

消費者對於哈根達斯和酷聖石兩品牌冰淇淋滿意程度之研究

中華醫事科技大學餐旅管理系
許怡娟、盧釋欣、張家嘉、張舒淳、許瑋儀、林淑瓊

*

前言

近年來，台灣冰淇淋的種類與口味越來越多元，也更加方便購買。隨著生活水準的提升，消費冰淇淋已逐漸成為大眾日常生活裡經常支出的消費產品，而消費者對於冰淇淋的品質也越來越講究，因此店家推陳出新的活動，也能吸引消費者想要嚐鮮的心態。例如：美國的哈根達斯、酷聖石；瑞士的莫凡比；日本的31等等，提供給消費者更多話的選擇。

對象與方法

研究對象

本研究以品嚐過哈根達斯與酷聖石兩品牌冰淇淋的消費者為對象，探討不同屬性的消費者對於兩品牌冰淇淋的滿意度和喜好程度差異。

研究方法

本研究為量性研究法，以結構式問卷為研究工具。共發放300份問卷，研究消費者的基本資料、探討對哈根達斯品牌冰淇淋之滿意度調查、對酷聖石品牌冰淇淋之滿意度調查、對兩品牌冰淇淋的滿意度和喜好程度差異，有效回收300份，回收率42.8%。

結論與建議

結論

- 不同性別消費者喜歡「哈根達斯與酷聖石冰淇淋的口味」為「巧克力」。(表一)
- 不同性別消費者對哈根達斯的滿意度，有顯著性差異的項目為「願意推薦給親友」，女性消費者推薦意願比男性消費者高。(表二)
- 不同性別消費者對酷聖石的滿意度，有顯著性差異的項目為「服務態度優良」、「服務態度」，顯示消費者對此的重視。(表三)
- 不同性別消費者對兩品牌冰淇淋的喜好程度，就整體而言，不論性別男女性消費者比較滿意哈根達斯品牌的整體喜好程度；就品牌喜好程度而言，所有消費者對於「哈根達斯」品牌的產品都表示比較滿意，且達到統計學上的顯著差異。其他喜好程度皆未達顯著差異。(表四)

建議

由於近幾年來的食安風暴，消費者對於冰淇淋的組成份，還有冰淇淋的衛生與清潔都更加的重視。尤其炎熱的夏天，來份冰涼消暑的冰品，讓人瞬間感到沁涼解渴。

但建議不要食用過多的冰淇淋，因為冰淇淋脂肪含量高，食用過量容易造成肥胖，所以食用適量的冰淇淋就好。

表一 不同性別消費者喜歡的冰淇淋口味

項目	男		女	
	N	%	N	%
哈根達斯口味				
巧克力	32	10.7	66	22
香草	30	10	62	20.7
草莓	23	7.7	47	15.7
抹茶	14	4.7	26	8.7
總和	99	33	201	67
酷聖石口味				
巧克力	53	17.7	104	34.7
香草	46	15.3	97	32.3
總和	99	33	201	67

表二 不同性別消費者對哈根達斯的滿意度差異

哈根達斯	男生(N=99)		女生(N=201)		統計值		
	M	SD	M	SD	df	t	p
滿意度							
口感	1.90	.80	1.78	.70	298	1.358	.665
服務態度	1.62	.53	1.51	.50	298	1.655	.883
品質優良	1.63	.56	1.49	.51	298	2.059	.407
門市整潔度	1.46	.54	1.40	.51	298	.963	.136
整體滿意度	1.79	.69	1.81	.60	298	-.299	.236
願意推薦	1.13	.34	1.06	.25	150.57	1.740	.000*

* $p < 0.05$ ，達統計顯著水準(口感、整體滿意度為：1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意；服務態度、品質優良、門市整潔度為：1.滿意 2.尚可 3.不滿意；願意推薦為：1.願意 2.不滿意)

表三 不同性別消費者對酷聖石的滿意度差異

酷聖石	男生(N=99)		女生(N=201)		統計值		
	M	SD	M	SD	df	t	p
滿意度							
口感	2.07	.79	2.04	.84	298	.307	.805
服務態度	1.48	.54	1.40	.49	179.30	1.269	.007*
品質優良	1.53	.54	1.44	.50	181.36	1.274	.021*
門市整潔	1.61	.57	1.51	.54	298	1.462	.752
整體滿意	1.82	.72	1.81	.69	298	.142	.880
願意推薦	1.10	.30	1.12	.33	298	-.591	.232

* $p < 0.05$ ，達統計顯著水準(口感、整體滿意度為：1.非常滿意 2.滿意 3.無意見 4.不滿意 5.非常不滿意；服務態度、品質優良、門市整潔度為：1.滿意 2.尚可 3.不滿意；願意推薦為：1.願意 2.不滿意)

表四 不同性別消費者對哈根達斯與酷聖石兩品牌冰淇淋喜好程度

喜好程度	哈根達斯			酷聖石		
	男	女	總計	男	女	總計
(n=300)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)
產品	63(21.0)	130(43.3)	193(64.3)	36(12.0)	71(23.7)	107(35.7)
促銷	46(15.3)	84(28.0)	130(43.0)	53(17.7)	117(39.0)	170(56.7)
服務	49(16.3)	103(34.3)	152(50.3)	50(16.7)	98(32.7)	148(49.4)
整潔度	56(18.7)	120(40.0)	176(58.7)	43(14.3)	81(27.0)	124(41.3)
整體	58(19.3)	103(34.3)	161(53.6)	41(13.7)	98(32.7)	139(46.4)

