意	通	意	意

- 71. 我在這家商店購物時，我會徵詢同行朋友或家人的意見。-----
- 72. 我和朋友或家人在這家商店裡度過愉快的時光。-----
- 73. 當我發現商店裡新穎的產品時，我會分享給同行的朋友或家人。-----
- 74. 我會和朋友或家人一起找尋商店裡特別的事物。-----
- 75. 待在這家商店時，我喜歡和同行的朋友或家人聊天討論。-----
- 76. 一起逛這家商店可以促進我和同行朋友或家人的感情。-----

第三部分：

下列資料，只作為整體分析，請依實際狀況放心填答。

1. 請問您完成的最高教育程度：

- 國小 國中 高中/職 大專/大學 研究所以上

2. 請問您的年齡是：

- 20 歲以下 21 歲~30 歲 31 歲~40 歲 41 歲~50 歲 51 歲以上

3. 請問您的職業是：

- 學生 商 工 公 軍 教 家管 其他

4. 請問您是否為 Easy Shop 會員？

- 是 否

問卷到此結束，請檢查是否有漏答的題項。

謝謝您的合作！

Appendix A Continued
The First Version of Questionnaire
【For Starbucks】

您好：

這是一份學術性研究問卷，主要研究目的是探討您在星巴克 (Starbucks) 的消費經驗（例如喝咖啡的經驗或者是和朋友一起聊天的經驗等等）。以去過星巴克的消費者為問卷受測對象。

這份問卷的每一個題目並沒有標準答案，只要依照您真實的狀況作答即可，研究的發現將有助於學術界與實務界對於消費者經驗內涵的了解，並找出構成消費者經驗的主要因素。本研究以不記名方式，所有內容僅供學術使用，您的填寫資料，我們保證將絕對保密，您的協助是本研究順利完成的關鍵。十分感謝您的撥冗賜答。敬祝

身體健康

萬事如意

國立政治大學企業管理研究所

洪順慶 教授

張婷玥 博士候選人

g1355508@nccu.edu.tw

中華民國九十四年十一月

第一部分：

請針對下列的每一個陳述，在其右邊最能代表您的意見的題項的空格中打勾。

1. 請問您最近一次去星巴克是什麼時候？

- 一個月內 三個月內 六個月內 一年內 一年以前

2. 請問您最近一次去星巴克是一個人去的嗎？

- 是（請直接填答第 4 題） 否

3. 請問您最近一次去星巴克是和誰去的呢？

- 家人 朋友或同學

4. 請問您最近一次去星巴克有花錢消費嗎？

- 有 沒有

第二部分：

請您回憶最近一次去星巴克的經驗，針對下列的每一個陳述，在其右邊最能代表您的意見的題項的空格中打勾。

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同 同
意 意 意 通 意 意 意

1. 整體而言，我很喜歡這家商店的外觀。-----
2. 這家商店的布置方式令我感覺舒服。-----
3. 這家商店的顏色設計令我感覺舒適。-----
4. 這家商店的光線與燈光令我感覺溫馨。-----
5. 這家商店的空間設計令我感覺很舒適。-----
6. 我喜歡這家商店裡播放的音樂。-----
7. 整體而言，這家商店的內部裝潢很吸引人。-----
8. 我不太喜歡這家商店的內部擺設。-----
9. 整體來看，這是一家氣氛很好的商店。-----
10. 當我在這家商店時，常感覺時間過得很快。-----
11. 我會花時間在這家商店流連。-----
12. 我會很專心地瀏覽這家商店的擺設。-----
13. 我可以在這家商店享受自在的時光。-----
14. 我會不知不覺地在這家商店待很久的時間。-----
15. 我會將目光焦點放在這家商店的環境設計。-----
16. 待在這個商店時，常常令我忘了時間的流逝。-----
17. 待在這個商店時，常常令我忘了自己身在哪裡。-----
18. 我會在這個商店裡慢慢地品嚐產品。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意

19. 這個商店的布置給我一種夢幻的感覺。-----
20. 我覺得這個商店的擺設好像在講故事。-----
21. 這個商店的空間設計給我許多想像空間。-----
22. 走進這個商店就好像走進一個幻想世界。-----
23. 這個商店的空間設計有主題性。-----
24. 待在這個商店時，彷彿是身處在另一個想像空間。-----
25. 我覺得這家商店的空間擺設很有場景的感覺。-----
26. 我覺得這家商店的店內設計很浪漫。-----
27. 我會好奇地觀察這家商店的店內是如何設計的。-----
28. 走進這家商店時，會令我有「哇」一聲的驚奇感。-----
29. 待在這家商店時，我會很訝異地發現特別的布置設計。-----
30. 這家商店的空間設計令我感覺很驚奇。-----
31. 這家商店的空間擺設令我感覺超乎預期。-----
32. 我很驚訝地發現這家商店的實際設計比照片的介紹還要好。-----
33. 這家商店的店內設計是我很少看過的樣式。-----
34. 這家商店的布置很用心，超乎我的意料。-----
35. 這家商店的擺設給我有別以往的驚奇感受。-----
36. 我很驚奇地看到特別的店內設計。-----
37. 和這家商店的服務人員聊天很開心。-----
38. 這家商店的服務人員會關心我的需求。-----
39. 服務人員的服務很貼心。-----
40. 服務人員不會向我強迫推銷。-----
41. 和服務人員接觸令我感覺很安心。-----
42. 服務人員的服務很親切。-----
43. 和服務人員接觸令我感覺受到重視。-----
44. 服務人員的解說很容易了解。-----
45. 服務人員會像朋友一樣跟我打招呼。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同 同
意 意 意 通 意 意 意

46. 坐在這家商店時，不會有其他顧客的打擾。-----
47. 其他顧客會大聲喧嘩影響我的感受。-----
48. 有些顧客隨意地讓小孩在這家商店裡亂跑，影響到我的心情。-----
49. 當商店裡擠滿顧客時，會影響我品嚐食物的情緒。-----
50. 商店裡的顧客太多時，會令我花很久的時間才買到我要買的產品。---
51. 有些顧客會打斷我和服務人員間的對話。-----
52. 當我聽到其他顧客抱怨連連時，會影響我的感受。-----
53. 有些顧客會弄亂商店內的擺設。-----
54. 有些顧客會在商店內隨手丟棄垃圾，令我覺得心裡不舒服。-----
-
55. 我從服務人員的身上學習到使用產品的方法。-----
56. 我從商店裡的布置樣式中看到設計的技巧。-----
57. 這家商店裡的店內設計很值得欣賞。-----
58. 我在這家商店裡得到許多知識。-----
59. 我在挑選產品的過程中，學習到一些關於產品的知識。-----
60. 商店內的說明看板能幫助我的學習。-----
61. 待在這家商店時，我學習到新的事物。-----
-
62. 我可以愉快地在這家商店裡嘗試不同的產品。-----
63. 這是一個可以邊聊邊玩的商店。-----
64. 待在這家商店裡的時光很快樂。-----
65. 這是一個可以令人自得其樂的商店。-----
66. 待在這家商店裡的感覺很輕鬆愉快。-----
67. 這是一個令人覺得有趣的商店。-----
68. 我能在這家商店裡獲得購物的樂趣。-----
69. 我能快樂地欣賞這家商店的各類擺設。-----
70. 我總是快樂地走出這家商店。-----

如果您最近一次去星巴克是一個人去的，請直接填答第三部分。

如果您最近一次去星巴克是和朋友或家人去的，請由第 71 題繼續填答。

	非	有				
	常	點	有	非		
	不	不	不	點	常	
	同	同	同	普	同	同
	意	意	意	通	意	意

- 71. 當我購買產品時，我會徵詢同行朋友或家人的意見。-----
- 72. 我和朋友或家人在這家商店裡度過愉快的時光。-----
- 73. 當我發現商店裡新穎的產品時，我會分享給同行的朋友或家人。-----
- 74. 我會和朋友或家人一起找尋商店裡特別的事物。-----
- 75. 待在這家商店時，我喜歡和同行的朋友或家人聊天討論。-----
- 76. 一起在這家商店可以促進我和同行朋友或家人的感情。-----

第三部分：
 下列資料，只作為整體分析，請依實際狀況放心填答。

- 1. 請問您完成的最高教育程度：
 - 國小 國中 高中/職 大專/大學 研究所以上
- 2. 請問您的年齡是：
 - 20 歲以下 21 歲~30 歲 31 歲~40 歲 41 歲~50 歲 51 歲以上
- 3. 請問您的職業是：
 - 學生 商 工 公 軍 教 家管 其他
- 4. 請問您的性別是：
 - 男 女

問卷到此結束，請檢查是否有漏答的題項。

謝謝您的合作！

Appendix B
The Final Version of Questionnaire
【For Easy Shop】

您好：

這是一份學術性研究問卷，主要研究目的是探討您在奧黛莉公司所經營之女性內衣專賣店---**Easy Shop** 店內的經驗之旅（包括逛 Easy Shop 或在 Easy Shop 買東西的經驗）。以去過 Easy Shop 的女性消費者為問卷受測對象。

這份問卷的每一個題目並沒有標準答案，只要依照您真實的狀況作答即可，研究的發現將有助於學術界與實務界對於消費者經驗內涵的了解，並找出構成消費者經驗的主要因素。本研究以不記名方式，所有內容僅供學術使用，您的填寫資料，我們保證將絕對保密，您的協助是本研究順利完成的關鍵。十分感謝您的撥冗賜答。敬祝

身體健康 萬事如意

國立政治大學企業管理研究所

洪順慶 教授

張婷玥 博士候選人

g1355508@nccu.edu.tw

中華民國九十五年三月

第一部分：

請針對下列的每一個陳述，在最能代表您的意見的題項空格中打勾。

1. 請問您最近一次去 **Easy Shop** 是什麼時候？
一個月內 三個月內 六個月內 一年內 一年以前
2. 請問您最近一次去 **Easy Shop** 是一個人去的嗎？
是（請接著填答第 4 題） 否（請接著填答第 3、4 題）
3. 請問您最近一次去 **Easy Shop** 是和誰去的呢？
家人 朋友或同學
4. 請問您最近一次去 **Easy Shop** 有花錢消費嗎？
有 沒有

第二部分：

請您回憶最近一次去 **Easy Shop** 的經驗，針對下列的每一個陳述，在其右邊最能代表您的意見的題項空格中打勾。

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同 同
意 意 意 通 意 意 意

1. 這家商店的佈置方式令我感覺舒服。-----
2. 這家商店的顏色設計令我感覺舒適。-----
3. 這家商店的光線與燈光令我感覺溫馨。-----
4. 這家商店的空間設計令我感覺很舒適。-----

5. 當我在這家商店時，常感覺時間過得很快。-----
6. 我會花時間在這家商店流連。-----
7. 我會不知不覺地在這家商店待很久的時間。-----
8. 待在這家商店時，常常令我忘了時間。-----
9. 我會在這家店裡慢慢地挑選產品。-----

10. 這家商店的佈置給我一種想像的感覺。-----
11. 我覺得這家商店的擺設好像在講故事。-----
12. 走進這家商店就好像走進一個幻想世界。-----
13. 待在這家商店時，彷彿是身處在另一個想像空間。-----

14. 我很驚訝地發現這家商店的實際設計比圖片的介紹還要好。-----
15. 這家商店的店內設計是我很少看過的樣式。-----
16. 這家商店的佈置很用心，超乎我的意料。-----
17. 我很驚奇地看到特別的店內設計。-----

18. 服務人員的服務很貼心。-----
19. 和服務人員接觸令我感覺很安心。-----
20. 服務人員的服務很親切。-----
21. 和服務人員接觸令我感覺受到重視。-----
22. 服務人員會像朋友一樣跟我打招呼。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意 意

23. 其他顧客大聲喧嘩會影響我的感受。-----
24. 店裡的顧客太多時，會令我花許多的時間才找到要買的產品。-----
25. 我不喜歡有些顧客會打斷我和服務人員間的談話。-----
26. 有些顧客弄亂商店內的擺設，會影響我購物的情緒。-----
27. 我在這家商店裡得到許多知識。-----
28. 我在挑選產品的過程中，學習到一些關於產品的知識。-----
29. 商店內的說明看板能幫助我的學習。-----
30. 待在這家商店時，我學習到新的事物。-----
31. 待在這家店的時光很快樂。-----
32. 這是一個可以令人自得其樂的店。-----
33. 待在這家店的感覺很輕鬆愉快。-----
34. 這是一個令人覺得有趣的店。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意 意

如果您最近一次去 Easy Shop 是和朋友或家人去的，
請填答第 35 題到 38 題。

35. 當我發現店裡有新產品上市時，我會分享給同行的朋友或家人。-----
36. 我會和朋友或家人一起找尋店裡特別的東西。-----
37. 待在這家商店時，我喜歡和同行的朋友或家人聊天。-----
38. 一起逛這家商店可以促進我和朋友或家人的感情。-----

如果您最近一次去 Easy Shop 是一個人去的，
請填答第 39 題到 41 題。

39. 我喜歡一個人去逛 Easy Shop。-----
40. 我很享受一個人在 Easy Shop 的時光。-----
41. 我很自在地一個人逛 Easy Shop。-----

第三部分：

下列的陳述是關於您對於 Easy Shop 的態度和看法，請在右邊最能代表您的意見的題項空格中打勾。

- | | 非 | 有 | | 非 |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 常 | 點 | 有 | 非 |
| | 不 | 不 | 不 | 常 |
| | 同 | 同 | 同 | 同 |
| | 意 | 意 | 意 | 意 |
| | 通 | 意 | 意 | 意 |
| 1. 我很高興我去逛了 Easy Shop。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我覺得逛 Easy Shop 是一件對的決定。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 整體來說，我滿意我去逛了 Easy Shop。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我會跟別人談論 Easy Shop 的優點。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我會向別人推薦 Easy Shop。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我會鼓勵朋友或家人去 Easy Shop 買東西。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 當我要買內衣時，Easy Shop 是我的第一選擇。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我以後會去 Easy Shop 買東西。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第四部分：

下列資料，只作為整體分析，請依實際狀況放心填答。

1. 請問您的性別是：----- 男 女
2. 請問您的教育程度是：--- 高中(職)及以下 大專/大學 研究所及以上
3. 請問您的年齡是：----- 20 歲及以下 21 歲~25 歲 26 歲~30 歲
31 歲~35 歲 36 歲~40 歲 41 歲以上
4. 請問您的職業是：----- 學生 商 軍/公 教師 其他
5. 請問您是否為 Easy Shop 會員？---- 是 否
6. 請問您現在居住的地區是：----- 台灣北部 台灣中部 台灣南部 台灣東部

~問卷到此結束，請檢查是否有漏答的題項。 謝謝您的協助！~

Appendix B Continued
The Final Version of Questionnaire
【For Starbucks】

您好：

這是一份學術性研究問卷，主要研究目的是探討您在星巴克 (Starbucks) 的消費經驗 (例如喝咖啡的經驗或者是和朋友一起聊天的經驗等等)。以去過星巴克的消費者為問卷受測對象。

這份問卷的每一個題目並沒有標準答案，只要依照您真實的狀況作答即可，研究的發現將有助於學術界與實務界對於消費者經驗內涵的了解，並找出構成消費者經驗的主要因素。本研究以不記名方式，所有內容僅供學術使用，您的填寫資料，我們保證將絕對保密，您的協助是本研究順利完成的關鍵。十分感謝您的撥冗賜答。敬祝

身體健康 萬事如意

國立政治大學企業管理研究所

洪順慶 教授

張婷玥 博士候選人

g1355508@nccu.edu.tw

中華民國九十五年三月

第一部分：

請針對下列的每一個陳述，在最能代表您的意見的題項空格中打勾。

1. 請問您最近一次去 *Starbucks* 是什麼時候？

一個月內 三個月內 六個月內 一年內 一年以前

2. 請問您最近一次去 *Starbucks* 是一個人去的嗎？

是 (請接著填答第 4 題) 否 (請接著填答第 3、4 題)

3. 請問您最近一次去 *Starbucks* 是和誰去的呢？

家人 朋友或同學

4. 請問您最近一次去 *Starbucks* 有花錢消費嗎？

有 沒有

第二部分：

請您回憶最近一次去 Starbucks 的經驗，針對下列的每一個陳述，在其右邊最能代表您的意見的題項空格中打勾。

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同 同
意 意 意 通 意 意 意

1. 這家商店的佈置方式令我感覺舒服。-----
2. 這家商店的顏色設計令我感覺舒適。-----
3. 這家商店的光線與燈光令我感覺溫馨。-----
4. 這家商店的空間設計令我感覺很舒適。-----

5. 當我在這家商店時，常感覺時間過得很快。-----
6. 我會花時間在這家商店流連。-----
7. 我會不知不覺地在這家商店待很久的時間。-----
8. 待在這家商店時，常常令我忘了時間。-----
9. 我會在這家店裡慢慢地品嚐產品。-----

10. 這家商店的佈置給我一種想像的感覺。-----
11. 我覺得這家商店的擺設好像在講故事。-----
12. 走進這家商店就好像走進一個幻想世界。-----
13. 待在這家商店時，彷彿是身處在另一個想像空間。-----

14. 我很驚訝地發現這家商店的實際設計比圖片的介紹還要好。-----
15. 這家商店的店內設計是我很少看過的樣式。-----
16. 這家商店的佈置很用心，超乎我的意料。-----
17. 我很驚奇地看到特別的店內設計。-----

18. 服務人員的服務很貼心。-----
19. 和服務人員接觸令我感覺很安心。-----
20. 服務人員的服務很親切。-----
21. 和服務人員接觸令我感覺受到重視。-----
22. 服務人員會像朋友一樣跟我打招呼。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意 意

23. 其他顧客大聲喧嘩會影響我的感受。-----
24. 店裡的顧客太多時，會令我花許多的時間才買到要買的產品。-----
25. 我不喜歡有些顧客會打斷我和服務人員間的談話。-----
26. 有些顧客弄亂商店內的擺設，會影響我品嚐產品的情緒。-----
27. 我在這家商店裡得到許多知識。-----
28. 我在挑選產品的過程中，學習到一些關於產品的知識。-----
29. 商店內的說明看板能幫助我的學習。-----
30. 待在這家商店時，我學習到新的事物。-----
31. 待在這家店的時光很快樂。-----
32. 這是一個可以令人自得其樂的店。-----
33. 待在這家店的感覺很輕鬆愉快。-----
34. 這是一個令人覺得有趣的店。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意 意

如果您最近一次去星巴克(Starbucks)是和朋友或家人去的，
請填答第 35 題到 38 題。

35. 當我發現店裡有新產品上市時，我會分享給同行的朋友或家人。-----
36. 我會和朋友或家人一起找尋店裡特別的東西。-----
37. 待在這家商店時，我喜歡和同行的朋友或家人聊天。-----
38. 一起逛這家商店可以促進我和朋友或家人的感情。-----

如果您最近一次去星巴克(Starbucks)是一個人去的，
請填答第 39 題到 41 題。

39. 我喜歡一個人去 Starbucks。-----
40. 我很享受一個人在 Starbucks 的時光。-----
41. 我很自在地一個人待在 Starbucks。-----

第三部分：

下列的陳述是關於您對於 Starbucks 的態度和看法，請在右邊最能代表您的意見的題項空格中打勾。

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同 同
意 意 意 通 意 意 意

1. 我很高興我去了 Starbucks。-----
2. 我覺得去 Starbucks 是一件對的決定。-----
3. 整體來說，我滿意我去了 Starbucks。-----

4. 我會跟別人談論 Starbucks 的優點。-----
5. 我會向別人推薦 Starbucks。-----
6. 我會鼓勵朋友或家人去 Starbucks 買東西。-----
7. 當我要喝咖啡時，Starbucks 是我的第一選擇。-----
8. 我以後會去 Starbucks 買東西。-----

第四部分：

下列資料，只作為整體分析，請依實際狀況放心填答。

1. 請問您的性別是：----- 男 女
2. 請問您的教育程度是：--- 高中(職)及以下 大專/大學 研究所及以上
3. 請問您的年齡是：----- 20 歲及以下 21 歲~25 歲 26 歲~30 歲
31 歲~35 歲 36 歲~40 歲 41 歲以上
4. 請問您的職業是：----- 學生 商 軍/公 教師 其他
5. 請問您現在居住的地區是：----- 台灣北部 台灣中部 台灣南部 台灣東部

~問卷到此結束，請檢查是否有漏答的題項。 謝謝您的協助！~

Appendix B Continued
The Final Version of Questionnaire
【For KTV】

您好：

這是一份學術性研究問卷，主要研究目的是探討您在 **KTV** 的消費經驗（例如唱歌的經驗或者是和朋友一起聚會的經驗等等）。以去過 **KTV** 的消費者為問卷受測對象。

這份問卷的每一個題目並沒有標準答案，只要依照您真實的狀況作答即可，研究的發現將有助於學術界與實務界對於消費者經驗內涵的了解，並找出構成消費者經驗的主要因素。本研究以不記名方式，所有內容僅供學術使用，您的填寫資料，我們保證將絕對保密，您的協助是本研究順利完成的關鍵。十分感謝您的撥冗賜答。敬祝

身體健康 萬事如意

國立政治大學企業管理研究所
洪順慶 教授
張婷玥 博士候選人
g1355508@nccu.edu.tw
中華民國九十五年三月

第一部分：

請針對下列的每一個陳述，在最能代表您的意見的題項空格中打勾。

1. 請問您最近一次去 **KTV** 是什麼時候？
一個月內 三個月內 六個月內 一年內 一年以前
2. 請問您最近一次去 **KTV** 是一個人去的嗎？
是（請接著填答第 4 和 5 題） 否（請接著填答第 3、4、5 題）
3. 請問您最近一次去 **KTV** 是和誰去的呢？
家人 朋友或同學
4. 請問您最近一次去 **KTV** 有花錢消費嗎？
有 沒有
5. 請問您最近一次去哪一家**KTV**？
錢櫃 好樂迪 其他_____

請您回憶最近一次去這一家KTV的經驗，來回答第二部分與第三部分問題。

第二部分：

請您回憶最近一次去 KTV 的經驗，針對下列的每一個陳述，在其右邊最能代表您的意見的題項空格中打勾。

- | | 非 | 有 | | 非 |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 常 | 點 | 有 | 非 |
| | 不 | 不 | 點 | 常 |
| | 同 | 同 | 普 | 同 |
| | 意 | 意 | 通 | 意 |
| | 意 | 意 | 意 | 意 |
| 1. 這家店的佈置方式令我感覺舒服。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 這家店的顏色設計令我感覺舒適。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 這家店的光線與燈光令我感覺舒適。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 這家店的空間設計令我感覺很舒適。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 當我在這家店時，常感覺時間過得很快。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我會花時間在這家店流連。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我會不知不覺地在這家店待很久的時間。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 待在這家店時，常常令我忘了時間。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我會在這家店裡慢慢地挑選歌曲。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 這家店的佈置給我一種想像的感覺。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我覺得這家店的擺設好像在講故事。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 走進這家店就好像走進一個幻想世界。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 待在這家店時，彷彿是身處在另一個想像空間。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我很驚訝地發現這家店的實際設計比圖片的介紹還要好。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 這家店的店內設計是我很少看過的樣式。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 這家店的佈置很用心，超乎我的意料。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 我很驚奇地看到特別的店內設計。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 服務人員的服務很貼心。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 和服務人員接觸令我感覺很安心。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 服務人員的服務很親切。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. 和服務人員接觸令我感覺受到重視。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 服務人員會像朋友一樣跟我打招呼。----- | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意 意

23. 其他顧客大聲喧嘩會影響我的感受。-----
24. 店裡的顧客太多時，會令我花許多的時間才等到唱歌的房間。-----
25. 我不喜歡有些顧客會打斷我和服務人員間的談話。-----
26. 有些顧客弄亂商店內的擺設，會影響我唱歌的情緒。-----
27. 我在這家店裡學到許多新歌。-----
28. 我在挑選歌曲的過程中，得到一些關於歌曲的資訊。-----
29. 螢幕上的歌詞能幫助我學習歌曲。-----
30. 待在這家店時，我學習到新的歌曲資訊。-----
31. 待在這家店的時光很快樂。-----
32. 這是一個可以令人自得其樂的店。-----
33. 待在這家店的感覺很輕鬆愉快。-----
34. 這是一個令人覺得有趣的店。-----

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同
意 意 意 通 意 意 意

如果您最近一次去 KTV 是和朋友或家人去的，
請填答第 35 題到 38 題。

35. 當我發現店裡有新歌上市時，我會分享給同行的朋友或家人。-----
36. 我會和朋友或家人一起找尋喜歡的歌曲。-----
37. 待在這家店時，我喜歡和同行的朋友或家人唱歌。-----
38. 一起去這家店可以促進我和朋友或家人的感情。-----

如果您最近一次去 KTV 是一個人去的，
請填答第 39 題到 41 題。

39. 我喜歡一個人去唱 KTV。-----
40. 我很享受一個人在 KTV 的時光。-----
41. 我很自在地一個人待在 KTV。-----

第三部分：

下列的陳述是關於您對於這家 KTV 的態度和看法，請在右邊最能代表您的意見的題項空格中打勾。

非 有
常 點 有 非
不 不 不 點 常
同 同 同 普 同 同 同
意 意 意 通 意 意 意

1. 我很高興我去了這家 KTV。-----
2. 我覺得去這家 KTV 是一件對的決定。-----
3. 整體來說，我滿意我去了這家 KTV。-----

4. 我會跟別人談論這家 KTV 的優點。-----
5. 我會向別人推薦這家 KTV。-----
6. 我會鼓勵朋友或家人去這家 KTV 唱歌。-----
7. 當我要唱 KTV 時，這家 KTV 是我的第一選擇。-----
8. 我以後會去這家 KTV 唱歌。-----

第四部分：

下列資料，只作為整體分析，請依實際狀況放心填答。

1. 請問您的性別是：----- 男 女
2. 請問您的教育程度是：--- 高中(職)及以下 大專/大學 研究所及以上
3. 請問您的年齡是：----- 20 歲及以下 21 歲~25 歲 26 歲~30 歲
31 歲~35 歲 36 歲~40 歲 41 歲以上
4. 請問您的職業是：----- 學生 商 軍/公 教師 其他
5. 請問您現在居住的地區是：----- 台灣北部 台灣中部 台灣南部 台灣東部

~問卷到此結束，請檢查是否有漏答的題項。 謝謝您的協助！~

Appendix C Descriptive Statistics

Factor	Item Numbers and Item Content	Means			Standard Deviation			
		Easy Shop ^a	Starbucks ^b	KTV ^c	Easy Shop ^a	Starbucks ^b	KTV ^c	
Customers' Experiences With <u>Physical Surroundings</u>								
Atmosphere	1	The decoration of this store makes me feel comfortable	5.43	5.41	4.73	0.96	0.96	1.08
	2	The color design of this store makes me feel easy.	5.45	5.42	4.69	1.04	1.04	1.10
	3	The light of this store makes me feel warm and fragrant.	5.46	5.42	4.73	1.03	1.04	1.09
	4	The space design of this store makes me feel comfortable.	5.34	5.11	4.69	1.04	1.21	1.21
Concentration	5	I often feel time passing soon when staying in this store.	4.53	4.54	5.44	1.28	1.10	1.19
	6	I spend time staying in this store.	4.37	3.98	4.03	1.37	1.25	1.43
	7	I stay in this store for a long time without notice.	4.35	4.17	4.42	1.41	1.35	1.36
	8	Staying in this store often makes me forget passing time.	4.16	3.99	4.69	1.47	1.29	1.48
	9	I pick up products slowly in this store.	5.05	4.77	4.40	1.34	1.35	1.60
Imagination	10	The decoration of this store gives me a feeling of fancy.	4.56	4.33	3.51	1.30	1.10	1.16
	11	The decoration of this store is like telling a story.	4.13	4.10	3.04	1.18	1.16	1.18
	12	Stepping into this store is like walking in a dream world.	4.27	3.83	3.06	1.25	1.29	1.31
	13	Staying in this store is just like being in another imaginative space.	4.26	3.87	3.17	1.27	1.33	1.30
Surprise	14	I am surprised to know the real design of this store is better than photos.	4.32	4.26	3.50	1.16	1.10	1.23
	15	The internal design is the style that I have rarely seen.	4.54	4.21	3.26	1.23	1.08	1.16
	16	The decoration is designed with thought, and I am unexpected to see.	4.63	4.29	3.34	1.12	1.04	1.23
	17	It's amazing to see special internal design.	4.49	4.18	3.17	1.17	1.12	1.22
Customers' Experiences With <u>Service Providers, Other Customers, and Companions</u>								
Service Providers	18	Service employees provide thoughtful services.	5.01	5.11	4.45	1.18	1.05	1.04
	19	Contacting with service providers makes me feel relieved.	4.77	4.90	4.35	1.16	1.05	1.04
	20	Service employees serve me friendly and kindly.	5.02	5.11	4.54	1.10	1.07	1.03
	21	Interacting with service providers makes me feel that I am treated with respect.	4.98	4.92	4.41	1.03	1.09	1.08
	22	Service providers say hello to me just like friends.	4.71	4.52	3.63	1.17	1.25	1.24

Appendix C Continued

Factor	Item Numbers and Item Content		Means			Standard Deviation		
			Easy Shop ^a	Starbucks ^b	KTV ^c	Easy Shop ^a	Starbucks ^b	KTV ^c
Other Customers' "Negative" Public Behaviors	23	I don't feel good when other customers shouting loudly.	2.52	2.39	2.79	1.27	1.22	1.37
	24	Too many customers staying in the store makes me spend much time to buy what I want.	2.60	2.81	2.86	1.27	1.22	1.52
	25	I don't like other customers interrupting my conversation with service providers.	2.60	2.79	2.89	1.28	1.26	1.42
	26	My shopping emotion is influenced when other customers make the decoration disorder.	2.54	3.09	3.11	1.14	1.26	1.47
Customers' Companions	27	I share new products with friends and families who are together with me.	5.37	4.94	5.18	1.10	1.11	1.14
	28	I find out special stuffs in the store with friends or families.	5.31	4.77	5.49	1.09	1.24	1.07
	29	I like to talk to friends or families when staying in this store.	5.46	5.56	5.65	1.12	0.97	1.03
	30	Shopping this store together can advance my relationship(s) with friends or families.	5.20	5.27	5.66	1.15	1.02	1.01
Customers Obtain Experiences From Customers Themselves								
Cognitive Learning	31	I obtain much knowledge in this store.	4.44	4.11	4.78	1.11	1.17	1.20
	32	I learn some information of products when picking up.	4.68	4.55	4.97	1.13	1.06	1.23
	33	The instruction boards can help me learn.	4.60	4.64	5.55	1.13	1.08	1.07
	34	I learn something new when staying in this store.	4.50	4.38	5.30	1.13	1.10	1.06
Having Fun	35	It is happy time when I stay in this store.	4.72	4.84	5.30	1.06	0.98	1.03
	36	This is a store where people can enjoy themselves.	4.77	4.79	5.03	0.99	0.98	1.12
	37	It is relaxed and happy when I stay in this store.	4.92	5.12	5.17	1.06	0.92	1.04
	38	This is an interesting store.	4.77	4.66	4.69	1.10	0.95	1.03

Appendix C Continued

Factor	Item Numbers and Item Content		Means			Standard Deviation		
			Easy Shop ^a	Starbucks ^b	KTV ^c	Easy Shop ^a	Starbucks ^b	KTV ^c
Satisfaction and Loyalty								
Satisfaction	1	I am happy about my decision to choose this company.	4.97	4.97	4.87	1.00	1.03	1.06
	2	I feel I did the right thing when I chose this company.	4.87	4.80	4.86	1.00	1.07	1.09
	3	Overall, I am satisfied with the decision to go to this store.	5.05	5.10	4.96	1.02	1.01	1.06
Loyalty	1	Say positive things about this company to other people.	4.62	4.59	4.39	1.23	1.25	1.18
	2	Recommend this company to someone who seeks your advice.	4.62	4.63	4.48	1.26	1.15	1.17
	3	Encourage friends and relatives to do business with this company.	4.69	4.26	4.51	1.28	1.20	1.12

^a sample size is 167 (respondents recently went to the store with companions).

^b sample size is 198 (respondents recently went to the store with companions).

^c sample size is 185 (respondents recently went to the store with companions).