

投稿類別:商業類

篇名:

阿金港式滷味 - 消費者滿意度及行為分析

作者:

鍾思宥。桃園市立中壢家事商業高級中等學校。商三乙班
李易綦。桃園市立中壢家事商業高級中等學校。商三乙班
管薇綦。桃園市立中壢家事商業高級中等學校。商三乙班

指導老師:

葉淑櫻老師

壹、前言

一、研究動機

2018 年中壢火車站旅客流量平均上下車次數高達五萬四千次，僅次於台北、桃園，排名全國第三（台灣鐵路管理局，2018）。車站周遭也因來往的人潮而聚集了各式店家，其中又以餐飲業居多，無論是蔥油餅、辣炒年糕、潤餅或是炸雞排等等，總是能令人垂涎三尺。而在這包羅萬象餐飲業中又以滷味店占多數，芳香四溢的滷味總是能輕易地吸引路過的消費者駐足，彷彿在呼喚著消費者停下腳步去細細品嚐。

在眾多的滷味店中以「阿金港式滷味」的 CP 值最高（桃園縣中壢市美食雜誌，2010），也是許多部落客大力推薦好評小吃。因此，我們想進一步去了解「阿金港式滷味」的起源和經營理念，並藉由問卷調查「阿金港式滷味」消費者行為及用餐滿意度。

二、研究目的

- （一）了解阿金港式滷味的起源和經營理念。
- （二）藉由 SWOT 分析、4P 分析及五力分析了解阿金港式滷味之行銷方式。
- （三）透過問卷了解阿金港式滷味消費者行為及用餐滿意度，並提出具體建議供阿金港式滷味參考。

三、研究方法

- （一）實地訪談法：實地到店家，訪問店家周遭和阿金港式滷味的老闆。
- （二）文獻分析法：透過網路或是相關書籍等，蒐集和阿金港式滷味相關的網路資源及相關書面資料，並進行彙整。
- （三）問卷調查法：對阿金港式滷味的消費者及透過網路發送問卷，瞭解顧客對於店家的想法。

四、研究流程

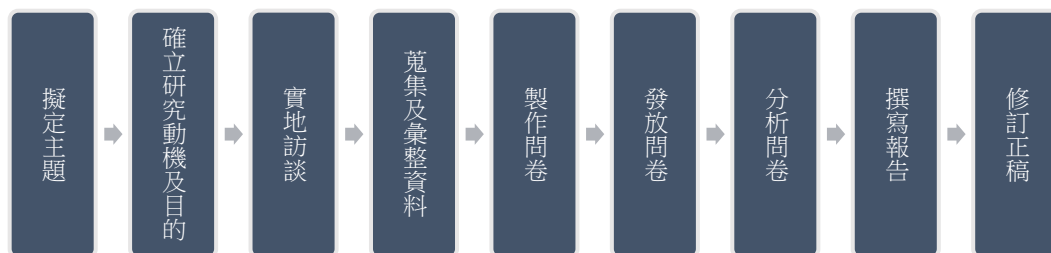


圖 1 研究流程圖（資料來源：由本組自行繪製）

貳、正文

一、滷味的由來

在中國有數十種烹調方法，『滷』是其中一項，流傳於明朝末清朝初，滷與燉或煮有時間上的不同和用料上的不同(何謂滷，2007)，兩個小時以上，食材入味入透，稱之為『滷』。古代中國皇帝出巡所食用的雞、鴨、魚肉等上好部位，其他未用的部分則賜予下人回家烹調食用，透過小火慢煮，長時烹煮並延長保存時間稱為滷薄，滷味意即「滷薄」的味道，此為滷味的起源。(台灣滷味博物館，2015)

二、阿金港式滷味介紹

(一) 店家簡介

阿金港式滷味是由阿金女士於民國 87 年成立，剛開始是以攤販的形式在中壢火車站前站營業。老闆娘阿金最初是在電子公司就職，因為想要轉換心情、及工作環境，所以才接手朋友的店，向朋友學習做滷味的技術，阿金港式滷味鎖定的客群多為學生，為了要給學生當正餐，以選擇製作湯滷味，因為一般消費者認為乾滷味主要是當點心，不適合當正餐填飽肚子。

阿金港式滷味原先是在中壢火車站前站中和路營業，營業約一年後，由原先的攤販遷至中壢國小附近的永樂路租借店面，也就是現在的地點。阿金港式滷味的營業時間為早上 11 點到晚上 10 點半，星期日公休，店內員工約 3 到 4 人，在尖峰時段人手略顯不足。一直以來阿金滷味主打「平價」，加上味道也很不錯，因此從攤販時期生意就非常興榮，上門的顧客也主要以學生族群居多。

阿金港式滷味店內的「滷汁、醬料、飲料」都是由老闆娘親手製作，滷汁是由中藥行特選的中藥材所熬製，醬料也是老闆娘用獨特的祕方製成，店內的飲料則是老闆娘特選酸梅湯(如圖 2)。



圖 2 酸梅湯

(資料來源：由本組自行拍攝)

(二) 製作流程

阿金港式滷味在營業之前必須先備料，採買所需食材，熬製滷汁和製作醬料。以下為阿金港式滷味的製作流程。

表 1：阿金港式滷味製作流程

(1) 採買	(2) 備料	(3) 切	(4) 煮	(5) 加配料醬料
--------	--------	-------	-------	-----------

<p>店家每日至中壢青果市場採買所需食材，對於食材的品質絕不馬虎。</p>	<p>在開店前店家會先滷中藥材、滷豆干、炒辣椒及炒酸菜等等，做營業準備。</p>	<p>在客人挑選完食材後，將需要處理的食材切成適當大小。</p>	<p>將食材下至滾燙的滷汁烹煮。</p>	<p>最後將煮熟的食材撈起，加上醬汁及酸菜，阿金港式滷味即完成。</p>
 <p>圖 3 採買 (資料來源：微笑台灣-天下雜誌)</p>	 <p>圖 4 備料 (資料來源：由本組自行拍攝)</p>	 <p>圖 5 切 (資料來源：由本組自行拍攝)</p>	 <p>圖 6 煮 (資料來源：由本組自行拍攝)</p>	 <p>圖 7 加配料醬料 (資料來源：由本組自行拍攝)</p>

(資料來源：由本組研究整理)

(三) 經營理念

阿金滷味一直以來秉持著「讓學生吃到幸福的滋味」為經營理念，食品堅持使用當日採買的新鮮食材製作，滷味食材搭配特製湯頭不僅嘗起來別有風味，也因為湯頭是用中藥熬煮讓人們在享用美食的同時也可以進補身子。

(四) 阿金滷味行銷組合 4P 分析

在行銷組合 4P 分析中，產品策略 (Product) 意指企業了解產品層次與分類後，所做出對應的策略；價格策略 (Price) 為企業透過觀察市場動態後為產品擬定價格，以尋求利潤最大的銷售量；推廣策略 (Promotion) 是指企業將產品資訊傳遞給消費者，並鼓勵消費者購買的活動；通路策略 (Place) 指企業針對目標市場選擇最適當的產品分配原則。(沈禎娥、莊宏啟、蕭煒羣，2014) 以下是本組對阿金港式滷味所做出的行銷組合 4P 分析。

(1) 產品策略 (Product)

- 1、店內提供豐富的滷味配料，各式肉品、麵類、蔬菜及火鍋料等供消費者自行選擇。



圖 8 店內提供食材
(資料來源：由本組自行拍攝)

(2) 價格策略 (Price)

- 1、每人最低消費為 50 元。
- 2、麵類：平均 12 元、菜類：平均 19 元、肉類：平均 22 元、火鍋料類：平均 8 元、豆製品類：平均 11 元，相較鄰近各大滷味的價格更便宜實惠。



圖 9 每人低消 50 元公告
(資料來源：由本組自行拍攝)

(3) 通路策略 (Place)

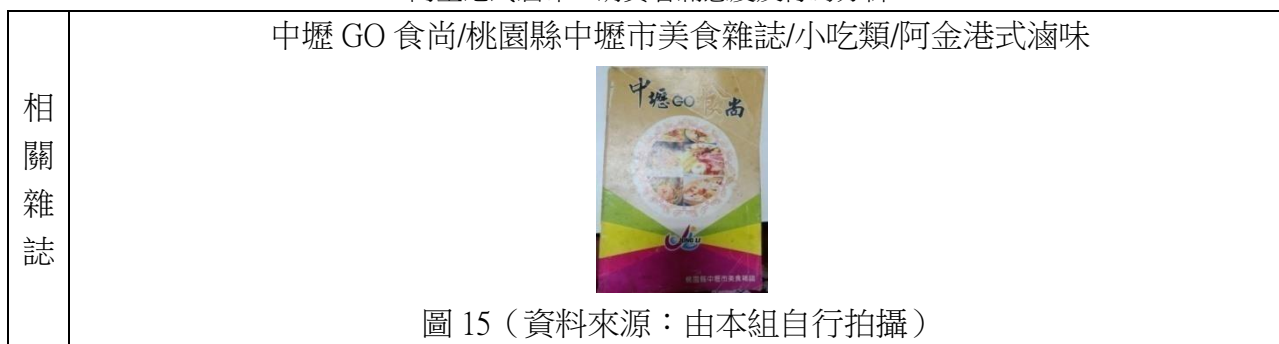
- 1、鄰近市區公車站及火車站，交通便利。
- 2、招牌設置明顯，能夠輕易辨認。
- 3、擁有實體店面。

(4) 推廣策略 (Promotion)

- 1、曾受訪於電視節目—時尚玩家。
- 2、擁有臉書粉絲專業粉絲團。
- 3、擁有許多部落客在網上宣傳。

表 2：阿金港式滷味推廣策略

<p>電視節目</p>	<p>阿金港式滷味便宜又大碗—食尚玩家</p>  <p>圖 10 電視節目：時尚玩家 (資料來源：時尚玩家 2016 年 4 月 27 日)</p>		
<p>臉書粉絲團</p>	<p>阿金港式滷味臉書粉絲團</p>  <p>圖 11 阿金港式滷味臉書粉絲團 (資料來源：阿金港式滷味臉書粉絲團)</p>		
<p>網路文章</p>	<p>CP 值超高的平價港式滷味 NO.1 阿金滷味</p>  <p>圖 12 (資料來源：寶蓋宋 2019 年 6 月 15 日)</p>	<p>中壢車站必吃的便宜滷味</p>  <p>圖 13 (資料來源：瑋瑋*美食萬歲瑋瑋選單 2018 年 9 月)</p>	<p>阿金滷味港式滷味</p>  <p>圖 14 (資料來源：愛食記，取自 2019 年 12 月 4 日)</p>



(資料來源：由本組研究整理)

(五) SWOT 分析

由沈禎娥、莊宏啟、蕭煒羣 (2014) 指出，在 SWOT 分析中優勢、劣勢是著重在企業本身內部環境與競爭者的比較機會、威脅則是著重在外部環境對企業經營的影響。交叉分析是將內部分分析及外部分分析以矩陣的型態進行交叉配對，進而形成四種不同且能因應各種狀況的策略。表 3 是本組對阿金港式滷味所歸納整理出的 SWOT 分析。

表 3：阿金港式滷味 SWOT 分析

內部分分析 可行策略 外部分分析		內部分分析	
		S (優勢)	W (劣勢)
		S ₁ 在火車站附近，吸引通勤人群。 S ₂ 商品價格相對便宜 S ₃ 擁有獨家湯底秘方。 S ₄ 店內附有免費飲料、電視觀賞和冷氣。 S ₅ 部落客及電視節目推薦。	W ₁ 僅有 Facebook 粉絲專業，未做其他宣傳。 W ₂ 店員人數不足，用餐時段往往忙不過來。 W ₃ 沒有取餐號碼或號碼牌，送餐容易出錯。
外部分分析	O (機會)	SO (成長性策略)	WO (扭轉性策略)
	O ₁ 學生經濟能力有限。 O ₂ 食物外送服務興起，增加店家銷售額。 O ₃ 廣告媒體多樣化	S ₂ O ₁ 店家因價格便宜，透過學生口耳相傳，可增加知名度。 S ₅ O ₃ 透過多樣化的媒體，可宣傳阿金港式滷味。	W ₂ O ₃ 與外送服務平台合作，不用增加人員成本也能提供外送服務。
	T (威脅)	ST (多元性策略)	WT (防禦性策略)
		T ₁ 競爭對手眾多。 T ₂ 滷味市場趨近飽和。	W ₁ T ₁ 店家可以多在網路上多做廣告，推廣自家滷味，以利和其他店家競爭。

(資料來源：由本組研究整理)

(六) 阿金港式滷味五力分析

五力分析策略大師麥可·波特（1979）提出之，分別為「買方的議價能力」、「供應商的議價能力」、「潛在進入者的威脅」、「替代品的威脅」和「現有競爭者的威脅」，其用途是定義出一個市場吸引力高低程度。以下為本組對阿金港式滷味做出的五力分析表。

表 4：阿金港式滷味五力分析表

項目	影響程度	說明
消費者的議價力量	低	一般消費者在阿金港式滷味較不會購買大量的滷味或是團購，價格並不會有太大的浮動，故消費者較不容易討價還價，因此消費者的議價空間不大。
供應商的議價能力	中	滷味的食材在各大市場容易取得，中壢到處都有市場，不一定要在同一家批貨，但是中藥材的購入較困難，中藥材廠商議價能力較一般食材高。
潛在進入者的威脅	高	雖然中壢火車周遭餐飲業已趨近飽和，但人潮多加上滷味創業門檻較低，業者容易進入市場，滷味的技術較其他食品簡單，容易被模仿以及改良。
替代者的威脅	高	阿金港式滷味位於市區位於車站附近一級戰區，小吃美食種類非常多，消費者選擇性非常多，在價格跟口味…等容易影響消費者的意願，對店家來說是不容小覷的威脅。
現有競爭者的競爭	高	阿金港式滷味周遭滷味店有超過 3 家以上有名的滷味賣家，其他賣家容易採取價格戰、促銷戰以及服務品質的提升…等競爭策略，導致客群分散，因此對於阿金港式滷味的威脅較大。

（資料來源：由本組研究整理）

三、問卷資料分析

本組利用 Google 網路表單發放問卷，問卷內容以消費者顧客滿意度為主軸，共發放 152 份，回收 152 份，有效問卷 152 份。以下為本組彙整統計後結果：

(一) 樣本資料分析

表 5：樣本資料分析

題目	選項	百分比	選項	百分比	選項	百分比
性別	男	41.40%	女	58.60%		
年齡	11-20 歲	42.10%	21-30 歲	7.90%	31-40 歲	20.40%
	41-50 歲	14.50%	50 歲以上	15.10%		
職業	學生	47.40%	工商業	12.50%	服務業	17.10%

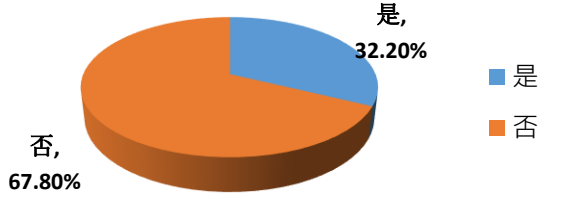
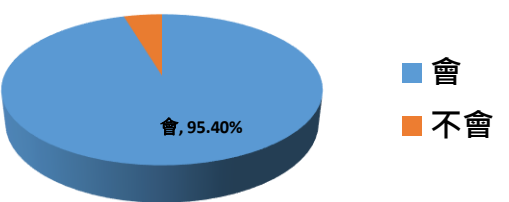
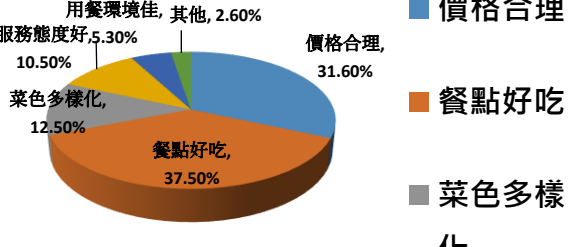
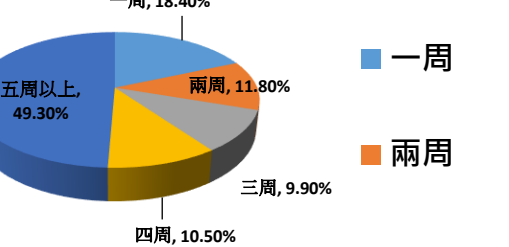
	資訊科技業	5%	軍公教	2.60%	家管	9.20%
	醫藥健保	2%	其他	2.10%		
居住地	桃園市民	80.90%	非桃園市民	19.10%		

(資料來源：由本組研究整理)

由上表可知問卷對象女性為大多數，且大多為 11-20 歲的學生族群，並有 80.90% 的受訪者為桃園市民。

(二) 消費者行為調查

表 6：消費者行為調查分析

 <p>圖16請問您這是第一次到阿金滷味用餐嗎？</p>	 <p>圖17請問您會不會介紹朋友來本店用餐？</p>
<p>圖 16 數據顯示，受訪者是否第一次至阿金滷味用餐，否占 67.80%、是占 32.30%，可見大多數受訪者非第一次到阿金滷味用餐。</p>	<p>圖 17 數據顯示，會不會介紹朋友來阿金滷味用餐，會占 95.40%、不會占 4.60%，可見大多數受訪者會將阿金滷味介紹給其他朋友。</p>
 <p>圖18您認為本店最吸引人的特色是？</p>	 <p>圖18請問您平均多久到阿金滷味用餐一次？</p>
<p>圖 18 數據顯示，受訪者認為阿金滷味最吸引人的特色，價格合理占 31.60%、餐點好吃占 37.50%、菜色多樣化占 12.50%、服務態度好占 10.50%、用餐環境佳占 5.30%、其他占 2.60%，可見大多數受訪者認為餐點好吃是阿金滷味最吸引人的特色</p>	<p>圖 19 數據顯示，受訪者平均多久至阿金滷味用餐，一周占 18.40%、兩周占 11.80%、三周占 9.90%、四周占 10.50%、五周以上（含五周）占 49.30%，可見大多數受訪者五周以上（含五周）至阿金滷味用餐一次。</p>

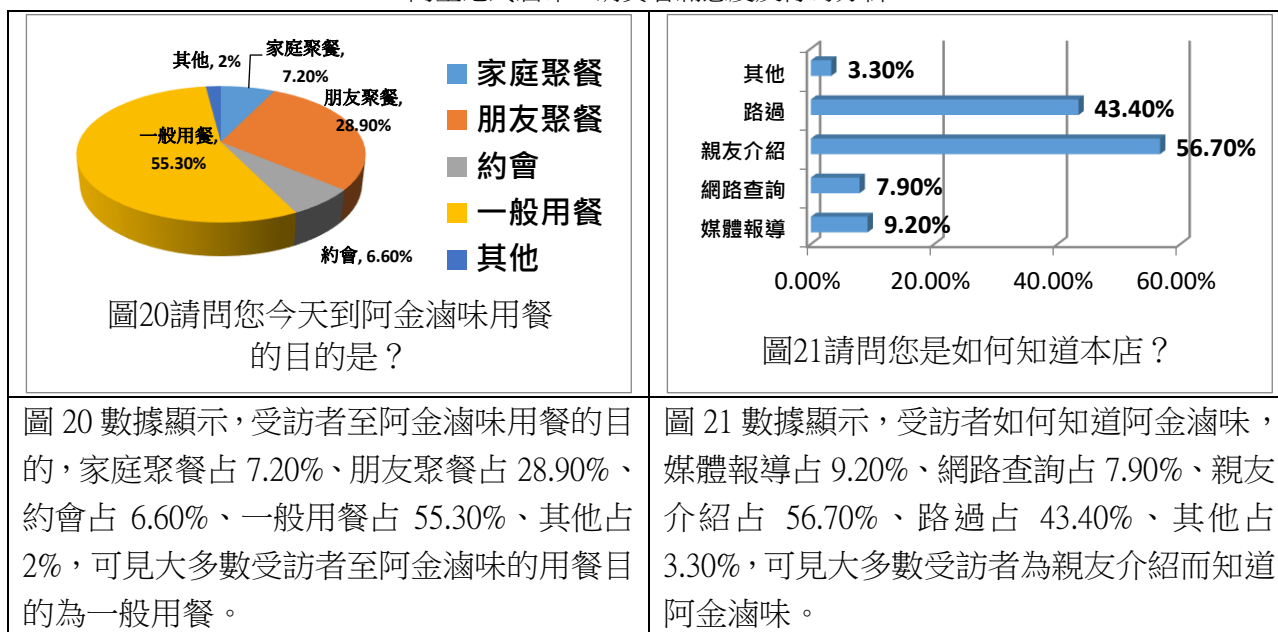


圖 20 數據顯示，受訪者至阿金滷味用餐的目的，家庭聚餐占 7.20%、朋友聚餐占 28.90%、約會占 6.60%、一般用餐占 55.30%、其他占 2%，可見大多數受訪者至阿金滷味的用餐目的為一般用餐。

圖 21 數據顯示，受訪者如何知道阿金滷味，媒體報導占 9.20%、網路查詢占 7.90%、親友介紹占 56.70%、路過占 43.40%、其他占 3.30%，可見大多數受訪者為親友介紹而知道阿金滷味。

(資料來源：由本組研究整理；圖片資料來源：由本組研究繪製)

(三) 顧客滿意度

顧客滿意度意指「顧客的要求已滿足程度之顧客的認知」。但在相關的文獻中，並未對顧客滿意度的定義有統一的共識，我們透過 Zeithaml&Bither (1996) 的研究將滿意度分為「產品品質」、「服務品質」、「情境因素」和「價格」四個構面，本研究以此四個構面對阿金滷味進行滿意度之相關研究，其結果分析如下。

表 6：阿金滷味滿意度分析表

項目	細項	平均	整體平均
產品品質	1.阿金滷味提供的食材種類	4.42 分	4.29 分
	2.阿金滷味湯滷味的湯頭	4.34 分	
	3.阿金滷味餐點調味	4.33 分	
	4.阿金滷味提供酸梅汁的口感	4.13 分	
	5.阿金滷味出餐速度	4.14 分	
	6.阿金滷味餐點份量	4.34 分	
	7.阿金滷味提供湯滷味	4.32 分	
價格	8.阿金滷味的最低消費 (50 元)	3.84 分	4.00 分
	9.阿金滷味的餐點價格	4.07 分	
通路	10.阿金滷味交通位置	3.97 分	3.88 分
	11.阿金滷味的用餐環境	3.84 分	
	12.金滷味的工作環境的衛生	3.82 分	

阿金港式滷味 - 消費者滿意度及行為分析

推 廣	13.阿金滷味設有臉書粉絲團	3.95 分	3.95 分
人 員	14.阿金滷味的服務人員的態度	4.22 分	4.14 分
	15.阿金滷味的服務人員的效率	4.11 分	
	16.阿金滷味的服務人員的專業程度	4.09 分	

(資料來源：由本組研究整理)

由表 6 可知，產品品質項目平均分數為 4.29 分，為五大項目最高，其次依序為人員項目、價格項目、推廣項目及通路項目，而各細項中滿意度最高的前三名為阿金滷味提供的食材種類、阿金滷味湯滷味的湯頭和阿金滷味餐點份量；而滿意度最低的三項目為阿金滷味的最低消費、阿金滷味的用餐環境及金滷味的工作環境的衛生。

參、 結論

一、 結論

(一) 由行銷組合 4p 得知

由上述分析可知，雖然阿金港式滷味有頗高的人氣，但僅有一間實體店面，且並無做出宣傳活動，只藉由學生之間的互相推薦及部落客的網路文章。

(二) 由 SWOT 分析得知

由上述分析可知阿金港式滷味較能運用內部的優勢結合外部的機會，可在學生經濟能力有限以及鄰近商圈競爭對手眾多的狀況下利用本身相對便宜的價格吸引學生族群的目光。

(三) 由五力分析得知

滷味店家林立，現有競爭者多、替代產品多、潛在進入者障礙低，而現在中藥材比起一般食材來說難找很多，所以中藥材供應商比起一般食材供應商更容易議價，以及阿金滷味的價格低廉，消費者不容易討價還價，因此消費者議價能力低。

(四) 由問卷得知

由上述統計可知，阿金港式滷味的用餐環境以及工作環境的衛生讓顧客感到不滿意，兩者分數為評分最低。

二、 建議

(一) 與各大平台合作

建議可以架設 Facebook 粉絲專業以外的社群帳號，且可以在各種節日做出優惠宣傳活動，或是與外送平台互相合作，以推廣其商品並擴大店家知名度。

(二) 增加宣傳提高知名度

由於本店位於中壢火車站一帶且店家並未特別宣傳，所以我們建議店家應更積極推廣自家滷味，因阿金港式滷味有創辦 Facebook 粉絲專業，所以可多利用現代網路化的趨勢打響知名度，例如舉辦網路分享活動，或是按讚打卡活動等等。

(三) 建立產品特色

建議可以增加滷味的特色，讓消費者吃到與眾不同的滷味，做出專屬於阿金滷味的獨特魅力。

(四) 雇用打掃人及員更新桌椅

阿金港式滷味並沒有固定的打掃人員，都是趁著顧客少的空檔時間進行清掃，因此容易忽略打掃細節。且阿金港式滷味的桌椅均為老舊，因此我們建議可以更新桌椅以及其他設備，並雇用固定的打掃人員。

肆、 引註資料

- 1、沈禎娥、莊宏啟、蕭煒羣（2014）。**商業概論 I**。台北市：啟芳出版社有限公司。
- 2、馬青雲（2009）。**連鎖餐飲業服務品質、滿意度及忠誠度之研究 - 以鄧師傅滷味為例（未版之博士論文）**。觀光與餐旅管理研究所：博士論文。
- 3、桃園縣中壢市公所（2010）。**中壢 GO 食尚**。桃園市：桃園縣中壢市公所。
- 4、張阿妙（2012）。**專題製作**。新北市：龍騰文化事業股份有限公司。
- 5、EDDIE（2019）。**【桃園中壢美食】中壢必吃 CP 值超高的平價港式滷味 NO.1 阿金**。2019 年 11 月 13 日，取自：<https://reurl.cc/X603na>
- 6、永和老爹滷味的部落格（2007）何謂滷。2019 年 12 月 21 日，取自：<https://blog.xuite.net/shu666/twblog/148931522-%E4%BD%95%E8%AC%82%E6%B%B7>
- 7、台灣滷味博物（2015）。14 滷味的前世今生。2019 年 11 月 09 日，取自：http://museum.de-food.com.tw/tw/index.asp?au_id=64&sub_id=80
- 8、瑋瑋 * 美食萬歲（2015）。『阿金港式滷味』中壢車站必吃的便宜滷味。2019 年 11 月 21 日，取自：<https://vivawei.tw/>
- 9、臺灣大百科全書（2011）。中壢火車站。2019 年 11 月 09 日，取自：<http://nrch.culture.tw/twpedia.aspx?id=24969>