

請您圈選在購買電腦的經驗中，您同意以下敘述的程度：1.非常不同意 2.不同意
3.既同意又不同意 4.同意 5.非常同意 0.沒有類似經驗無法回答。
(店家：是指第一次交易之店家。)

I. 1. 您是否有購買電腦的經驗？ 是• 請填答白色區，否• 請到黃色區回答
2. 請問您的電腦買了多久？ 幾__年 幾個__月

II. 關於效用的經驗:	非常不同意					非常同意				
1 我到這家店買電腦是因為其價格便宜	1	2	3	4	5	0				
2 我買這台電腦是因其品質很好	1	2	3	4	5	0				
3 我買的電腦其硬碟的容量，令我高枕無憂	1	2	3	4	5	0				
4 我的電腦其螢幕解析度超出我預期的好	1	2	3	4	5	0				
5 我買的電腦使用至今從沒有不穩定的情況發生	1	2	3	4	5	0				
6 我相信我所買的電腦其內部零組件都是全新的	1	2	3	4	5	0				
7 我買的電腦其功能符合我未來三年的需要	1	2	3	4	5	0				
8 我買的電腦可使我在課業上事半功倍	1	2	3	4	5	0				
9 擁有電腦，提升我不少的電腦常識	1	2	3	4	5	0				
10 我買電腦的店家提供週到的售後服務	1	2	3	4	5	0				
11 買電腦時我會“貨比三家不吃虧”	1	2	3	4	5	0				
12 買電腦時，我會再三比較其他店家直到滿意為止	1	2	3	4	5	0				

III. 關於互惠的經驗:	非常不同意					非常同意				
1 店員的服務態度親切	1	2	3	4	5	0				
2 店家花時間去瞭解我的需要	1	2	3	4	5	0				
3 店員不厭其煩地回答我的問題	1	2	3	4	5	0				
4 店家絕不採用誇大不實的廣告	1	2	3	4	5	0				

	非常不同意					非常同意				
5 買電腦時，店家很誠懇地跟我作生意	1	2	3	4	5	0				
6 買電腦時，店家不會推銷我不需要的東西	1	2	3	4	5	0				
7 店家會努力使我成為其忠實顧客	1	2	3	4	5	0				
8 店家很容易建立與顧客的友誼關係	1	2	3	4	5	0				
9 店家對產品的優缺點都與我詳盡地討論	1	2	3	4	5	0				
10 買的電腦有緊急狀況時，店家很願意及時幫忙	1	2	3	4	5	0				
11 與店家熟識可以獲得額外的好處	1	2	3	4	5	0				
12 與店家熟識是買電腦的額外保障	1	2	3	4	5	0				
13 我覺得我會與店家互相分享資訊	1	2	3	4	5	0				
14 我會向店家反應我的使用狀況	1	2	3	4	5	0				
15 安排電腦維修時，店家會盡量配合我的時間	1	2	3	4	5	0				
16 店家只想賺我的錢，其他全不在意	1	2	3	4	5	0				
17 我與店家交易的過程十分和諧	1	2	3	4	5	0				
18 在我購買電腦的當時氣氛很好	1	2	3	4	5	0				
19 買電腦時與店家彼此尊重的感覺很好	1	2	3	4	5	0				

IV. 關於購買電腦的投入:	非常不同意					非常同意				
1 我覺得電腦好貴	1	2	3	4	5					
2 買電腦是我一個重大的採購決定	1	2	3	4	5					
3 買電腦是我計畫已久的事	1	2	3	4	5					
4 買電腦在我生活中是很大的一筆消費	1	2	3	4	5					

V. 關於未來的關係:	非常不同意					非常同意				
1 與店家的買賣關係是值得維持下去的	1	2	3	4	5	0				
2 店家很願意配合我的需要	1	2	3	4	5	0				
3 買電腦時，我會主動建立與店家的熟識關係	1	2	3	4	5	0				
4 我為了與店家維持良好關係，我會介紹朋友去店家	1	2	3	4	5	0				
5 我會常回到店家，詢問是否有新的電腦產品	1	2	3	4	5	0				
6 我會常回到店家，購買其他產品	1	2	3	4	5	0				
7 與熟識的店家買電腦產品，雖然貴一點，但長期來說還是划算	1	2	3	4	5	0				
8 我下次仍會向店家購買電腦產品	1	2	3	4	5	0				
9 電腦出了毛病，我寧願求助於朋友，而不去找電腦公司	1	2	3	4	5	0				
10 店家的服務人員經常流動	1	2	3	4	5	0				
11 我與店家的關係僅只於一次的電腦交易	1	2	3	4	5	0				

VI. 關於店家信譽的經驗:	非常不同意					非常同意				
1 他們給我的第一印象很好	1	2	3	4	5	0				
2 店家實在地做生意是大家都公認的	1	2	3	4	5	0				
3 店家的口碑很好	1	2	3	4	5	0				
4 店家會主動告訴我那些是水貨	1	2	3	4	5	0				
5 購買的電腦產品保證書都齊全	1	2	3	4	5	0				
6 店家詳細地將保證或換貨期限告知我	1	2	3	4	5	0				
7 我相信店家不會有欺騙行為	1	2	3	4	5	0				
8 店家會遵守口頭的承諾	1	2	3	4	5	0				
9 店家的企業形象很好	1	2	3	4	5	0				

VII. 關於我的電腦經驗:	非常不同意					非常同意				
1 我會上網找資料	1	2	3	4	5					
2 我能夠上線抓軟體	1	2	3	4	5					
3 我能夠打出圖文並茂的報告	1	2	3	4	5					
4 我能夠自己組裝電腦	1	2	3	4	5					

VIII. 關於購買文化	非常不同意					非常同意				
1 我不相信店家所標示的不二價	1	2	3	4	5					
2 我認為店家的不二價可以再殺價	1	2	3	4	5					
3 我在意店家額外能給我多少的贈品	1	2	3	4	5					
4 我會要求買賣契約以外的贈品或服務	1	2	3	4	5					

VIII. 滿意嗎?	非常不同意					非常同意				
1 我很滿意我買的電腦	1	2	3	4	5					
2 電腦使用結果令我很滿意	1	2	3	4	5					
3 我對店家的服務感到很滿意	1	2	3	4	5					
4 我覺得我買電腦的經驗感覺很好	1	2	3	4	5					
5 基本上，我覺得這是一次皆大歡喜的交易	1	2	3	4	5					

最後請您填寫您的 系級：_____ 姓名：_____ 性別：____ 請問您的家鄉在 __北__中__南__東部	謝謝 您的合作！
--	---------------------------

您的寶貴意見：
