

**CITY UNIVERSITY OF HONG KONG**  
香港城市大學

**Development and Validation of a Scale of  
Resident Perceived Satisfaction for  
Communities in Third-and Fourth-Tier Cities**  
三四綫城市社區住戶滿意度量表的開發與驗證

**Submitted to**  
**College of Business**  
商學院  
**in Partial Fulfillment of the Requirements**  
**for the Degree of Doctor of Business Administration**  
工商管理博士學位

by

**Yang Xiumei**  
杨秀梅

**August 2024**  
二零二四年八月

---

## 摘要

隨著中國經濟的穩步增長和城市化進程的加速，房地產行業作為國民經濟的重要組成部分，其健康發展對社會經濟具有深遠的影響。本研究聚焦於新型城鎮化背景下的房地產住戶滿意度，旨在構建一個全面評估住戶滿意度的評價體系，以提供針對性的改進措施，提升房地產開發的品質和效率。

論文通過文獻綜述明確了房地產住戶滿意度的研究背景和重要性，分析了當前評價體系存在的不足，並探討了新型城鎮化進程中住戶需求的變化。研究採用了混合方法學，結合定量和定性的資料分析，確保研究結果的廣泛性和深入性。通過問卷調查和深度訪談收集了包括三四線城市在內的廣泛資料，確保了研究的實地性和實用性。

本研究創新性地結合了馬斯洛需求層次理論與卡諾模型，建立了一個包含房地產住戶精神需求的評價體系。這個多維度評價模型不僅考慮了基本居住需求，還融入了對社區歸屬感、自我實現等高層次需求的評估。通過卡諾模型，研究進一步區分了基本型、期望型和魅力型需求，使評價體系更加全面和精確。

研究發現，住戶滿意度受多種因素影響，不僅包括房屋本身的品質、社區服務、周邊環境、價格合理性以及物業管理等物質層面的因素，更包括物質滿足、安全保障、社交和諧以及尊重與自我實現等精神層面的因素。通過結構方程模型驗證了評價體系的有效性，結果支援了假設模型的合理性。

研究提出，房地產企業應重視從住戶需求出發，優化產品和服務。本研究的創新性評價體系為房地產企業提供了更全面的住戶需求洞察，有助於開發更符合居民精神需求的住房產品和社區服務。通過關注高層次需求，本研究為提升住戶滿意度和城市居住品質提供了新的思路，促進房地產市場更加注重住戶導向，推動房地產行業與新型城鎮化協調發展。

**關鍵字：**房地產住戶滿意度，量表開發，新型城鎮化，馬斯洛需求層次理論，卡諾模型，結構方程模型

---

## ABSTRACT

With the steady growth of China's economy and the acceleration of urbanization, the real estate industry, as a vital component of the national economy, exerts a profound influence on socio-economic development. This study focuses on residential satisfaction in the context of new urbanization, aiming to construct a comprehensive evaluation system to provide targeted improvement measures and enhance the quality and efficiency of real estate development.

Through a literature review, the thesis elucidates the research background and significance of residential satisfaction in real estate, analyzes the deficiencies in current evaluation systems, and explores the evolving needs of residents in the process of new urbanization. The study employs a mixed-methodology approach, combining quantitative and qualitative data analysis to ensure the breadth and depth of research findings. Data were collected through surveys and in-depth interviews across various cities, including third and fourth-tier cities, ensuring the practicality and applicability of the research.

Innovatively, this study integrates Maslow's hierarchy of needs theory with the Kano model to establish an evaluation system that encompasses the spiritual needs of real estate residents. This multidimensional evaluation model not only considers basic living requirements but also incorporates assessments of higher-level needs such as community belonging and self-actualization. Through the Kano model, the research further distinguishes between basic, expected, and attractive needs, rendering the evaluation system more comprehensive and precise.

The study finds that residential satisfaction is influenced by multiple factors, including not only material aspects such as housing quality, community services, surrounding environment, price reasonableness, and property management, but also spiritual aspects such as material fulfillment, safety assurance, social harmony, and respect and self-actualization. The validity of the evaluation system was verified through structural equation modeling, with results supporting the rationality of the hypothesized model.

---

The research suggests that real estate companies should prioritize resident needs in optimizing their products and services. This innovative evaluation system provides real estate enterprises with more comprehensive insights into resident needs, facilitating the development of housing products and community services that better align with residents' spiritual requirements. By focusing on higher-level needs, this study offers new perspectives for enhancing residential satisfaction and urban living quality, promoting a more resident-oriented real estate market, and fostering the coordinated development of the real estate industry with new urbanization.

Keywords: Real Estate Residential Satisfaction, Scale Development, New Urbanization, Maslow's Hierarchy of Needs Theory, Kano Model, Structural Equation Modeling

---

**CITY UNIVERSITY OF HONG KONG**  
**Qualifying Panel and Examination Panel**

Surname: YANG  
First Name: Xiumei  
Degree: Doctor of Business Administration  
College/Department: College of Business

The Qualifying Panel of the above student is composed of:

*Supervisor(s)*

Prof. YANG Zhilin	Department of Marketing City University of Hong Kong
Prof. FAN Xiucheng	Department of Marketing Fudan University

*Qualifying Panel Member(s)*

Prof. SU Chenting	Col of Business City University of Hong Kong
Prof. JIANG Qingyun	Department of Marketing Fudan University

This thesis has been examined and approved by the following examiners:

Prof. ZHAO Huazhong	Department of Marketing City University of Hong Kong
Prof. YANG Zhilin	Department of Marketing City University of Hong Kong
Prof. JIANG Qingyun	Department of Marketing Fudan University
Prof. FAN Xiucheng	Department of Marketing Fudan University
Dr. ZHANG Xubing	Department of Management and Marketing The Hong Kong Polytechnic University

---

## 致 謝

在本論文的研究和撰寫過程中，我有幸得到了眾多學者、教師、家人及朋友的大力支持和幫助。在此，我想表達我最深切的感謝和尊敬。

首先，我必須感謝香港城市大學的楊老師。楊老師不僅在學術上對我的論文提出了極具洞察力的建議，而且在研究過程中提供了大力支持和無數資源。在論文的構思、資料分析及結果解釋等多個關鍵階段，楊老師都給予了我悉心的指導。您的專業知識和教導對我來說是無價的財富，使我能夠深入探索研究領域，克服研究中遇到的困難。

我同樣感激復旦大學的範老師。范老師在理論框架的構建和論文的學術邏輯流程上給予了我巨大的幫助。您的細緻評論和建議幫助我提高了論文的品質，使其更加嚴謹和深入。範老師的學術嚴謹性以及對研究細節的精准把握，對我完成高品質研究起到了關鍵作用。

此外，我非常感謝我的論文委員會的所有成員，以及參與討論和提供回饋的每一位同行。每次會議和討論都極大地豐富了我的研究視角，並指引我向正確的方向前進。你們的批評和鼓勵是我不斷前行的動力。

我還要感謝公司的各位同事，特別是那些和我一起長時間工作的研究助理。你們的努力和奉獻是完成實驗資料收集和分析不可或缺的部分。我們一起度過的長夜和早晨，共同解決問題的時刻將永遠銘記在心。

我亦要感謝我的家人，特別是我的孩子，感謝他們無條件的愛和支援，以及在我繁重的學術工作中給予的理解和鼓勵。在我遇到困難和挑戰時，是你們給了我力量和勇氣，支持我繼續我的學術追求。

最後，我要感謝所有讀過本文稿並提供寶貴回饋的人。每一條評論和建議都極大地幫助了我完善論文的內容和結構。你們的細心和專業不僅提升了我的工作品質，也讓我學到了很多。

再次感謝所有幫助和支持我的人。沒有你們的幫助，我的研究工作和這篇論文的完成都不會這麼順利。這份致謝雖不能完全表達我的感激之情，但請接受我最誠摯的謝意。

---

# 目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
论文资格考核小组和答辩委员会资料 .....	iv
致 謝 .....	v
目录表.....	vi
緒論 .....	1
1.1 研究背景 .....	1
1.1.1 中國房地產發展的階段 .....	2
1.1.2 新型城鎮化政策對房地產行業的推動作用 .....	3
1.1.3 三四線城市住戶滿意度 .....	5
1.1.4 新型城鎮化背景下住戶滿意度的影響因素 .....	7
1.2 研究問題 .....	8
1.2.1 構建住戶滿意度評價體系 .....	9
1.2.2 如何提升房地產企業競爭力 .....	10
1.3 研究物件 .....	11
1.4 研究視角 .....	12
1.5 研究方法 .....	13
1.5.1 文獻研究法 .....	13
1.5.2 問卷調查法 .....	13
1.5.3 主成分分析法 .....	14
1.5.4 模糊綜合的方法 .....	14
1.5.5 資料分析法 .....	15
1.6 研究意義 .....	15
1.6.1 理論意義 .....	15
1.6.2 現實意義 .....	16
1.7 研究內容 .....	17
1.7.1 研究框架 .....	17
1.7.2 論文結構 .....	19

---

<b>第二章 行業特點和企業現狀 .....</b>	<b>21</b>
2.1 房地產行業特點 .....	21
2.2 文德控股集團簡介 .....	22
2.3 文德魅力型社區 .....	24
2.3.1 品牌力的強化 .....	25
2.3.2 產品力的核心 .....	26
2.3.3 服務力的深化 .....	27
<b>第三章 國內外研究綜述 .....</b>	<b>29</b>
3.1 房地產住戶滿意度的定義 .....	29
3.2 國外研究綜述 .....	32
3.2.1 顧客滿意理論與模型分析 .....	32
3.2.2 顧客滿意度指數模型 .....	35
3.2.3 房地產住戶滿意度研究概況 .....	41
3.3 國內研究綜述 .....	42
3.3.1 房地產住戶滿意度研究概況 .....	42
3.3.2 房地產住戶滿意度模型 .....	46
3.4 住戶滿意度測量體系構建 .....	48
3.4.1 馬斯洛需求層次理論 .....	48
3.4.2 卡諾 (KANO) 模型 .....	49
<b>第四章 理論模型構建 .....</b>	<b>51</b>
4.1 變數的定義 .....	51
4.2 理論模型的構建 .....	55
<b>第五章 實證研究設計與內容 .....</b>	<b>57</b>
5.1 研究設計 .....	57
5.2 預調研 .....	58
5.2.1 住戶意見收集與詞頻分析 .....	58
5.2.2 住戶滿意度影響因素分析 .....	59
5.3 房地產住戶滿意度評價量表設計 .....	62
5.3.1 量表開發原則 .....	62

---

5.3.2 指標體系構建與題項生成 .....	62
5.4 資料收集與統計分析 .....	66
5.4.1 資料收集 .....	66
5.4.2 樣本描述性統計 .....	66
<b>第六章 實證研究分析及結果 .....</b>	<b>69</b>
6.1 主成分分析 .....	69
6.2 驗證性因數分析 .....	75
6.2.1 一階驗證性因數分析 .....	75
6.2.2 二階驗證性因數分析 .....	80
6.3 量表信度與效度檢驗 .....	81
<b>第七章 研究結論 .....</b>	<b>84</b>
7.1 結論與建議 .....	84
7.1.1 結論 .....	84
7.1.2 住戶滿意度提升建議 .....	85
7.2 研究不足與展望 .....	88