



## SERVQUAL 企業服務品質量測與分析

探討個案：涮乃葉

東吳大學企業管理學系

全面品質管理報告

指導老師：王超弘 教授

學生：企三 D 09153453 黃筑憶

## 目錄

壹、緒論.....	3
一、研究背景、動機、目的.....	3
1. 研究背景.....	3
2. 研究動機.....	3
3. 研究目的.....	4
二、研究流程.....	4
三、研究個案簡介.....	5
貳、調查方法與結果分析.....	6
一、調查問卷設計.....	6
1. 問卷內容.....	6
2. 測試對象.....	7
3. 調查時間.....	7
4. 調查方式.....	7
二、調查結果.....	7
三、SERVQUAL 分析.....	8-16
參、建議與改善方法.....	17
肆、結論與心得.....	18

# 壹、緒論

## 一、研究背景、動機與目的

### 1. 研究背景

由於經濟發展與產業結構的改變，服務業已經成為台灣發展的重心，而隨著服務業的進步與發展，越來越多人開始從事這方面的工作，以餐飲業來說，現在的大環境競爭十分的激烈，如何製造話題性，吸引民眾前來，已經成為各個企業非常重視的問題。

火鍋已經是這個世代不可或缺的飲食，路上隨處可見火鍋店，而近年來火鍋的型態變得越來越多元，包含石頭火鍋、日式涮涮鍋、麻辣鍋等等，各個店家的特色也都不同，有些主打吃到飽、新鮮熬製的湯頭或是機器人送餐，但如何在眾多的店中脫穎而出，是各個企業應該思考的問題。

除了需要重視顧客的需求，若能創造差異化服務，讓顧客擁有新鮮感、感興趣，那他們就會願意進行消費，甚至是為品牌做宣傳，如此一來，便可以為品牌建立好口碑，提高知名度，為企業創造更大的價值。

### 2. 研究動機

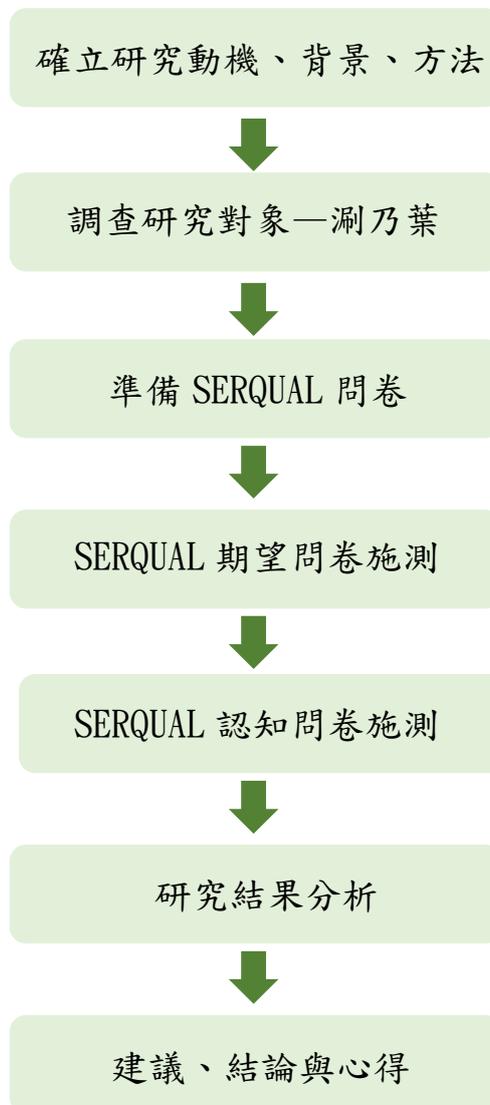
全面品質涵蓋的範圍很廣，若能做好品質管理，可以幫助組織的運作變得更有效率、有目標。若企業想要從中脫穎而出，延長與顧客之間的關係，就必須了解顧客的需求，不僅要將產品的品質做好、提供完善的服務，讓顧客擁有好的消費體驗，還要不斷地進行改善與創新，才能提高產品的競爭力。

現代人追求更高的生活品質，重視的不再僅僅是商品本身的品質，一家店的整體服務與氣氛也很重要，而顧客追求的正是能在一個舒適的環境中好好享受。這次我會選擇到位於台南三井 OUTLET 裡的涮乃葉用餐，是因為以往在附近逛街時，到了用餐時間，總是見到店內有滿滿的人潮，加上覺得環境還不錯，以及朋友曾經推薦過，所以決定要嚐鮮看看。

### 3. 研究目的

現在的服務業競爭龐大，就餐飲業而言，越來越多人因為方便的原因選擇在外用餐，而火鍋已經成為一道台灣人心中不可或缺的料理，所以希望這次可以透過 SERVQUAL 進行服務品質的量測與分析，利用實體、可靠、反應、保證以及同理心五大構面，探討消費者對於服務的認知與期許為何，進而找出企業的優勢以及需要改進的部分。

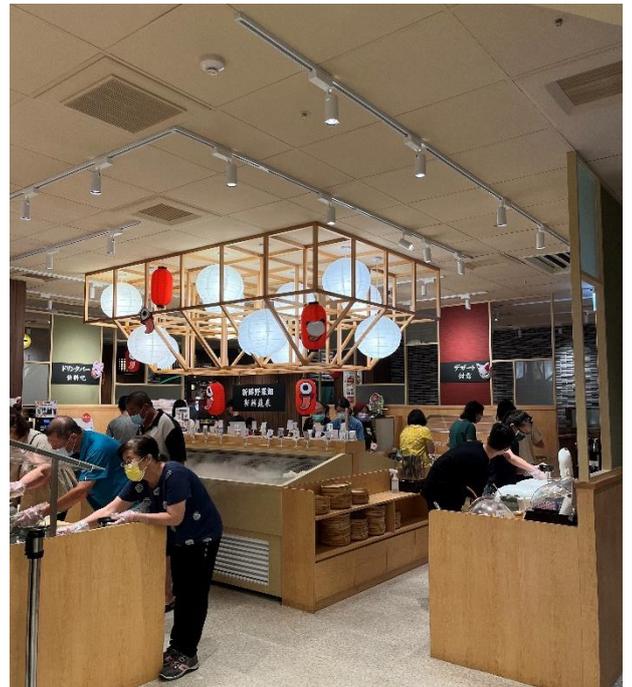
### 二、研究流程



### 三、研究個案簡介

1. 店家名稱：涮乃葉-台南三井店
2. 地址：台南市歸仁區歸仁大道 101 號 2 樓
3. 營業時間：每周一至周日 11:00~21:30
4. 電話：06-303-2863
5. 交通方式：搭乘市區公車紅 3，高鐵快捷公車 H31、H62 到台南高鐵站，步行約五分鐘

#### 店內環境



#### 店家簡介

涮乃葉為一家吃到飽的日式涮涮鍋，主打提供精選肉品、新鮮蔬菜、絕品湯底以及特調醬料，讓顧客品嚐到最貼近天然的原汁原味。擁有多種口味的湯底可選擇，並提供六種特調醬料及多種調味料讓民眾進行任意搭配，而自助區也有各種麵食、白飯、飲料、甜點供民眾自行選取。

## 貳、調查內容與結果分析

### 一、調查問卷設計

#### 1. 問卷內容

此問卷的內容以 SERVQUAL 卓越服務品質調查表為設計基礎，總共為 22 題，以五大構面分別進行分析，以探討涮乃葉的服務品質。

1-4 題為實體構面、5-9 題為可靠構面、10-13 題 為反應構面、14-17 題為保證構面、18-22 題為同理心構面

	極度不同意	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	極度同意
1. 涮乃葉有外觀先進的設備							
2. 涮乃葉的實體設備看起來具有吸引力							
3. 涮乃葉的員工儀容整齊體面							
4. 涮乃葉的簡章資料美觀實用							
5. 涮乃葉能履行約定的服務內容							
6. 涮乃葉有解決問題的誠意與熱忱							
7. 涮乃葉能在第一時間完成服務							
8. 涮乃葉能在允諾的時間內完成服務							
9. 涮乃葉能提供零缺點的記錄							
10. 涮乃葉的員工能明確告知完成服務的時間							
11. 涮乃葉的員工提供服務敏捷迅速							
12. 涮乃葉的員工樂意幫助顧客							
13. 涮乃葉的員工不會因為太忙而忽視顧客要求							
14. 涮乃葉的員工表現總是令人有信心							
15. 與涮乃葉的員工互動時會感到舒適							
16. 涮乃葉的員工對顧客永遠保持禮貌							
17. 涮乃葉的員工有足夠知識回答顧客的問題							
18. 涮乃葉會關注每一位顧客							
19. 涮乃葉的員工能給顧客個人的關心							
20. 涮乃葉會將顧客最在意的事放在心上							
21. 涮乃葉的員工能瞭解顧客的個別需求							
22. 涮乃葉的營業時間便利於顧客							

## 2. 測試對象

家人五位

## 3. 調查時間

事前期望問卷：2022/10/09 18:30

事後認知問卷：2022/10/09 22:00

## 4. 調查方式

先製作好 SERVQUAL 卓越服務品質調查表，在出發前往餐廳前請家人進行填寫，並在用餐結束後，請他們回憶用餐時的整體感受，填寫事後的服務品質問卷，再將兩份資料進行統整與分析。最後針對調查結果進行訪談，了解受測者不滿意的部分及原因，提出建議與改善方法。

## 二、 調查結果

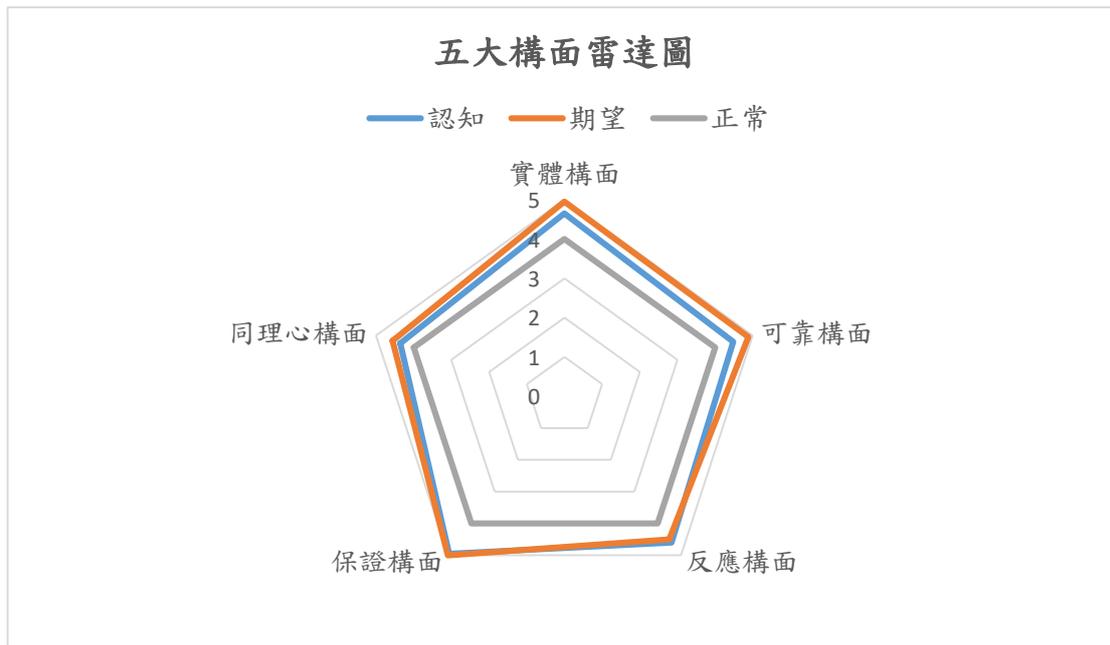
下表為蒐集完受測者問卷後所計算出的結果。分數標準分為極度不同意(1)、非常不同意(2)、不同意(3)、沒意見(4)、同意(5)、非常同意(6)、極度同意(7)，接著再依兩份問卷的結果算出差異值進而分析。

	認知	期望	差異
1. 澗乃葉有外觀先進的設備	4.8	4.6	0.2
2. 澗乃葉的實體設備看起來具有吸引力	3.4	5	-1.6
3. 澗乃葉的員工儀容整齊體面	5.2	5.2	0
4. 澗乃葉的簡章資料美觀實用	5.2	5	0.2
5. 澗乃葉能履行約定的服務內容	4.8	6	-1.2
6. 澗乃葉有解決問題的誠意與熱忱	5.6	5.2	0.4
7. 澗乃葉能在第一時間完成服務	4	4.6	-0.6
8. 澗乃葉能在允諾的時間內完成服務	4.6	5	-0.4
9. 澗乃葉能提供零缺點的記錄	3.4	3.6	-0.2
10. 澗乃葉的員工能明確告知完成服務的時間	3.4	4.2	-0.8
11. 澗乃葉的員工提供服務敏捷迅速	4.8	4.4	0.4
12. 澗乃葉的員工樂意幫助顧客	5.6	5.6	0
13. 澗乃葉的員工不會因為太忙而忽視顧客要求	4.6	3.8	0.8
14. 澗乃葉的員工表現總是令人有信心	4.4	5	-0.6
15. 與澗乃葉的員工互動時會感到舒適	5	4.8	0.2
16. 澗乃葉的員工對顧客永遠保持禮貌	5.4	5	0.4
17. 澗乃葉的員工有足夠知識回答顧客的問題	5	5.2	-0.2
18. 澗乃葉會關注每一位顧客	3.8	4.8	-1
19. 澗乃葉的員工能給顧客個人的關心	3.8	4.4	-0.6
20. 澗乃葉會將顧客最在意的事放在心上	4.2	4	0.2
21. 澗乃葉的員工能瞭解顧客的個別需求	4.6	4.6	0
22. 澗乃葉的營業時間便利於顧客	5.4	5	0.4

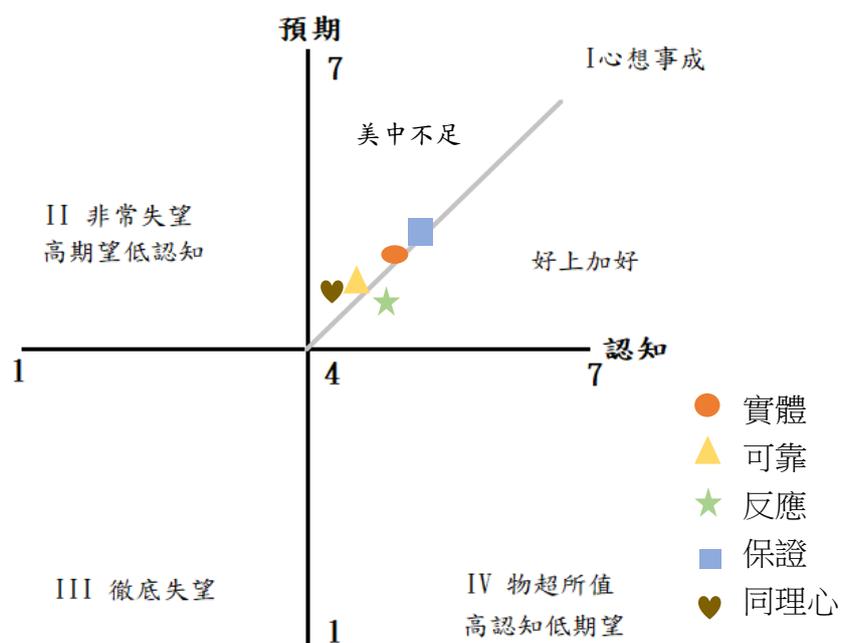
### 三、SERVQUAL 分析

五大構面整體分析：

	認知	期望	差異
實體(1-4 題)	4.65	4.95	-0.3
可靠(5-9 題)	4.48	4.88	-0.4
反應(10-13 題)	4.6	4.5	0.1
保證(14-17 題)	4.95	5	-0.05
同理心(18-22 題)	4.36	4.56	-0.2



從五大構面雷達圖中可以發現，在實體、可靠、保證與同理心構面，受測者的期望分數都大於認知分數，代表他們對於服務的結果都感到些許的失望，但差異並沒有太大。在反應構面上，差異值為非常微小的0.1，代表受測者的期望與認知感受並沒有太大差別，同時也是五大構面中最滿意的部分。



從以上座標圖來看，可以發現五大構面的結果都位於第一象限，可以判斷涮乃葉的服務表現其實還算不錯，若能針對實體、可靠、保證與同理心四個構面進行改善，相信能讓顧客感到更驚喜滿意。

以下將會針對五大構面進行分析

### 1. 實體構面

	認知	期望	差異
1. 涮乃葉有外觀先進的設備	4.8	4.6	0.2
2. 涮乃葉的實體設備看起來具有吸引力	3.4	5	-1.6
3. 涮乃葉的員工儀容整齊體面	5.2	5.2	0
4. 涮乃葉的簡章資料美觀實用	5.2	5	0.2
實體構面答覆值之總平均	4.65	4.95	-0.3

實體構面包括餐廳的外觀設備、實體設備、員工儀容、簡章資料美觀這四個部分，涮乃葉的平均認知分數為 4.65，平均期望分數為 4.95，而差異分數為 -0.3。

在外觀設備的部分，認知分數比期望分數多了 0.2，代表受測者在用餐後有留下好的消費體驗。涮乃葉門口的正中央是結帳區，基本上至少會有一位員工站在那裡，所以不管是路過的民眾還是店內用餐的客人有問題想要詢問，都能順利找到人幫忙解決，而門口左手邊的候位區有放置菜單，提供民眾參考，同時也有員工在此處進行接待及處理訂位事宜，雖然排隊的民眾很多，但整體位置及分工明確，所以看起來井然有序。而結帳區的後方就是涮乃葉的食物區及座位，所以可以清楚觀察到店內的環境，整體的外觀整潔、燈光算明亮、食物的擺盤也整齊，因此讓受測者感到舒適，留下好的印象。

實體設備的部分，期望分數為 5，而認知分數卻低於正常值為 3.4，差異分數為 -1.6。在前往用餐時，受測者皆知道涮乃葉有機器人運送餐點的服務，對

於高科技的設備都感到相當新奇，因此特別的期待，實際體驗後，大家確實也留下了好印象，但卻在其他因素上扣了些分數。

用餐時，我們發現鍋子的受熱不均，導致有一側的食物較不易煮熟，雖然有向店員反應，但得到的回應為，使用電磁爐進行加熱本身就會發生此狀況，所以無法獲得改善，因此受測者對於只能將就的結果感到非常不滿意。

此外，我們當天用餐時被安排到靠牆的位置，讓坐在牆邊的受測者感到不太舒適，覺得活動空間受到限制。最後，有位受測者提到，當天用餐時他不小心打翻醬料，所以想要清洗一下手部，但因為涮乃葉內部沒有附設廁所，必須特別走到餐廳外尋找廁所，這讓他覺得有些不便。對受測者來說，有機器人的桌邊服務是加分，但用餐過程中的設備更是他們所重視的，因為這會影響整體的用餐品質及心情感受，為此針對以上提及的因素進行扣分。

在員工儀容的部分，差異分數為零，代表受測者在用餐前後的感受是一致的。涮乃葉的員工皆身穿制服、黑褲、黑鞋，及頭戴頭巾，而女生員工也會將頭髮綁起，因此整體看起來十分乾淨俐落。當顧客向店員詢問事情時，他們都會微鞠躬仔細聆聽，並有禮貌地回答，讓顧客有受到被重視的感覺，所以認知的平均分數還不錯，為 5.2，但可能與受測者想像中的差不多，因此差異值為零。

在簡章資料美觀與實用的部分，認知平均分數為 5.2，期望平均分數為 5，差異值為 0.2。涮乃葉的菜單顏色舒適、排版整齊、內容簡單明瞭，字體對於年紀大的顧客而言，也算友善，整體表現還不錯，但真正加分的是，後續如要加點肉品和加湯，可以直接掃 QR Code 進行點餐，而點餐系統的顯示畫面也相當清楚，非常直觀，方便民眾進行選擇。

## 2. 可靠構面

可靠構面包含履行約定的服務內容、解決問題的誠意與熱忱、在第一時間完成服務、在允諾的時間完成服務、提供零缺點的紀錄這五個部分。平均認知

	認知	期望	差異
5. 涮乃葉能履行約定的服務內容	4.8	6	-1.2
6. 涮乃葉有解決問題的誠意與熱忱	5.6	5.2	0.4
7. 涮乃葉能在第一時間完成服務	4	4.6	-0.6
8. 涮乃葉能在允諾的時間內完成服務	4.6	5	-0.4
9. 涮乃葉能提供零缺點的記錄	3.4	3.6	-0.2
可靠構面答覆值之總平均	4.48	4.88	-0.4

數為 4.48，平均期望數為 4.88，而差異值為-0.4。

在履行約定的服務內容這部分，差異數為-1.2，代表受測者的實際體驗與期望中的有落差。當天我們預約的用餐時間為晚上七點，雖然有提前到達，但實際進入到店內的時間大約在七點十分左右，當下我們有詢問店員大約還要等待多久時間，但店員表示內場還在整理，所以不確定要請我們稍等一下。雖然等待的時間不算長，但受測者認為既然已經有事先預約，至少要做到在約定的時間內讓我們準時進入，因此在這個部分扣了些分數。

在解決問題的誠意與熱忱部分，認知分數比期望分數高出了 0.4。當天大約在下午五點半左右，我們有先經過涮乃葉，並詢問當下是否有位置，可否更改時間提前用餐，但店員表示目前沒有位置空出，但如果有客人取消訂位會立刻連絡我們，因為整個詢問過程，店員都表現得非常親切有禮貌，很願意幫助我們，因此在解決問題的部分，受測者給予的平均分數為 5.6。

在第一時間完成服務的部分，差異值為-0.6。因為涮乃葉是吃到飽的餐廳，所以不論是肉品還是蔬菜類都可以持續地享用，而我們發現，也許是因為

假日的顧客較多，蔬菜類很快就會被夾取完，但店員卻沒有在第一時間馬上進行補充，當我們盛完醬料回到座位後，準備再次前往查看時仍舊還沒補上，對於用餐的高峰時段來說，這個速度確實讓受測者感到不太滿意。

能在允諾的時間內完成服務這部分，差異值為-0.2。用餐時，我們有麻煩店員再補充一些衛生紙及一個夾子給我們，當下店員有立刻做回應並表示稍後會請人送過來，等待的時間確實不久，因此是有效率的，而認知分數會低於期望分數，純粹只是店員沒有特別表示會花多久的時間完成，所以兩項分數才會有差異。

在提供零缺點服務的部分，期望值為 3.6，認知分數為 3.4，差異分數為-0.2。認知分數會低於正常值是因為，受測者認為一家餐廳要在用餐的尖峰時段做到零缺點以及滿足所有的顧客是不太可能的，所以才會給予此分數。而認知分數是根據當天在有限時間內所感受到的所有服務狀況所判定，包括上述所提到的不滿意情況，因此給予 3.4 的分數。

### 3. 反應構面

	認知	期望	差異
10. 涮乃葉的員工能明確告知完成服務的時間	3.4	4.2	-0.8
11. 涮乃葉的員工提供服務敏捷迅速	4.8	4.4	0.4
12. 涮乃葉的員工樂意幫助顧客	5.6	5.6	0
13. 涮乃葉的員工不會因為太忙而忽視顧客要求	4.6	3.8	0.8
反應構面答覆值之總平均	4.6	4.5	0.1

反應構面包含員工能明確告知完成服務的時間、提供服務敏捷迅速、樂意幫助顧客、不會因為太忙而忽視顧客的要求這四個部分，平均認知分數為 4.6，平均期望分數為 4.5，而差異值為 0.1。

根據可靠構面中，能在允諾的時間內完成服務這項中有提到，我們在用餐

過程中有麻煩店員補充一些衛生紙及多給一個夾子，雖然店員沒有告知完成的服務時間，但實際上非常快速的將我們所需的物品送來，因此在反應構面中，員工能明確告知服務的時間及提供服務敏捷迅速這兩個項目，才會呈現上方的數值。

在員工樂意幫助顧客的部分，認知及期望的分數皆為 5.6，並無差異，代表受測者在體驗前後的感受沒有改變。現在的服務業競爭激烈，其實一家餐廳的員工訓練及素質已經提升許多，如果顧客在尋求幫助的過程，能保持禮貌的態度，店員一般都會樂於給予協助，因此對於這個項目，受測者並沒有特別的想法及感受。

在員工不會因為太忙而忽視顧客要求這部分，認知分數為 4.6，期望分數為 3.8，差異值為 0.8。期望分數會低於正常值是因為，受測者認為當天為用餐的高峰時間，員工可能會因為太過繁忙而不小心忘記顧客的需求，因此給予了 3.8 的分數，但當天實際用餐的感受是，雖然員工看起來很忙，但表現還是不疾不徐，有問題向他們提出都能認真聆聽並做出解決，因此沒有受到忽視的感覺。

#### 4. 保證構面

	認知	期望	差異
14. 涮乃葉的員工表現總是令人有信心	4.4	5	-0.6
15. 與涮乃葉的員工互動時會感到舒適	5	4.8	0.2
16. 涮乃葉的員工對顧客永遠保持禮貌	5.4	5	0.4
17. 涮乃葉的員工有足夠知識回答顧客的問題	5	5.2	-0.2
保證構面答覆值之總平均	4.95	5	-0.05

保證構面包含員工表現總是令人有信心、與員工互動時感到舒適、對顧客永遠保持禮貌、有足夠的知識回答顧客的問題這四個部分。平均認知分數為

4.95，平均期望分數為 5，差異值為-0.05。

在員工表現總是令人有信心的部分，差異值為-0.6。如同之前所提到，受測者對於補充食物的速度感到不滿意，因此在此項目上，出現了小小的失望感。

經過這次的用餐後，我們發現涮乃葉的員工在了解顧客的需求及回應上，都表現出親切、禮貌與積極的一面，願意仔細聆聽顧客的想法並做出解決，因此在與他們互動時，可以感到相當舒適。

當天用餐時，其實有發生一件有趣的小插曲，其中一位受測者在前往自助區夾取蔬菜時，發現一種蔬菜快沒了，於是詢問店員是否還能補充，但因為店員對於此蔬菜的別名不熟，所以當下愣住回答不出來，還跑去詢問另一位店員，因此在員工有足夠知識回答顧客的問題這部分，測出的認知分數與期望分數出現非常微小的差異，但整體來說，對於我們當天所詢問的其他問題，店員都能明確地進行回答。

## 5. 同理心構面

	認知	期望	差異
18. 涮乃葉會關注每一位顧客	3.8	4.8	-1
19. 涮乃葉的員工能給顧客個人的關心	3.8	4.4	-0.6
20. 涮乃葉會將顧客最在意的事放在心上	4.2	4	0.2
21. 涮乃葉的員工能瞭解顧客的個別需求	4.6	4.6	0
22. 涮乃葉的營業時間便利於顧客	5.4	5	0.4
同理心構面答覆值之總平均	4.36	4.56	-0.2

同理心構面包含會關注每一位顧客、員工能給顧客個人的關心、會將顧客最在意的事放在心上、員工能了解顧客的個別需求、營業時間便利於顧客這五個部分，平均認知分數為 4.28，平均期望分數為 4.64，差異值為-0.36。

當天用餐的時間是位於週六的晚餐時間，因此有許多的顧客，所以受測者認為員工會因為繁忙而無法關注到每一位顧客，以及無法給予太多的個人關心，因此期望的分數大概都顯示為中間值。而實際用餐後發現，除了點餐時，員工有針對顧客喜好的口味給予湯底的推薦外，事後並沒有發生其他關心的舉動，都是當顧客有需要時，主動向他們尋求幫忙。此外，如有需要加湯，顧客必須自行掃取桌邊的 QR Code，店員才會過來服務，而有些火鍋店是會有店員在一旁隨時關注顧客的情況，主動詢問是否需要加湯，因此在關注每一位顧客及員工能給予顧客個人的關心這兩部分，受測者都給予了低於正常值的分數。

在涮乃葉會將顧客最在意的事放在心上的部分，認知分數比期望分數多了 0.2。受測者認為，雖然店員不會主動關注每一位客人，但只要顧客有需求，他們都會盡力的去幫忙與解決，因此認為他們是有認真的將顧客的意見放在心上，所以給予此分數。

在涮乃葉的員工能瞭解顧客的個別需求部分，認知與期望分數皆為 4.6，差異值為 0。因為涮乃葉並不是主打以服務周到為餐廳的特色，因此受測者對於員工能了解顧客個別需求的部分，並沒有抱持太多的期待，而實際用餐過後，確實也認為涮乃葉的員工除了做好份內的工作外，並沒有特別了解顧客的需求，因此在這題給予認知與期望相同的分數。

在營業時間部分，認知分數為 5.4，期望分數為 5，差異值為 0.4。因為這家涮乃葉位於台南三井 Outlet，所以營業時間跟著購物中心一樣，為早上十一點至下午九點半，中間並無休息時間，所以不管是幾點來逛街的民眾，只要有需求都能前往涮乃葉用餐，因此受測者對於營業時間的部分感到相當的滿意。

## 參、建議與改善方法

- 增設洗手台

經過這次在涮乃葉的用餐體驗後，我們發現火鍋店內若能附設洗手台會是一個很貼心的設備。因為用餐時，沸騰的湯可能會噴的到處都是，手部可能會沾到一些湯汁或是其他的食材，而在公共自助區夾取完食物後，可能會為了衛生或是因應疫情期間想要做好防護，因此想要清潔一下手部，但這次前往用餐的涮乃葉位於購物中心內，因此店家內部沒有附設廁所，民眾如果只是想要洗手，也是要特別走到餐廳外的廁所做使用，所以我們認為，如果涮乃葉可以在內部增設一個洗手台，會大大提升顧客的用餐體驗以及服務感受。

- 電磁爐的改善

這次前往涮乃葉用餐時，發現電磁爐有受熱不均的狀況，導致湯底和食物不易沸騰煮熟。我認為對於火鍋店而言，這是非常嚴重的問題，店家應該聘請專業人員進行評估改善，而不是將這個存在的問題視為理所當然，置之不理。

- 座位區的安排

涮乃葉的座位區及空間有限，因此要請他們將各桌的距離拉大會有一定的難度存在，但我覺得並不是每位顧客對於空間及位置上的安排都會特別的講究，因此員工可以在帶位時主動說明位置狀況，詢問顧客是否會在意，並針對個別需求進行安排，或許就能針對靠牆座位區會使顧客活動受到限制的問題得到改善，也能讓顧客感受到店家的細心服務。

- 員工更換自助區食材的速度

因為涮乃葉是吃到飽的餐廳，所以可以持續取用自助區的食物，加上當天用餐的時間在假日的晚上，正值用餐的高峰期，顧客相當的多，因此我認為員工補充食材的速度應該要加快一點，或許可以提醒員工多注意食材取用的狀況與提高備料的速度，進而改善這部分的問題。

## 肆、結論與心得

### 結論

透過五大構面的分析，可以發現涮乃葉在服務與設備上的一些問題，雖然有些部分讓受測者感到不是很滿意，希望店家可以進行改善，但同時也發現了不少涮乃葉的優點，除了對於餐點的品質與口味感到滿意外，設備的部分，如機器人送餐以及桌邊的 QR Code 點餐系統，為顧客帶來了便利與新鮮感，而員工的服務態度部分，基本上可以發現他們都是很願意為顧客的需求進行解決，並隨時保持著良好親切的態度，因此整體的用餐體驗是良好的，是會願意再次進行消費以及與親朋好友分享的餐廳。

### 心得

這次利用課堂中所學，使用 SERVQUAL 問卷分析一家餐廳的服務品質，讓我感到相當新奇也收穫很多。以往到餐廳用餐，我最在意的是食物本身的品質與口味，對於整體的環境與員工的服務表現並沒有太大的追求，但經過這次的學習後才發現，原來一家店的服務可以包含這麼多面向，除了店內的設備外，員工的表現與服務都會影響一位顧客整體的消費體驗。而透過 SERVQUAL 問卷分析可以幫助企業了解顧客的實際感受與需求，從而找出最有效率的改善方法。

在這個競爭的大環境下，火鍋業者除了打造本身的特色外，也需要不斷地提升服務的品質，雖然每位顧客在意的點與需求可能不同，但對於企業而言，每次的回饋都是最寶貴的意見，不論再小的意見，企業只要願意傾聽，並主動了解，相信顧客都能感受到店家的誠意與用心。當顧客有受到被重視的感覺，且享有良好的消費體驗後，不僅能提高他們的再訪意願，也能藉由他們的資訊分享，為企業帶來更多的客源，創造更大的價值。