

대기시간이 서비스 품질평가에 영향을 미치는 과정에 있어서 매개변수 및 조절변수에 관한 연구

조정은(서울대학교 경영학과 박사과정), 김수옥(서울대학교 경영학과 조교수)

Abstract

This study examined the effect of waiting in a service queue on the evaluation of service quality focused on its overall process, mediators and moderators. The conceptual model of this paper integrates key variables derived from previous studies of consumer waiting behavior. Data obtained from actual customers in service queue at a hospital was used to test the theoretical framework.

First, results from the path analysis confirm that negative affect and acceptability of the wait function as mediators in the process that the perceived duration of the wait affects customer's evaluation of overall service quality. Second, the analysis of the data, with the use of moderate regression, shows that disconfirmation of wait time expectations, transaction importance, stability of wait time and wait environment work as moderate variables for the relationship between perceived duration of wait and negative affect. For the relationship between perceived wait time and acceptability of the wait, on the other hand, only transaction importance shows a significant effect as a moderator.

Keyword: service queue, wait time, service quality, customer evaluation

1. 서론

서비스는 일반 재화와는 달리 저장이 불가능하고, 생산과 동시에 소비되는 특성을 지니기 때문에 대부분의 경우에 소비자는 서비스를 구매하기 위해 기다려야 하는 경우가 발생한다. 따라서 서비스 제공자는 소비자들이 서비스를 구매하는데 소요되는 시간을 관리해야 할 필요성이 존재한다. 서비스에서 시간관리의 중요성은 서비스 품질평가 측정과 관련된 많은 연구에서 밝혀진 바 있는데, 대기시간은 고객이 서비스 품질 평가에 있어 부정적인 요소로서 강력한 작용을 하는 부정적 감정과 강한 연관성을 가지고 있음이 여러 선행연구에 의하여 밝혀졌다(Baker와 Cameron, 1996; Hui와 Tse, 1996; Taylor, 1994, Houston 외, 1998).

그러나 기존의 연구는 대부분 대기시간이 서비스 품질평가에 영향을 미치는 과정을 통합적인 모델로 살펴보기 보다는 각 변인들의 상관관계만을 단순하게 분석하거나, 매개변수와 조절변수의 역할을 구분하지

않음(박유식, 1999; Houston 외, 1998; Pruyn 외, 1998; Taylor; 1994; Folkes 외, 1987)으로써, 대기시간이 서비스 품질평가에 영향을 미치는 과정을 구체적으로 밝히는 데에 한계가 있었다.

따라서 본 연구에서는 지각된 대기시간이 소비자들의 서비스 품질평가에 영향을 미치는 과정에 있어서, 매개변수로서의 수용의도와 부정적 감정의 역할과 각각의 매개 변수에 대해 조절적 기능을 수행하는 요인들을 탐색함으로써, 그 전체 적인 과정에 대해 모형을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경과 연구가설

2.1. 지각된 대기시간과 대기에 대한 수용가능성과 부정적 감정의 형성

Hui와 Tse(1996)은 대기에 대한 수용가능성(acceptability of wait)이란 '서비스를 위해 기다려야 하는 시간이 고객의 기준에 합당한지의 여부'라고 정의하였다. 이 정의에 따르면 지각된 대기시간은 고객의 수용가능성에 직접적 영향을 미치고, 고객의 대기시간에 대한 기대와 실제 지각된 대기시간과의 차이, 즉 기대 불일치는 여기에 조절역할을 하게 된다. 또한 그 외, 고객이 그 서비스를 통해 얻고자 하는 혜택이 클수록 대기를 수용하고자 하는 경향이 클 것이며, 대기로 인해 생기는 심리적, 물질적 비용이 클수록 대기에 대한 수용을 회피하고자 할 것이다. 끝으로, 대기를 하는데 있어서 통제력이 자신에게 있다면 대기에 대한 수용확률은 높아질 것이고, 통제력이 외부에 존재한다면 대기를 수용할 확률은 낮아질 것이다. 정리하면, 대기에 대한 수용가능성에 영향을 미치는 요인들은 다음의 7가지를 들 수 있다; (a) 지각된 대기시간 (perceived duration of wait), (b) 기대불일치 (disconfirmation of wait time expectation), (c)거래중요도 (transaction importance), (d) 기회비용 (waiting cost), (e) 통제가능성 (controllability), (f) 안정성 (stability), (g) 대기환경 (waiting environment). 이 7가지 요인들은 서비스에 대한 수용 가능성에 영향을 주며, 동시에 소비자들의 부정적 감정 형성에도 영향을 미친다.

무엇인가를 기다린다는 것은 소비자들에게 화를 부르거나, 불확실성으로 인한 부정적 감정을 형성한다(Hui와 Tse, 1996; Taylor, 1994; Houston 외, 1998). 따라서 대기시간은 그 자체로 부정적 감정 형성에 직접적 영향을 미치며, 수용가능성을 통해 간접적인 영향을 미치기도 한다. 또한, 지각된 대기시간과 수용가능성에 조절작용을 하는 기대불일치, 구매중요도, 기회비용, 통제가능성, 안정성, 대기환경 등의 요인들 역시 지각된 대기시간이 부정적 감정을 형성하는데 조절적 역할을

한다.

Hornik(1984)는 대기시간을 실제 대기시간(Objective Waiting Time)과 지각된 대기시간(Perceived Waiting Time)으로 구분하여, 실제 대기시간은 분명한 시간개념에 따라 절대적인 값을 갖는 실제 대기시간과 달리, 지각된 대기시간은 “고객이 주관적으로 느끼는 유동적인 시간”이라고 정의하였으며, 선행연구들에 의하면 실제대기시간보다 지각된 대기시간이 부정적 요인으로서 더 강하게 작용하는 것으로 알려져 있다(Pruyn외, 1998; Hornik 1984). 이러한 선행연구의 결과에 근거하여, 다음과 같은 가설을 수립한다.

가설 1: 지각된 대기시간이 길수록 소비자들의 부정적 감정은 높아진다.

가설 1(a): 지각된 대기시간이 소비자들의 기대를 초과할 때, 대기에 대한 부정적 감정은 높아진다.

가설 1(b): 지각된 대기시간이 길더라도 거래중요도가 높은 경우 지각된 대기시간이 부정적 감정에 미치는 영향은 줄어들 것이다.

가설 1(c): 지각된 대기시간이 길더라도 대기비용이 크지 않은 경우 지각된 대기시간이 부정적 감정에 미치는 영향은 줄어들 것이다.

가설 1(d): 지각된 대기시간이 길다고 하더라도 원인의 통제가능성이 높지 않다고 인식하는 경우에 지각된 대기시간이 부정적 감정에 미치는 영향은 줄어들 것이다.

가설 1(e): 지각된 대기시간이 길어질 때 대기의 안정성이 높을수록 대기에 대한 부정적 감정은 높아진다.

가설 1(f): 지각된 대기시간이 길어지더라도 대기환경에 대한 고객의 만족도가 높다면 지각된 대기시간이 부정적 감정 형성에 미치는 영향력은 줄어들 것이다.

가설 2: 지각된 대기시간이 길수록 대기에 대한 고객의 수용가능성은 낮아진다.

가설 2(a): 지각된 대기시간이 소비자들의 기대를 초과할 때, 소비자들의 대기에 대한 수용가능성은 낮아진다.

가설 2(b): 지각된 대기시간이 길더라도 거래중요도가 높은 경우 지각된 대기시간이 부정적 감정에 미치는 영향은 줄어들 것이다.

가설 2(c): 지각된 대기시간이 길더라도 대기비용이 크지 않은 경우 지각된 대기시간이 수용가능성에 미치는 영향은 줄어들 것이다.

가설 2(d): 지각된 대기시간이 길다고 하더라도 원인의 통제가능성이 높지 않다고 인식하는 경우에 지각된 대기시간이 수용가능성에 미치는 영향은 줄어들 것이다.

가설 2(e): 지각된 대기시간이 길어질 때 대기의 안정성이 높을수록 수용가능성은 낮아진다.

가설 2(f): 지각된 대기시간이 길어지더라도 대기환경에 대한 고객의 만족도가 높다면 지각된 대기시간이 수용가능성에 미치는 영향력은 줄어들 것이다.

2.2. 수용가능성, 부정적 감정과 서비스 품질평가

서비스 품질에 대한 소비자들의 평가는 서비스 기업에 있어 매우 중요하다. 왜냐하면 소비자들은 자신이 경험한 서비스를 구전을 통해 남들에게 전파하거나, 이 경험을 토대로 로열티를 형성하거나, 품질평가 결과를 바탕으로 재구매를 결정하기 때문이다(Houston 외, 1998).

Hui와 Tse(1996)는 수용가능성은 감정반응을 통해 서비스 품질평가에 영향을 주는 간접효과를 주장하고 있다. 그러나 그는 수용가능성에 영향을 미치는 선행변수는 고려하지 않았다. 수용가능성은 외적, 내적 정보탐색에 의한 인지적 재평가과정을 통해 형성되므로, 대기원인에 대한 내적탐색의 영향이 고려되어야 하며, 이 경우 영향요인과 관련된 수용가능성의 품질평가에 미치는 직접적 효과가 있을 것이라 판단된다. 다시 말해서, 수용가능성은 부정적 감정 형성에 부정적 역할을 하며, 수용가능성이 높을수록 서비스에 대한 소비자의 감정은 긍정적으로 형성된다. 수용가능성과 부정적 감정형성은 모두 서비스 품질평가에 영향을 미친다.

가설 3: 수용가능성은 부정적 감정 형성에 영향을 미친다.

가설 5: 수용가능성은 서비스 품질평가에 영향을 미친다.

소비자들은 자극에 대해 감정반응을 거쳐 자극을 평가하거나 자극에 대응한 행동을 한다(박유식, 1999). 부정적인 상황이나 대상에 대해서는 화를 내거나, 불쾌함, 귀찮음 등의 부정적 감정을 형성하며, 긍정적 상황에 대해서는 기쁨, 행복과 같은 긍정적 감정을 형성한다. 서비스를 구매할 때의 대기 혹은 서비스의 지연은 소비자의 감정을 상하게 함으로써 서비스 품질을 낮게 평가하게 한다. 따라서 다음과 같은

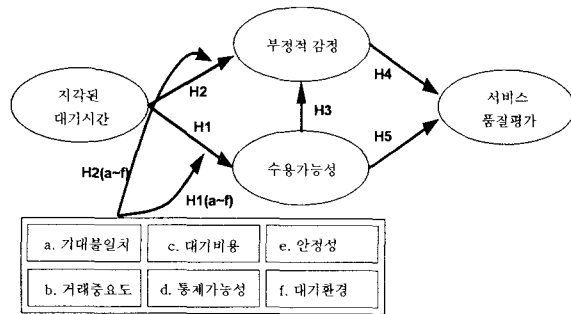
가설이 성립한다.

가설 4: 부정적 감정은 서비스 품질평가에 부정적 영향을 미친다.

3. 연구 설계

3.1. 연구 모형

<그림1> 연구의 개념적 틀



본 연구에서는 field theory의 관점에서 지각된 서비스 대기시간이 서비스 품질평가에 미치는 영향을 파악한다. field theory는 고객의 인식, 감정적 반응, 그리고 행동에 이르기까지의 일련의 과정을 이해하는데 유용한 틀로 이용된다(Kassarjian, 1973). 따라서 본 연구에서는 소비자들이 서비스 대기를 경험하는데 있어서 각각의 상황에 대한 그들의 서비스에 대한 욕구, 대기 시간에 대한 기대, 서비스 환경 등 관련된 총체적인 상황요인과 이로 인한 소비자들의 감정적, 행동적 반응을 설명할 수 있다.

3.2. 조사대상 및 자료수집

가설을 검증하기 위하여 이 연구에서는 의료서비스를 대상으로 삼았다. 의료서비스는 대기가 빈번하게 발생하고 비교적 대기 시간이 긴 서비스 업종이며, 대기시간이 품질평가에 중요한 영향을 미치는 것으로 알려져 있다.

설문조사는 서울에 소재한 대형 한방병원에서 수행되었다. 설문은 진료를 받기 위해 방문한 외래 환자가 진료를 마치고 나오는 시점에 조사되었다. 모두 115명에게 설문하였으나 불성실한 응답 14개를 제외하고 101개 응답만을 대상으로 분석하였다.

4. 분석결과

4.1. 측정 항목의 평가

측정 항목의 신뢰성 및 타당성은 단일 문항 또는 두 개의 문항으로만 구성되어 있는 6가지 조절변수(기대불일치, 거래중요도, 대기비용, 통제가능성, 안정성, 대기환경)와 지각된 대기시간을 제외한 나머지 변수들을 대상으로 Cronbach's alpha와 탐색적 요인분석을 이용하여 분석하였다.

탐색적 요인분석은 주성분 분석방법을 통해 이루어졌는데 <표1>에서 보는 바와 같이 각각의 문항들이 본 연구에서 의도한 바와 같은 개념으로 요인이

추출됨으로써 개념타당성 및 신뢰성에 문제가 없는 것으로 분석되었다. 또 4가지 요인에 대한 누적 적재값 비율이 90.432%로서 상당히 높은 수치를 나타내었다.

Cronbach's alpha 값 역시 모든 분석대상 항목에서 $\alpha=0.9$ 이상으로 측정됨으로써 신뢰도에 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 1> 측정 변수들에 대한 신뢰도 및 타당성 분석

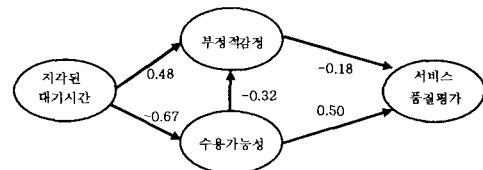
문항	요인			
	서비스평가 ($\alpha^2=0.933$)	부정적 감정 ($\alpha^2=0.948$)	재구매의도 ($\alpha^2=0.962$)	수용가능성 ($\alpha^2=0.918$)
EV1	.854	-.174	.089	.231
EV2	.842	-.152	.379	.217
EV3	.826	-.152	.367	.161
EV4	.683	-.250	.515	.152
NGEFFCT1	-.116	.939	-.015	-.155
NGEFFCT3	-.191	.912	-.074	-.219
NGEFFCT2	-.174	.904	-.090	-.188
REPURCH2	.267	-.030	.930	.135
REPURCH1	.354	-.060	.896	.138
ACCP2	.265	-.229	.089	.898
ACCP1	.222	-.311	.232	.852
초기추출 고유값 (회전요인 고유값)	5.948 (3.001)	2.208 (2.824)	.965 (2.295)	.827 (1.827)
초기추출 적재비율 (회전요인 적재비율)	54.069 (27.282)	20.068 (25.677)	8.772 (20.865)	7.522 (16.608)

4.2. 가설 검증 및 논의

4.2.1. 지각된 대기 시간이 서비스 품질 평가와 재구매 의도에 미치는 영향

지각된 대기 시간이 서비스 품질평가와 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 가설을 검증하기 위하여 최대우도(Maximum Likelihood)방법을 이용한 LISREL분석이 사용되었다. LISREL분석을 위한 입력자료로는 측정 변수들의 평균값에 대한 상관행렬값이 활용되었다.

<그림2>잠재변수 간 인과관계 구조 및 적합도



일반적 적합도						
χ^2 값	df	GFI ^a	AGFI ^b	RMSR ^c	NNFI ^d	NFI ^e
.84(p=.84)	3	1.00	.98	.014	1.04	1.00

a GFI: 적합지수, b AGFI: 수정된 적합지수, c RMSR: 잔차평균자승이중근, d NNFI: 비표준적합지수, e NFI: 표준적합지수

구조모형에 대한 분석 결과는 지각된 대기 시간과 부정적 감정, 수용가능성, 서비스 품질평가 간에 유의적인 상관관계가 존재함을 보여주고 있다.

지각된 대기시간이 길수록 부정적인 감정이 높아질 것이라는 <가설1>은 경로계수 $\gamma_{11}=0.48(t=5.08, p<0.01)$ 로 유의한 수준에서 채택되었다. 이러한 결과는 대기시간이 길어짐에 따라 소비자를 화나게 한다는 Taylor(1994), Folkes 외(1987), Houston 외(1998), 박유식(1999)의 연구와 일치한다.

지각된 대기 시간이 길수록 대기에 대한

수용가능성이 낮아질 것이라는 <가설2>역시 경로계수 $\gamma_{21} = -0.67(t = -7.54, p < 0.01)$ 로 채택되었다. 대기에 대한 수용가능성이 높을수록 부정적 감정이 완화될 것이라는 <가설3> 또한 경로계수 $\beta_{12} = -0.32(t = -2.87, p < 0.05)$ 로 채택되었다. 수용가능성이 감정반응에 유의한 영향을 미치지 못한다는 박유식(1999)의 연구 결과와는 대립되지만, 수용가능성이 부정적 감정에 영향을 미친다는 Houston 외(1998)의 연구 결과와 수용가능성이 감정반응의 선행변수라고 주장한 Hui 와 Tse(1996)의 연구결과와는 일치하고 있다.

고객이 전반적인 서비스 품질에 내리는 평가에 대하여 부정적 감정과 수용가능성이 미치는 영향에 대한 두 개의 가설 역시 분석 결과에 의해 지지되었다. 부정적 감정이 높을수록 전반적인 서비스 품질에 대하여 낮게 평가할 것이라는 <가설4>는 경로계수 $\beta_{31} = -0.18(t = -1.88, p < 0.1)$ 로 채택되었다. 그러나 다른 가설에 비해 낮은 경로계수와 t값을 나타냄으로써 상대적으로 약한 상관관계를 보여주고 있다. 이는 서비스 품질 평가에는 부정적 감정보다는 서비스 접점에서의 만족도와 같은 다른 요인들이 더 강한 영향력을 미칠 것이라는 추측을 가능하게 한다. 대기에 대한 수용가능성이 전반적인 서비스에 대한 고객의 평가에 영향을 미칠 것이라는 <가설5>는 경로계수 $\beta_{32} = 0.50(t = 5.73, p < 0.01)$ 로 채택되었는데, 이는 수용가능성이 부정적 감정보다 더 높은 경로계수 값 및 t값을 가짐으로써는 서비스 평가에 보다 직접적인 영향을 미치고 있음을 보여주는 것이라고 할 수 있다.

<표2>구조모형의 타당성 및 가설검증 결과

가설	경로(가설방향)	경로명칭	경로계수	t값	채택여부
H1	지각된 대기시간→부정적감정(+)	γ_{11}	0.48	5.08***	○
H2	지각된 대기시간→수용가능성(↓)	γ_{21}	-0.67	-7.54***	○
H3	수용가능성→부정적감정(↓)	β_{12}	-0.32	-2.87**	○
H4	부정적감정→서비스평가(↓)	β_{31}	-0.18	-1.88*	○
H5	수용가능성→서비스평가(+)	β_{32}	0.50	5.73***	○

종합하자면, 매개변수로 제시되었던 두 가지 요인인 부정적 감정과 수용가능성 중 부정적 감정보다는 수용가능성이 고객의 서비스 평가에 더 강한 영향력을 갖고 있음이 밝혀졌다. 그리고 수용가능성은 서비스 품질평가뿐만 아니라 지각된 대기시간과의 관계에 있어서도 부정적 감정보다 더 강한 상관관계를 가짐으로써, 지각된 대기시간이 서비스 품질 평가에 영향을 미치는 과정에서 가장 핵심적인 매개적 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다.

4.2.2. 부정적 감정에 대한 기대불일치, 거래중요도, 대기비용, 통제가능성, 안정성, 대기환경의 조절효과

기대불일치, 거래중요도, 대기비용, 통제가능성, 안정성, 대기환경이 독립변수로서의 지각된 대기시간과 종속변수로서의 부정적 감정의 관계를 조절하는 조절 변수로서의 역할을 살펴보기 위하여 중재적 회귀분석(Moderated Multiple Regression)을

실시하였다. <표3>에서 각각의 모형 1, 2는 지각된 대기시간의 회귀모형에 각각의 조절변수들과의 상호작용변수를 추가한 것이다. 즉 모형 1은 지각된 대기시간을 독립변수로, 고객의 부정적 감정을 종속변수로 하는 단순회귀모형이며, 모형 2는 기대불일치, 거래중요도, 대기비용, 통제가능성, 안정성, 대기환경의 6가지 조절변수들의 상호작용 변수를 각각 독립변수로서 추가한 모형이다.

<표3>부정적 감정에 대한 지각된 대기시간과 조절변수의 상호작용 효과에 대한 선행회귀분석 결과*

기대불일치				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	0.343	3.632	0.000
2	WTLNG	0.202	0.886	0.378
	WTLNG*DISCON	-0.155	-0.680	0.498
거래중요도				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	0.343	3.632	0.000
2	WTLNG	-0.017	-0.063	0.950
	WTLNG*IMPT	-0.384	-1.447	0.151
대기비용				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	0.343	3.632	0.000
2	WTLNG	0.428	4.490	0.000
	WTLNG*WTCST	0.283	2.963	0.004
통제가능성				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	0.343	3.632	0.000
2	WTLNG	0.453	4.661	0.000
	WTLNG*CNTRL	0.302	3.109	0.002
안정성				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	0.343	3.632	0.000
2	WTLNG	0.376	2.201	0.030
	WTLNG*STBL	0.039	0.231	0.818
대기환경				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	0.343	3.632	0.000
2	WTLNG	0.115	0.569	0.570
	WTLNG*WTENVR	-0.257	-1.268	0.208

* 종속변수: 부정적 감정
WTLNG: 지각된 대기시간, DISCON: 기대불일치, IMPT: 거래중요도, WTCST: 대기비용, CNTRL: 통제가능성, STBL: 안정성, WTENVR: 대기환경

<표3>에서 보는 바와 같이 모형 1에서 통계적으로 유의한 영향을 미쳤던 지각된 대기시간이 기대불일치, 거래중요도, 안정성, 대기환경의 상호작용 변수가 추가되는 경우에는 더 이상 부정적 감정에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있다. 이는 기대불일치, 거래중요도, 안정성 및 대기환경이 지각된 대기시간이 부정적 감정에 미치는 영향을 완화하는 조절적 역할을 수행한다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

기대불일치(disconfirmation of wait time expectations)의 경우, 상호작용 변수가 추가됨으로써 지각된 대기시간이 부정적 감정의 형성에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않게 되었는데, 이는 지각된 대기시간이 길다고 하더라도 고객이 기대한 대기시간 역시 긴 경우에는 부정적 감정을 유발하지 않는다는 것을 나타낸다. 선행연구에서 대기시간에 대한 기대불일치는 부정적 감정을 강화시키며 직접적인 영향을 미치는 것으로 분석되기도 하였는데(Huston

외, 1998), 본 연구에서는 기대불일치가 지각된 대기시간이 부정적 감정에 영향을 미치는 과정에서 조절적 기능을 수행하고 있음이 관찰되었다.

거래중요도(transaction importance) 역시 지각된 대기시간이 부정적 감정에 미치는 영향을 조절하는 역할을 하고 있는 것으로 판명되었다. 이러한 현상은 고객이 당일의 거래가 중요하다고 인지할수록 대기시간의 증가가 부정적 감정의 형성에 보다 작은 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

고객이 서비스를 받기 위해 대기하는 것에 대해 기회비용, 즉 대기비용(waiting cost)이 크지 않다면 지각된 대기시간이 길더라도 부정적 감정은 작게 형성될 것이라는 가설은 기각되었다. <표3>에서 분석된 결과에 따르면 대기비용과 대기시간의 상호작용 변수가 투입된 모형 2에서도 대기시간은 부정적 감정에 유의한 영향을 미치고 있음을 보여준다. 이는 대기비용이 크지 않다고 하더라도 대기시간의 증가가 부정적 감정을 유발하는 것과는 큰 연관이 없음을 나타내는 결과라고 해석할 수 있다.

통제가능성(controllability)의 조절적 역할에 대한 가설은 기각되었다. 지각된 대기시간과 통제가능성의 상호작용 변수의 투입이 지각된 대기시간의 영향력에 대하여 어떠한 변화도 유발하지 못하는 것으로 관찰되었다. 이러한 결과는 서비스 대기 시간이 길다고 고객이 인지하게 되면, 서비스 대기시간의 증가에 서비스 제공자의 책임이 없다고 보여지는 경우라 하더라도 고객의 부정적 감정의 형성을 막을 수 없다는 의미로 풀이할 수 있다. 통제가능성과 부정적 감정의 직접적인 관계를 분석한 박유식(2000), Huston 외(1998), Taylor(1994) 등의 연구에 따르면 고객이 대기시간에 대한 서비스 제공자의 통제가능성이 높다고 인식할수록 부정적 감정은 증가하는 것으로 분석되었다. 이들 선행연구의 결과와 비교할 때, 통제가능성은 고객의 부정적 감정에 직접적으로 영향을 주는 변수일 뿐, 지각된 대기시간과 부정적 감정의 관계에 있어 조절변수의 역할을 하는 것은 아니라는 결론을 내릴 수 있다.

대기시간의 안정성(stability)이 지각된 대기시간과 부정적 감정의 관계에 조절적 역할을 할 것이라는 가설도 지지되었다. 안정성과 부정적 감정의 관계에 관한 기존의 많은 연구들이 원인의 안정성이 부정적 감정을 강화하거나 완화할 것이라는 가설을 입증하는데 실패한 것과 연관지어 생각하면, 대기원인의 안정성은 고객의 부정적 감정 형성에 있어 직접적인 역할을 하기보다는 조절적 역할만을 수행하고 있다고 볼 수 있다. 즉, 대기시간이 길어질 때 고객이 그 대기시간이 일상적이라고 인지하는 경우에는 부정적 감정이 더 강화되는 것이라고 분석할 수 있다. 이러한 연구결과는 대기원인의 안정성이 부정적 감정을 강화한다고 주장하는 몇몇의 선행연구(Wiener 외, 1982; Folke 외, 1987)의 결과와 일치하는 것이다. 또한 다른 선행연구(Taylor, 1994; Houston 외, 1998)의 연구에서 안정성이 부정적 감정 형성에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석된 것을 함께 고려해 보면, 대기 원인의 안정성의 경우에는 조사대상 서비스의 업종이나 설문 상황의 다른 조건에 따라 달라질 수

있는 것이 아닌가 하는 추측 역시 가능하다 하겠다.

대기공간의 쾌적함과 TV나 잡지를 통한 시간 채움(filled-time)이 지각된 대기 시간의 증가 부정적 감정을 유발하는 효과를 완화할 것이라는 가설은 채택되었다. 이는 대기 시간이 길어지더라도 대기환경(waiting environment)이 우수한 경우 고객이 부정적 감정을 덜 느끼게 됨을 의미한다.

결과를 요약하면, 정의 관계에 있는 지각된 대기시간과 부정적 감정의 관계에 있어서 기대불일치, 거래중요도, 안정성 및 대기 환경은 조절적 역할을 수행하고 있음이 중재적 회귀분석 결과 관찰되었다. 다시 말해 고객이 대기시간을 길게 지각하더라도 고객의 기대대기시간이 길었던 경우, 거래를 중요하게 생각하는 강도가 큰 경우, 대기시간이 길어지는 원인이 안정적이라고 고객이 인지하는 경우, 대기환경이 고객이 느끼기에 쾌적하였거나 TV나 잡지를 통한 대기의 시간채움(filled-time)이 효과적으로 작용한 경우에 있어서는 곧바로 부정적 감정이 형성되는 것은 아니라는 결론을 내릴 수 있다.

4.2.3. 수용가능성에 대한 기대불일치, 거래중요도, 대기비용, 통제가능성, 안정성, 대기환경의 조절효과

<표4> 수용가능성에 대한 지각된 대기시간과 조절 변수의 상호작용 효과에 대한 선형회귀분석 결과*

기대불일치				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	-0.555	-6.639	0.000
2	WTLNG	-0.503	-2.489	0.014
	WTLNG*DISCON	0.057	0.281	0.779
거래중요도				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	-0.555	-6.639	0.000
2	WTLNG	-0.388	-1.637	0.105
	WTLNG*IMPT	0.178	0.753	0.453
대기비용				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	-0.555	-6.639	0.000
2	WTLNG	-0.635	-7.565	0.000
	WTLNG*WTCST	-0.265	-3.162	0.002
통제가능성				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	-0.555	-6.639	0.000
2	WTLNG	-0.675	-8.036	0.000
	WTLNG*CNTRL	-0.328	-3.905	0.000
안정성				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	-0.555	-6.639	0.000
2	WTLNG	-0.810	-5.474	0.000
	WTLNG*STBL	-0.307	-2.073	0.041
대기환경				
모형	투입변수	β	t	p
1	WTLNG	-0.555	-6.639	0.000
2	WTLNG	-0.544	-3.006	0.003
	WTLNG*WTENVR	0.013	0.070	0.944

* 종속변수: 수용가능성
WTLNG: 지각된 대기시간, DISCON: 기대불일치, IMPT: 거래중요도, WTCST: 대기비용,
CNTRL: 통제가능성, STBL: 안정성, WTENVR: 대기환경

기대불일치, 거래중요도, 대기비용, 통제가능성,

안정성, 대기환경이 독립변수로서의 지각된 대기시간과 종속변수로서의 수용가능성의 관계를 조절하는 조절 변수로서의 역할을 살펴보기 위하여 앞 절과 마찬가지로 중재적 회귀분석을 실시하였다.

<표4>에서 보는 바와 같이 모형 1에서 통계적으로 유의한 영향을 미쳤던 지각된 대기시간이 기대불일치, 거래중요도의 상호작용 변수가 추가되는 경우에는 더 이상 수용가능성에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있다. 이는 앞 절의 부정적 감정과는 달리 수용가능성의 경우에는 오직 기대불일치와 거래중요도만이 조절적인 역할을 수행하고 있음을 보여주고 있다.

이러한 결과는 부정적 감정과 달리 수용가능성의 경우 지각된 대기시간과의 관계에 다른 거래중요도를 제외한 다른 변수들이 조절적 역할을 수행하지 못하는 것을 보여주고 있다. 즉, 지각된 대기시간이 길어질수록 수용가능성이 낮아지는 현상에 있어서 대기비용, 통제가능성, 안정성 및 대기환경이 고객의 수용가능성 감소 폭을 완화시키는 데 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다.

5. 결론

이 연구는 주로 서비스재의 구매에서 발생하는 대기의 시간이 고객의 서비스 품질 평가에 어떤 영향을 미치는가에 대하여 그 경로와 매개 변수 및 조절적 역할을 수행하는 변인들에 대하여 연구하였다. 본 연구의 결론을 논의하면 다음과 같다.

우선 지각된 대기시간이 서비스 평가에 영향을 미치는 과정에 있어서 대기에 대한 부정적 감정과 수용가능성이 매개변수의 역할을 하고 있음이 밝혀졌다. 즉, 고객이 도착하여 서비스를 받기 전까지의 대기 시간은 서비스 평가에 직접적으로 작용하기 보다는 감정적 반응과 대기에 대한 고객의 태도에 따라 서비스 품질에 대한 평가에 얼마든지 다른 영향을 미칠 수 있다는 것을 본 연구의 결과는 보여주고 있다.

또한 매개변수로 제시되었던 두 가지 요인인 부정적 감정과 수용가능성 중 부정적 감정보다는 수용가능성이 고객의 서비스 평가에 더 강한 영향력을 갖고 있음이 밝혀졌다. 수용가능성은 서비스 품질평가뿐만 아니라 지각된 대기시간과의 관계에 있어서도 부정적 감정보다 더 강한 상관관계를 가짐으로써, 지각된 대기시간이 서비스 품질 평가에 영향을 미치는 과정에서 가장 핵심적인 매개적 역할을 수행하고 있다.

지각된 대기시간이 부정적 감정에 영향을 미치는 과정에 있어서 조절적 역할을 수행하는 요인들에 대한 분석 결과 기대불일치, 거래중요도, 안정성 및 대기환경이 유의한 요인으로 밝혀졌다.

지각된 대기시간이 수용가능성에 영향을 미치는 과정에 대한 연구 결과는 부정적 감정과 달리 수용가능성의 경우 지각된 대기시간과의 관계에 거래중요도를 제외한 다른 변수들이 조절적 역할을 수행하지 못하는 것으로 분석되었다.

전체적인 연구 결과를 종합해 볼 때, 서비스 제공 전의 대기 시간이 서비스의 품질 평가에 영향을 미치는 전체적인 과정에서 가장 중요한 매개변수는

대기에 대한 고객의 수용가능성이며, 이 수용가능성에 대하여 조절적 역할을 할 수 있는 변인은 거래중요도이다. 또한 다른 매개요인인 부정적 감정의 경우 대기 시간에 대한 고객의 기대, 거래중요도, 안정성, 대기환경 등이 조절적 역할을 수행하는 것으로 밝혀짐으로써 수용가능성보다는 고객의 태도를 관리할 수 있는 여지가 더 많다는 추론이 가능하다 하겠다.

<참고문헌>

- 박유식(1999), “지각된 대기시간과 서비스 생산시간이 품질평가에 미치는 영향”, *소비자 문화연구*, 2(2), 109-130.
- 이유재(2000), “고객만족 연구에 관한 종합적 고찰”, *소비자학연구*, 11(2), 139-166.
- Baker, J. and Cameron, M. (1996), “The effects of the service environment on effect and consumer perception of waiting time: An integrative review and research propositions”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24, 338-349.
- Bitner, M.J.(1992), “Servicescapes: The impact of physical surroundings and employee responses”, *Journal of Marketing*, 56, 75-71.
- Folkes, Valerie S., Susan Koletsky and John L. Graham (1987), “A Field Study of Casual Inferences and Consumer Reaction: The View from the Airport”, *Journal of Consumer Research*, 13(March), 534-539.
- Hornik, J.(1984), “Subjective Vs. Objective Time Measures: A note on the perception of time in consumer behavior”, *Journal of Consumer Research*, 11, 614-618.
- Houston, Mark B., Lance A. Berrencourt, Sutha Wenger(1998), “The Relationship Between Waiting in a Service Queue and Evaluations of Service Quality : A Field Theory Perspective”, *Psychology & Marketing*, Vol. 15 (December).
- Hui, M. K., & Tse, D. K (1996), “What to tell consumers in waits of different lengths: An integrative model of service evaluation”, *Journal of Marketing*, 10, 81-90.
- Parasuraman, A., V. Zeithaml, and L. L. Berry(1988), “SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”, *Journal of Retailing*, 64(Spring).
- Pruyn, A. and A. Smidts(1998), “Effects of Waiting on the Satisfaction with the Service: Beyond Objective Time Measures”, *International Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Taylor, S. (1994), “Waiting for Service: The Relationship between Delays and Evaluations of Service”, *Journal of Marketing*, 58, 56-69.
- Weiner, B., S. Graham, and C. Chandler(1982), “Pity, Anger and Guilt: An Attributional Analysis”, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 8(June), 226-232.