

# 作品簡介

咖啡界龍頭「星巴克」－消費者對品牌形象、顧客滿意度及忠誠度之分析

## 研究目的

本研究為探討了解星巴克發展過程、分析星巴克的行銷策略、分析星巴克品牌形象、探討星巴克顧客滿意度及忠誠度及根據根據研究結果，供業者參考。有質感的咖啡品牌，大家普遍第一直覺想到的是「星巴克」這個品牌，在現代社會中，人們普遍工作壓力大，習慣熬夜，便開始依賴咖啡，咖啡的香氣具有舒壓、提神的效果，人手一杯成為熱門飲品甚至是必需品，本組以4C分析、4P分析、SWOT分析以及IPA分析提出對廠商的建議，本小組也有透過在網路上發行問卷調查來了解消費者對產品最直面的想法，並提出具體的建議。

## 問卷調查

問卷調查

產品品質良好認可度

大部分消費者非常同意

品牌的產品質得信賴度

大部分消費者非常同意

品牌產品流行時尚

大部分消費者非常同意

## 建議

- 維持品質的同時，應嚴加控管成本，提高利潤。
- 繼續保持產品製造模式，嘗試更多原物料或調味上的變化增加非咖啡類的其他產品。
- 找更環保的再生材料，進而達到企業社會責任
- 區隔消費市場