관광목적지 선택속성이 관광만족, 재방문 및 구전에 미치는 영향

An Influence of Tourists' Selective Inclination of Destination on their Tour Satisfaction, Revisit and Public Relations

지봉구
청주대학교

Jee bong-gu
Chongju Univ.

요약

제주특별자치도는 관광산업에 대하여 적극적으로 투자활동과 함께 관광객 유치를 위한 홍보활동을 지속하였다. 그러나, 대부분의 연구가 하드웨어 중심으로 진행되었기 때문에 제주도 관광객들의 특성을 파악하고, 관광목적지 선택속성에 따른 관광만족과 관광후 행동간의 관계를 규명한 연구들은 부족한 실정이다. 이에 따라 본 연구에서는 제주 관광객 특성, 관광만족, 그리고, 관광후 행동의 영향관계를 구명하여 제주관광 정책을 수립하는 데 기초자료를 제공하고자 한다.

Abstract

Jeju Special Self-governing Province continues to try to attract tourists on the basis of an active investment in the tourist industry. But most of the researches and studies on Jeju Tourism were made on a viewpoint of hardware. Therefore, the researches and studies which are related to 'the inclination of tourists who visit Jeju Island', 'the tourist satisfaction by a selection of tourist destination' and 'tourists' activities after the visit to Jeju Island' are insufficient.
Accordingly, this study will support a basic datum needed for formulating a policy of Jeju tourism by closely examining the related influences among the Jeju tourists' inclination, their satisfaction and their activities after a tour of Jeju.

I. 연구내용

1. 연구모형

본 연구는 관광객의 개인적 특성이 관광만족행동에 미치는 영향에 관한 이론적 모형인 관광목적지 선택속성요인의 연구를 중심으로 만족 행위를 결정하는 요인이 무엇인가를 분석하기 위하여 관광객의 행동에 영향을 미치는 인구통계적 특성을 배경요인으로, 관광목적지 선택속성 요인을 독립요인으로 하고, 관광만족 요인을 종속변수로 선정하였다.

관광의사결정과정에서 관광목적지 선택에 영향을 미치는 변수들을 분류하고, 각 분류집단에 따라 관광만족도가 어떤 차이를 보이는 가를 파악한다. 또한, 이러한 관광만족도가 재방문 의도, 그리고, 추천의도에 미치는 영향관계를 분석한다.

연구의 모형을 세부적으로 살펴보면 관광객 특성은 인구통계적 특성과 여행형태로 구성된다. 또한, 인구통계적 특성은 성별, 연령, 그리고 학력으로 구성되며, 여행형태는 제주도 방문유무, 방문목적, 그리고, 대체관광목적지 유무로 구성된다. 관광객 특성은 인구통계적 특성과 여행행태 관련부분으로 구분하고, 특성에 따라 척도를 재분류하여 범주화시켜 분석하였다.

관광목적지 선택속성의 관광만족도는 선행연구 분석을 통해 18개 변수를 선정하였다. 각 항목에 대한 측정척도(measurement scale)는 리커트(likert) 5점 척도를 사용하여, '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다',

'그저 그렇다', '대체로 그럴 것이다' , '매우 그럴 것이다' 의 5개 응답범주 안에서 응답하도록 하였다.

2. 가설설정

본 연구의 가설은 관광객 특성과 관광지 선택속성에 따라 관광만족을 어떻게 인식하고 있는가와 관광만족이 관광의 결과변수에 어떠한 영향을 미치는 가를 파악하는 것으로 한다. 이와 같은 연구가설을 정리하면 다음과 같다.

H 1 : 관광객의 개인특성에 따라 관광만족도는 유의한 차이가 있을 것이다.

H 2 : 관광목적지 선택속성은 관광만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3 : 관광만족도는 관광후 행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 조사방법과 대상

본 조사분석을 위하여 조사대상자, 조사방법, 그리고, 조사기간 등이 다음과 같이 진행되었다.

첫째, 다양한 계층의 관광객을 선정하기 위하여 제주공항에서 여행을 마친 관광객을 대상으로 하여 응답집단을 구성하였다.

둘째, 조사의 방법이다. 조사방법은 청주대 관광경영학과 학생들의 답사기간동안 제주도로 답사를 간 조원들을 교육시켜 조사원으로 활용하였다.

조사원은 설문조사의 목적과 상세한 설문지 구성에 대해 전체적으로 설명하고, 배포된 설문지를 제주도 관광객 본인이 직접 기입하는 자기기입식 설문지법(self-administered questionaries)에 의해 이루어졌다.

셋째, 조사대상은 제주도 지역을 여행하고, 제주공항을 떠나는 관광객을 대상으로 비확률적 무작위추출법으로 자료를 수집하였다. 설문지는 총 300부의 설문지를 배포하였으며, 그 중 245부가 회수되었다.

회수된 설문지 중에서 응답이 과도하게 누락되었거나 결측치가 있거나, 내용이 불성실한 응답을 한 설문지 16부를 제외한 후 229부의 유효한 자료만을 분석에 활용하였다.

마지막으로 이 연구에서 통계적 분석은 SPSS 12.0을 이용하여 수행되었으며, 통계적 분석 방법은 다음과 같다.

먼저, 응답자의 인구 통계적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였고, 관광목적지 선택속성에 대한 요인분석(factor analysis)을 수행하였다. 관광목적지 선택속성은 총 18개의 항목을 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 통해서 공통성 및 타당도를 측정한다.

연구모형에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 각 분류항목에 대한 차이를 측정하기 위하여 t-test 및 분산분석(ANOVA)을 실시하며, 관광정보만족도와 관광만족도의 영향관계를 파악하기 위하여 회귀분석을 실시한다.

Ⅳ. 실증적 연구의 결과

1. 표본의 특성

본 연구의 실증분석을 위한 표본의 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시한 결과는 다음의 〈표 1〉과 같다.

표 1. 인구통계적 특성

		N	%			N	%
성별	남자	134	58.5	거주지역	수도권	101	44.1
	여자	95	41.5		충청권	64	27.9
연령	20대	79	34.5		경상권	36	15.7
	30대	94	41.0		전라권	20	8.7
	40대	42	18.3		해외	1	0.4
	50대	14	6.1		무응답	7	3.1
직업	전문직	18	7.9	학력	고졸이하	59	20.3
	회사원	70	30.6		대학졸업	154	30.1
	1차	13	5.7		대학원이상	16	7.0
	공무원	11	4.8	가족수입	200만원미만	68	29.7
	상업	27	11.8		200~300만원 미만	73	31.9
	학생	55	24.0		300~400만원 미만	58	25.3
	주부	33	14.4		400만 이상	22	9.6
	기타	2	0.9		무응답	8	3.5

N = 229 (100.0%)

인구 통계적 특성을 살펴보면 성별은 남자가 58.5%(134명)로 여자 41.5%(95명)보다 높게 나타났으며, 연령은 30대가 41.0%(94명)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대 이하(34.5%, 79명), 40대(18.3%, 42명)의 순으로 나타났다. 직업은 회사원이 30.6%(70명)로 가장 높게 조사되었으며, 다음으로 학생(24.0%, 55명), 주부(14.4%, 33명), 상업(11.8%, 27명)의 순으로 나타났다.

월평균 가족소득은 200~300만원 미만이 31.9%(73명)로 가장 높게 조사되었으며, 다음으로 200만원 미만이 29.7%(68명), 300~400만원 미만이 25.3%(58명), 400만원 이상이 9.6%(22명)의 순으로 나타났다. 응답자들의 학력은 대졸이 30.1%(154명)으로 가장 높게 조사되었으며, 다음으로 고졸이하가 20.3%(59명)의 순으로 나타났으며, 거주지는 수도권 및 강원이 대부분을 차지하고 있는 것으로 조사되었다.

2. 신뢰성 검증 및 타당성 검증

표 2. 관광목적지 선택속성 요인분석

	요인적재량	아이겐값	분산설명	α
관광객준비태세(3.36)a				
관광종사원의 서비스 태도	0.862	2.686	22.384	
지역주민의 환대태도	0.826			
관광지에서의 신변안전	0.763			
청결과 위생	0.680			
관광목적지 매력물(3.66)				
자연적 매력물의 다양함	0.877	2.236	18.633	
현지 계절과 기후의 다양함	0.844			.809
아름다운 자연경치 및 경관	0.801			
즐길 거리(3.33)				
축제나 이벤트	0.853	1.999	16.658	
놀이공원이나 주제공원	0.769			
야간 엔터테인먼트	0.728			
관광목적지 접근성(3.43)				
제주까지 편한 접근성	0.807	1.406	11.713	
교통편리성	0.713			
총분산설명력; 69.388%, KMO=.767, Bartlett 구형성 검정 $\chi 2$= 941.105(p<0.001)				

a: 5점 척도의 평균값(1: 전혀 그렇지 않다, 3: 보통이다, 5: 매우 그렇다)

관광목적지 선택속성의 차원을 도출하기 위해 요인의 수를 아이겐 값 1.0이상을 기준으로 베리맥스 회전법을 통한 주성분분석을 실시하였다.

관광목적지 선택속성 측정을 위한 18개의 항목 중 문항제거시 신뢰도 계수가 높아지고 요인적재량이 중복적재되는 6개 항목을 제거 후 최종적으로 12개의 관광목적지 선택속성 항목을 사용하여 요인분석을 실시하였다.

전체표본적합도(KMO)값이 .767, Bartlett의 구형성 검정 χ^2 의 값이 941.105(p<.001)로 유의한 값을 보이고 있어 요인분석을 위한 적절한 표본이라고 할 수 있다. 총 누적분산율은 69.388로 나타났으며, 본 연구를 위해 사용할 측정도구의 신뢰성은 Cronbach's α 값이 0.80이상으로 척도의 신뢰도는 매우 양호한 것으로 나타났다.

요인분석결과, 4개의 차원으로 분류되었으며, '관광객준비태세' 요인, '관광목적지 매력물' 요인, '즐길 거리' 요인, 그리고, '관광목적지 접근성' 요인으로 명명하였다. 이 중에서 관광목적지 매력물 요인이 가장 중요하게 인식되는 것으로 나타났다(<표 2>참조).

본 연구의 신뢰성 검증을 위해 내적 일관성을 나타내는 Crombach's α 분석을 실시하여 설문항목들간의 내적일관성을 측정하여 신뢰성을 검증하였다. 관광목적지 선택속성 항목의 전체 Crombach's α 는 0.809로 측정척도는 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

3. 가설1 검증

제주지역 관광객의 관광목적지 선택속성과 결과에 대한 변수는 관광객의 인구통계적 특성과 여행행태 관련 변수로 구분하여 집단간 차이를 분석하였다.

1) 관광객의 개인특성에 따른 관광만족차이

관광객의 인구통계적 특성은 성별, 연령, 교육수준, 그리고, 가족의 월평균소득으로 구분하여 관광만족에 대한 차이분석을 실시하였다.

성별에 따른 관광만족도 차이는 전반적으로 남성보다는 여성이 더 만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서, 여성은 남성에 비해 제주도 관광에 대해 만족도가 높음을 알 수 있다.

연령에 따른 관광만족도 차이는 관광목적지 선택속성의 '즐길 거리' 요인만이 차이가 있는 것으로 나타났으나, Scheffe법에 의한 사후검정 결과에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 또한, 관광객의 교육수준에 따라 관광만족의 차이분석에서도 학력별로 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

가족수입에 따른 관광만족도 차이도 관광목적지 선택속성의 '관광목적지 매력물' 요인을 제외하고는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

2) 여행행태에 따른 관광만족도 차이분석 (가설1-2)

제주도 관광객의 여행행태에 따른 관광만족 차이분석은 이전의 제주도 방문유무, 방문목적, 그리고, 대체관광지의 고려 유무로 차이를 검증하였다.

관광객의 여행형태에 따른 관광만족의 차이분석결과는 대체적으로 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

단, 관광객의 제주도 체재일수에 따라 관광만족과 추천의도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 체재일수가 장기인 관광객들이 더 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

따라서, 관광객의 인구통계적 특성과 여행행태에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이라는 가설1은 부분적으로 채택되었으며, 특히, 성별에 따라 차이가 있는 것으로 분석되었다.

4. 가설2 검증

관광목적지 선택속성이 관광만족도에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다라는 가설2을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 기여율인 R2는 .204로 나타났는 데 이것은 관광만족도의 총분산 가운데 20.4%를 설명하는 것이다.

구체적으로 살펴보면 관광만족을 종속변수로 하고 관광목적지 선택속성을 종속변수로 하여 입력방식(Enter)을 이용한 회귀분석 결과 〈표 3〉과 같은 결과를 얻었다.

표 3. 관광목적지 선택속성이 만족도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		β	표준오차	베타		
관광만족	(상수)	1.995	.299		6.679	.000***
	관광객준비태세	-.029	.063	-.032	-.466	.642
	관광매력물	.414	.057	.442	7.252	.000***
	축제이벤트	.060	.061	.066	.993	.322
	접근성	.050	.066	.051	.768	.443
R^2=.204 F=15.379 유의확률=.000						

* p 〈 .05

관광목적지 선택속성은 관광만족도에 대해 관광객준비태세를 제외하고는 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며, 이것은 관광목적지 선택속성이 중요할수록 높을수록 관광만족도가 높아진다라고 유추할 수 있다.

또한, 회귀계수의 상대적 중요도를 나타내는 표준화계수 β 값의 크기를 검토해 보면 관광매력물, 축제이벤트, 그리고, 접근성의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 관광목적지 선택속성이 관광만족에 영향을 미칠 것이라는 가설2는 채택되었다.

5. 가설3 검증

1) 관광만족이 재방문의도에 미치는 영향 (가설3-1)

관광만족이 재방문의도에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다라는 가설3-1을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, F=160.588로 나타났으며 이는 유의수준 0.01에서 유의적으로 회귀모형이 통계적으로 의미가 있는 것으로 나타났고, 결정계수 R2는 .414로 나타났다. 이것은 재방문의도의 총분산 가운데 관광만족이 41.4%를 설명하는 것이다(〈표 4〉참조).

표 4. 관광만족이 재방문의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		β	표준오차	베타		
재방문의도	(상수)	1.297	.206		6.292	.000
	만족도	.678	.054	.645	12.672	.000
R2=.414 F=160.588 유의확률=.000						

* p < .05

2) 관광만족이 추천의도에 미치는 영향 (가설3-2)

관광만족이 추천의도에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다라는 가설3-2을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, F=119.309로 나타났으며 이는 유의수준 0.001에서 유의적으로 회귀모형이 통계적으로 의미가 있는 것이며, 결정계수 R2는 .344로 나타났다. 이것은 추천의도의 총분산 가운데 관광만족이 34.4%를 설명하는 것이다(<표 5>참조).

표 5. 관광만족이 추천의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		β	표준오차	베타		
추천의도	(상수)	1.454	.230		6.313	.000
	만족도	.653	.060	.589	10.923	.000
R^2=.344 F=119.309 유의확률=.000						

* p < .05

3) 재방문의도가 추천의도에 미치는 영향 (가설3-3)

관광만족이 재방문의도에 대해 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다라는 가설3-3을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

분석결과, F=131.293으로 나타났으며 이는 유의수준 0.001에서 유의적으로 회귀모형이 통계적으로 의미가 있는 것을 나타낸다. 특히, 결정계수 R2은 .365로 이것은 추천의도의 총분산 가운데 재방문의도가 36.5%를 설명하는 것이다(<표 6>참조).

표 6. 재방문의도가 추천의도에 미치는 영향

종속변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
		β	표준오차	베타		
추천의도	(상수)	1.453	.220		6.607	.000
	재방문	.640	.056	.606	11.458	.000
R^2=.365 F=131.293 유의확률=.000						

* p < .05

Ⅱ. 결론 및 시사점

1. 연구결과의 요약

본 연구에서는 제주도 관광객이 제주지역을 관광목적지로 선택하는 데 있어 영향을 미치는 선택속성을 연구하기 위하여 이론적 배경과 문헌고찰을 바탕으로 연구모형과 연구가설을 설정하였다.

실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 관광목적지 선택속성에 대한 요인분석을 실시한 결과 '관광객 준비태세', '관광목적지 매력물', '즐길 거리', 그리고, '관광목적지 접근성' 의 4개 요인으로 구분되었다.

둘째, 관광객의 인구통계적 특성과 여행행태에 따라 관광만족에 차이가 있을 것이라는 가설1은 부분적으로 채택되었다.

셋째, 관광목적지 선택속성이 관광만족에 영향을 미칠 것이라는 가설2는 채택되었다. 관광지매력물 요인이 관광만족에 20.4%의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 관광만족은 관광후 행동에 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 채택되었다.

2. 연구의 시사점

본 연구에서는 제주도를 방문하는 관광객이 관광목적지를 선택함에 있어 관광목적지 선택속성이 관광만족에 미치는 영향을 실증분석하였다. 본 연구에서 학술적인 접근을 통해 검증된 사항을 중심으로 학술적인 측면의

시사점과 그에 따르는 실무적인 측면에서의 시사점을 살펴보도록 하겠다.

학술적인 측면에서의 시사점은 관광목적지 선택속성에 대한 개념적 접근을 수행하였다. 관광의사결정의 개념적 접근을 위해 관련 연구 분야의 이론적 근간을 마련할 수 있었다.

실무적인 측면에서의 시사점은 제주도 지역의 관광지 개발과 활용측면에서 관광목적지로서의 제주도를 전략적으로 홍보할 수 있는 기회를 제공할 것이다.

제주관광의 정책담당자는 기획 및 운영단계에서 관광객들의 관광만족을 이해함으로써 관광행동의 특성을 부각시키고, 경쟁력을 강화할 수 있을 것이다.

3. 향후 연구방향

본 연구에서는 관광목적지 선택속성, 관광만족, 관광후 행동 사이의 유의한 정적 인과관계를 보이는 것으로 나타났으나, 향후 연구방향에 대한 몇가지 제언을 제시한다.

첫째, 향후 연구에서는 관광목적지 선택속성, 관광만족, 관광후행동 이외에도 관광제약요인, 관광촉진요인, 해외 대체관광지의 고려여부와 같은 변수들을 추가하여 종합적으로 연구모형을 검증할 필요가 있다. 특히, 관광제약과 관광촉진요인에 따라 경로모형을 구체화하여 분석함으로써 보다 많은 관광관련 변수들을 총체적으로 분석할 수 있다. 이를 통해 관광의사결정에서 관광영향요인과 관광만족간의 상호의 관련성을 이해하하여 관광정책을 수립하는 데 있어 적용가능성이 높아질 것이다.

둘째, 측정 시기의 다양화가 필요하다. 본 연구에서는 제주도 답사기간 중 설문조사가 실시됨으로써 가을철로 한정되는 문제점을 노출하였다. 따라서 후속연구에서는 다양한 관광의 특성을 파악할 수 있도록 계절별 효과검증이 필요할 것이다.

■ 참 고 문 헌 ■

[1] 지봉구, 관광정보처리실무, 대왕사, 2009.

[2] 이성은, 제주관광의 포지셔닝에 관한 연구, 제주대 대학원, 박사학위논문, 2008.

[3] 최윤동, 골프투어 이용객의 선택속성이 골프장 서비스 품질, 고객만족, 그리고, 재구매 행동에 미치는 영향, 경희대 체육대학원, 박사학위논문, 2008.

[4] 김인호, 관광자의 만족/불만족 및 재방문의 평가합치적 접근, 광운대 대학원, 1993.

[5] 이지연 · 이승곤 · 이태희, 청소년의 관광의사결정과정 참여/기대에 따른 관광만족도 연구, 관광연구저널, 제16권 제2호, 한국관광연구학회, pp.13-24. 2002.

[6] 이초혜, 문화관광자의 재구매의도에 관한 연구, 경기대 대학원, 박사학위논문, 2003.

[7] 고동완, 온천관광지 이용자의 동기, 선택 및 만족도 연구, 성균관대 대학원, 석사학위논문, 1994.

[8] 박도형, 스포츠 관광상품 이용자 라이프스타일과 구매만족 결정요인에 관한 연구, 제주대 대학원, 박사학위논문, 2005.

[9] 이귀옥, 생태관광자의 개인특성에 따른 관광활동참여와 만족에 관 연구, 대구대 대학원, 박사학위논문, 2001.

[10] 신도길, 관광지 속성과 만족도가 관광지 선택에 미치는 영향: 미국과 일본 관광객을 중심으로, 영남대 대학원, 박사학위논문, 1993.

[11] 이재곤, 리조트 관광자의 선택행동에 관한 연구, 경기대 대학원, 박사학위논문, 1998.

[12] 김성혁 · 고호석, 패밀리레스토랑 이용객의 서비스 품질 속성에 대한 기대와 만족 차이에 관한 연구, 1998, 관광학연구, 26 : 78-97.

[13] 김동훈, 관광지 속성이 지각된 관광가치, 관광만족 및 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대 대학원, 박사학위논문, 2005.

[14] 임화순 · 고계성, 관광목적지 매력속성에 따른 중요도-성취도 연구, 2006, 관광연구, 21(1), 177-190.