

實施顧客關係管理對顧客背離率與忠誠度的影響： 金融服務業的實證研究

資料使用說明

一、計畫簡介

計畫主持人	張國忠
計畫執行單位	國立東華大學國際企業研究所
經費補助單位	行政院國家科學委員會
計畫執行期間	2001/08/01 ~ 2002/07/31
調查執行期間	2002/01/25 ~ 2002/03/20

二、釋出檔案說明

1. 資料使用說明

資料使用說明.doc	含計畫簡介、釋出檔案說明、資料整理內容及使用注意事項等
------------	-----------------------------

2. 問卷

ques.doc	問卷檔
----------	-----

3. 資料檔

data.sav	SPSS 資料檔
----------	----------

4. 過錄編碼簿

codebook.doc	所有變項的過錄編碼簿檔
--------------	-------------

5. 調查報告/研究報告

report.doc	報告書全文檔案
------------	---------

三、資料整理內容及使用注意事項

1. 中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心(以下簡稱本專題中心)所進行的資料整理方式，為不合理值檢核。在資料整理過程中，並未發現不合理值。
2. 本專題中心未進行邏輯檢核，資料檔中變項若有出現「系統遺漏值」者，可能係因題目間跳答過錄的設計、受訪者漏未回答等因素所致，故請自行判斷並於使用時多加留意。

四、資料引用說明

由於各期刊或論文要求的參考文獻格式不同，可視需求自行修正。

1. 中文參考文獻格式

張國忠 (2004)。實施顧客關係管理對顧客背離率與忠誠度的影響：金融服務業的實證研究 (E90057)【原始數據】。取自中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫。

doi:10.6141/TW-SRDA-E90057-1

2. 英文參考文獻格式

Kuo-chung Chang. (2004). The Effects of Customer Relationship Management on Customer Defection Rates and Customer Loyalty : An Empirical Study in Financial Services (E90057). [Data file]. Available from Survey Research Data Archive, Academia Sinica. doi:10.6141/TW-SRDA-E90057-1

五、聯絡方式

中央研究院人社中心調查研究專題中心「學術調查研究資料庫」
srda@gate.sinica.edu.tw

上述內容由中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心製作；尊重學術倫理，本資料僅供資料申請者使用，勿擅自拷貝或轉贈他人使用。
