



圖 2-4 Parasuraman、Zeithaml & Berry 服務品質模式

資料來源：Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, pp.44

此四部份之間的差距是根據 Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) 提出之各項可能原因及改善方法，整理如下表 2-25：