

서비스 제공자와 서비스 이용자 간의 서비스 품질에 관한 인식 차이 연구 - 대학 행정 서비스 중심으로

박의정

승실대학교 대학원

유한주

승실대학교 경영학부

Abstract

캠퍼스 중심의 정규 대학 인구가 급격히 감소될 것으로 예상되면서 대학도 매우 치열한 경쟁 체계를 벗어 날 수 없게 되었다. 이에 다양한 매체를 적용하는 학습방법과 학생의 개념을 다양화하려는 대학들의 노력이 강화됨에 따라 대학 서비스의 핵심인 교육서비스와 행정서비스에 대한 품질 향상은 매우 중요한 과제가 되었다. 본 연구는 대학 서비스의 핵심 중 하나인 행정 서비스를 중심으로 서비스 제공자가 인식한 서비스 품질과 서비스 이용자가 인식한 서비스 품질의 수준이 직무 만족도에 어떠한 영향을 미치는 가를 분석하였다. 또한 서비스 제공자가 인식하는 서비스 제공 품질과 서비스 이용자가 인식한 서비스 사용 품질에 관한 두 인식의 차이를 고찰하였다.

I. 서 론

공급자 중심 대학서비스를 수요자 중심의 대학 서비스로 전환해야 한다는 것을 의미한다.

1.1 연구 배경

오늘날 캠퍼스 중심의 정규대학은 환경의 변화에 따라 많은 변화를 경험하고 이에 따라 대학 서비스에 대한 경쟁력 강화에 주력하고 있다. 대학이 긴장하고 있는 첫 번째 변화는 학령인구 감소로 인하여 교육서비스 수요가 급감하고 있다는 것이다. 2011년에 69만 8천이었던 입학 예정자 수가 2023년이면 46만 8천으로 으러 무려 30%이상 감소할 것으로 예상되는데 이는 대학사회가 매우 치열한 경쟁 체계로 돌입한다는 것을 의미한다.

둘째, 학생의 개념이 다양화 되고 있다. 학습방법의 다양한 매체 적용, 평생 교육원 등 성인학습자의 증가, 다양한 국가의 학생 등으로 연령 및 인종 다양화가 이루어지고 있다.

셋째, 대학의 역할이 대학 연구 중심의 전통적 패러다임에서 산학협력 중심의 기업가적 패러다임으로 전환되고 있다는 것 입니다. 즉, 학생 개념의 다양화와 기업가적 패러다임 변화는

2.2 연구의 목적 및 방법

서비스는 고객 접점의 외부서비스와 내부직원 간의 내부서비스로 나누어 볼 수 있다. 외부 서비스와 내부서비스는 동떨어진 서비스가 아니라 내부 서비스 품질 수준이 고객접점의 외부서비스의 품질을 결정지을 수 있다. 따라서 본 연구에서는 대학을 교육서비스와 행정 서비스로 나누어 행정서비스 중심으로 외부 고객 만족의 기반이 될 수 있는 내부 서비스 품질을 파악해 보고자 한다. 특히, 내부 서비스 제공자가 인식한 직원 스스로의 서비스 제공품질과 이를 이용한 타부서 직원이 인식한 서비스 이용품질의 GAP을 분석해봄으로써 고객 요구에 맞는 서비스 전략에 대한 관리적 시사점을 도출하고자 한다.

본 연구는 A대학 행정서비스를 담당하는 직원의 설문조사를 통하여 이루어졌으며 직원 1인

당 자신이 제공한 서비스 수준에 대한 제공서비스 품질 측정과 업무상 이용하게 되는 5개 부서에 대한 이용서비스 품질을 조사하였다.

II. 이론적 배경

2.1 내부서비스품질의 기존연구

서비스는 대부분 사람에 의해 생산되기 때문에 서비스 산업은 인적 서비스에 대한 의존도가 높다. 따라서 서비스의 제공자에 의해 서비스 성과, 고객만족에 큰 영향을 받게 된다. 이에 고객 접점에서 서비스를 제공하는 직원의 역할이 매우 중요한 서비스 품질 결정 요인이 된다.

Stauss(1995)는 내부서비스품을 기업 내 직원들이 외부고객 만족을 위하여 내부고객인 다른 직원에게 제공하는 서비스의 품질을 가리킨다고 정의하였다.

최경식, 김재열(2005)은 서비스 기업에 있어서 종업원 만족과 동기부여 정도는 고객에게 제공되는 서비스의 품질을 결정하는데 있어 매우 중요한 핵심 요인이며, 서비스 특성상 고객들이 서비스 생산과정에 직접 참여하기 때문에 고객들은 서비스 제공자의 만족 등을 부분적으로나마 지각할 수 있게 된다고 하였다. 최경식, 김재열(2005)는 연구에서 내부 서비스품질이 좋을수록 내부 구성원들의 만족과 유지가 높아진다고 하였다.

2.2 서비스 제공자와 사용자의 인식에 관한 연구

서비스에 대한 인식 차이의 연구는 꾸준히 이루어지고 있다.

PZB(1986)는 서비스품을 측정하는 도구로 SERVQUAL이라는 다문항 척도를 처음 개발하였다. PZB는 기존연구에서 서비스품을 결정짓는 10가지 요인을 반복적인 요인분석을 통하여 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성의 5가지 차원으로 재구성하였다. 또한 이 5가지 차원을 측정하기 위하여 고객이 서비스에 “기대” 수준을 측정하는 22개 문항, 서비스를

경험하고 난 후 “성과” 수준을 측정하는 22개 문항으로 구성된 척도를 개발하여 고객이 기대한 수준과 성과 사이의 차이에 의한 측정 도구를 개발하였다.

이유재, 김주영, 김재일(1996)은 10개의 서비스 업종에서 자체서비스 품질평가와 소비자 서비스 품질평가 사이에 차이가 얼마나 나타나는지를 확인하고 소비자의 평가보다 직원의 평가가 더 높을 경우 이를 “착각지수”라고 정의하였다. 이를 식으로 나타내면 다음과 같다.

$$SGI = f(EV_{con}, EV_{emp}) = EV_{con} - EV_{emp}$$

SGI : 서비스착각지수(Service Gap Index)

EV con : 고객서비스품질평가

(Service Quality Evaluation by consumer)

EV emp : 직원서비스품질평가

(Service Quality Evaluation by employee)

SGI값이 음(-)값을 나타내는 경우, 직원이 지각한 품질보다 소비자가 지각한 품질이 낮기 때문에 서비스 개선의 대상이 된다는 것과 함께 우선적으로 노력을 기울여야 할 부분으로 제시되는 것이라 볼 수 있다. SGI값이 정(+)의 값을 나타내는 경우, 직원이 지각한 품질보다 소비자가 지각한 품질이 높기는 하지만 이것이 특정 항목에 있어 양질의 서비스를 제공해주고 있다고 추측할 수는 있지만 이를 단정하기에는 어렵다. 이는 직원 스스로가 제공된 서비스에 대한 평가를 상대적으로 낮게 측정했을 수 있기 때문이다. 예를 들어 직접적으로 직원에게 사내교육이나 홍보가 이루어지지 않았거나, 간접적으로는 보수나 인센티브등에 대해 업계 평균보다 떨어지는 경우 박탈감이나 불만 등에 의한 반영일 수도 있다. 이러한 경우 소비자의 평가가 높다는 것만을 인식하여 서비스품질향상을 위한 노력을 게을리 할 가능성이 매우 높다. 소비자의 평가가 직원의 평가보다 낮은 경우에는 소비자의 평가가 높은 경우보다 상황에 대한 긴박성이 다소 낮기 때문에 점진적인 교육을 통해 개선시켜 나갈 수 있을 것이다. (이유재 외, 1996)

2.3 대학서비스 품질에 관한 기존 연구

Pate(1990)는 강의의 품질과 학생과 교수사이의 상호작용이 학생의 만족에 정의 영향을 준다는 연구 결과를 제시하였고 Tinto(1987)는 학생과 교수 사이의 상호작용 부족은 학생 불만족을 유도한다는 연구결과를 제시하였다. 이경오(2000)는 대학교육서비스에 대해 대학(공급자 :교수, 교직원등)이 학생(수요자)에게 교육적 목적을 달성하기 위하여 이와 관련된 유형, 무형의 서비스를 제공하고 학생에게 물질적, 정신적으로 만족을 시켜주는 일체의 행동이라고 정의하였다. 대학과 학생 간에 이루어지는 서비스로 분석해볼 때 지식을 전달하는 교육서비스와 이를 지원하는 행정서비스로 나누어 볼 수 있다. 행정서비스는 교직원들이 원활한 교육 서비스를 위한 교육지원 서비스로 볼 수 있으며, 이것이 학생들이 느끼는 대학서비스의 만족에 결정적인 요인으로 제시되고 있다.

Engelland, Brian, Workman, Singh (2002)는 취업, 경력관리 서비스센터의 역할이 대학서비스 품질을 학생들이 지각하는데 큰 영향을 준다고 하였다.

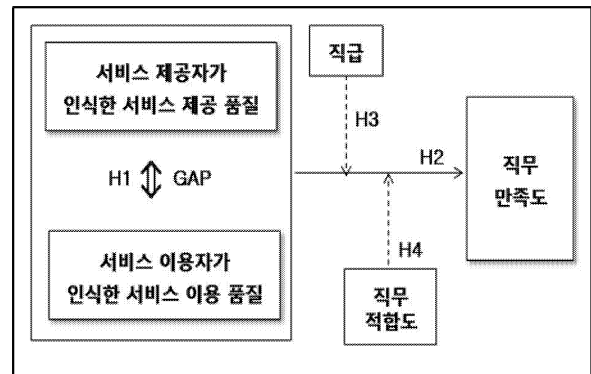
선행연구들을 집약하여 볼 때 대학 관련 연구들은 두 가지 방향성이 있다.

첫째, 공급자 중심에서 수요자 중심으로 변화가 이루어지므로 고객을 위한 즉, 학생을 위한 교육 서비스가 이루어져야 한다는 것과 둘째로는 학생들의 만족도와 관련된 요인들을 검증하기 위한 교육서비스품질측정과 고객만족간의 관계를 검증하는 것이다. 이러한 연구결과를 종합해 볼 때 교육서비스와 행정서비스의 품질을 개선하기 하여 학생들의 요구에 신속하게 대응하는 고객 지향적 사고가 교수와 직원들에게 모두 필요한 것이며 대학서비스의 고객만족을 위한 필수적인 요소임을 확인할 수 있다.

Ⅲ. 연구설계

3.1 연구모형

서비스 품질의 GAP모형을 활용하여 본 연구에서는 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공 품질과 내부직원 중 이를 이용한 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질에 대한 수준을 분석하고자 동일 질문의 응답조합으로 구성하여 설문하였다. 이를 기반으로 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질과 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질이 직무 만족도에 미치는 영향을 측정하였다. 연구 모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설

A대학의 내부 서비스를 담당하는 교직원을 통하여 교직원의 제공자의 서비스 제공 품질 인식과 이용자의 서비스 이용 품질의 인식에 대한 GAP, 직무 만족에 미치는 영향과 조절변수로서 직급과 직무적합도의 영향에 대해 조사하고자 한다. 이러한 연구를 수행하기 위한 연구가설은 아래와 같다.

H1. 내부 서비스 제공자의 인식된 서비스 제공 품질 수준은 내부 서비스 이용자의 인식된 서비스 이용품질수준과 차이가 있다.

1-1. 내부 서비스 제공자의 인식된 역량 차원의 수준은 내부 서비스 이용자의 인식된 역량 차원의 수준과 차이가 있다.

1-2. 내부 서비스 제공자의 인식된 커뮤니케이션 차원의 수준은 내부 서비스 이용자의 인식된 커뮤니케이션 차원의 수준과 차이가 있다.

1-3. 내부 서비스 제공자의 인식된 예절 차원의 수준은 내부 서비스 이용자의 인식된 예절 차원의 수준과 차이가 있다.

1-4. 내부 서비스 제공자의 인식된 고객이해 차원의 수준은 내부 서비스 이용자의 인식된 고객이해 차원의 수준과 차이가 있다.

1-5. 내부 서비스 제공자의 인식된 대응성 차원의 수준은 내부 서비스 이용자의 인식된 대응성 차원의 수준과 차이가 있다.

1-6. 내부 서비스 제공자의 인식된 신뢰성 차원의 수준은 내부 서비스 이용자의 인식된 신뢰성 차원의 수준과 차이가 있다.

H2. 서비스품질은 직무 만족도에 정(+의 영향을 줄 것이다.

2-1. 내부 서비스 제공자의 인식된 서비스 제공품질은 서비스 제공자의 직무 만족도에 정(+의 영향을 줄 것이다.

2-2. 내부 서비스 이용자의 인식된 서비스 이용품질은 서비스 제공자의 직무 만족도에 정(+의 영향을 줄 것이다.

H3. 직급이 낮을수록 서비스 품질 인식이 직무 만족도에 미치는 영향은 크다.

3-1. 직급이 낮을수록 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질은 직무만족도에 정(+의 영향을 준다.

3-2. 직급이 낮을수록 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질은 직무만족도에 정(+의 영향을 준다.

H4. 직무적합도가 높을수록 서비스 품질 인식이 직무 만족도에 미치는 영향은 크다.

4-1. 직무적합도가 높을수록 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질은 직무만족도에 정(+의 영향을 준다.

4-2. 직무적합도가 높을수록 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질은 직무만족도에 정(+의 영향을 준다.

IV. 실증분석

4.1 응답자의 특성 및 설문지 구성

본 연구에서는 내부 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질, 내부 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질, 직무만족도, 직무적합도와 직급의 영향관계를 분석하기 위하여 <그림 1>과 같이 연구모형을 구성하였으며 이 연구모형에 사용한 모형의 변수는 기존 국내외 연구 문헌을 토대로 선정하였다. 또한 설문지의 경우 리커트 5점 척도를 사용하였으며 분석대상은 A대학의 행정서비스를 담당하고 있는 교직원 131명을 대상으로 구성하였으며 이중 직급이 구분되지 않는 4명을 제외한 127명을 분석하였다. 표본의 구체적인 특성은 아래 <표1>과 같다.

<표1> A대학 행정서비스 표본구성

	구분	인원	비율
직급	2~3급	5	4%
	4~5급	18	14%
	6~7급	50	39%
	8~9급	44	35%
	계약직, 기타	10	8%
성별	남성	84	66%
	여성	43	34%

4.2 신뢰성 검증

본 연구에서는 내적 일관성 검토를 위하여 Cronbach's alpha 계수를 사용하였다. 신뢰성 검증 시 Cronbach's alpha 계수는 일반적으로 0.5내지 0.6 이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있으며 <표2>와 같이 서비스 요인별 alpha 계수가 모두 0.5이상이므로 내적 일관성이 확보되었다고 할 수 있다.

<표2> 신뢰성분석결과

서비스요인	문항수	alpha 계수
커뮤니케이션	4	.774
역량	3	.628
예절	3	.717
고객이해	3	.677
대응성	2	.664
신뢰성	2	.553

4.3 타당성 검증

본 연구에서는 타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 진행하였다. 모든 측정변수의 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석을 사용하였다. 대학 내부 직원 서비스 품질 요인은 6개의 요인으로 구분이 되었으며 총 17문항이 분석에 이용되었다.

V. 가설 검증

5.1 내부 서비스 제공자의 서비스제공 품질 수준과 내부 서비스 이용자의 서비스 이용품질 수준 인식의 차이에 관한 가설

가설 1 (H1)을 위하여 본 연구에서는 내부 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공 품질과 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품을 각각의 요인으로 분류하여 요인으로 분류된 응답을 고려하여 평균차이검증(t검증)을 하였다.

<표3>는 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질 수준과 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품을 커뮤니케이션, 역량, 예절, 고객이해, 대응성, 신뢰성 6가지 요인으로 나누어 구분하였다. 그 결과 서비스 제공자가 인식한 서비스제공품질수준이 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질 수준보다 모든 요인에서 높은 것으로 나타나 서비스 인식 수준에 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1(H1)은 채택되었다.

<표3> 서비스 제공품질과 이용품질 인식차이

변수명	평균	표준편차	t값	유의확률	
커뮤니케이션	제공품질	3.93	.20	5.1107663	.000
	이용품질	3.65	.57		
역량	제공품질	3.85	.28	3.8171875	.000
	이용품질	3.68	.47		
예절	제공품질	3.79	.34	4.5940473	.000
	이용품질	3.51	.59		
고객이해	제공품질	3.86	.32	6.4265941	.000
	이용품질	3.45	.62		
대응성	제공품질	3.81	.39	5.8533103	.000
	이용품질	3.43	.65		
신뢰성	제공품질	3.92	.21	4.7113331	.000
	이용품질	3.69	.54		

5.2 서비스품질과 직무만족도에 관한 가설

가설 2(H2)는 <표4>과 같이 독립변수인 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질과 직무만족도간의 상관관계는 0.612로 다소 높은 상관관계를 보였다. 또한 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질은 0.235의 상관관계를 보여 직무만족도와서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질이 더 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. Durbin-Watson의 수치는 각각 2.109와 2.028로 나타났는데 그 수치가 2와 가깝고 0또는 4와 가깝지 않으므로 잔차들간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

<표5>와 같이 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질과 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질 모두 유의확률은 .000(p<.05)으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

<표4> 모형요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	Durbin-Watson
제공품질	.612	.375	.335	.608	2.109
이용품질	.235	.055	.043	.754	2.028

<표5> 분산분석

모형	제공값	자유도	평균 제공	F	유의 확률	
제공 품질	회귀모형	21.050	6	3.508	9.480	.000 ^a
	잔차	35.156	95	.370		
	합계	56.206	101			
이용 품질	회귀모형	15.149	6	2.525	4.437	.000 ^a
	잔차	260.024	457	.569		
	합계	275.172	463			

5.3 직급에 의한 서비스품질인식과 직무 만족도에 관한 가설

가설 3인 “직급이 낮을수록 서비스 품질 인식이 직무 만족도에 미치는 영향은 크다.”를 검증한 결과 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질인 경우 (H 3-1) R제곱은 모형 1이 26.2%, 모형 2는 34.9%, 모형 3은 35.2%로 점점 더 증가하는 것으로 나타났지만 유의확률이 0.05보다 큰 값을 나타내므로 조절효과가 없는 것으로 해석할 수 있다. 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질인 경우 (H3-2) R제곱은 모형 1이 2.6%, 모형 2는 3.5%, 모형 3은 3.6%로 조금씩 증가하는 것으로 나타났지만 제공품질과 마찬가지로 유의확률이 0.05이상이므로 조절효과가 없는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 가설 3은 채택되지 않았다.

<표6> 직급에 의한 품질인식과 직무만족도

	모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	표준 오차 추정값의 표준오차					
						R제곱 변화량	F변화량	df1	df2	유의 확률 F변화량
제공 품질	1	.512a	.262	.255	.644					
	2	.591b	.349	.336	.608					
	3	.593c	.352	.332	.610					
이용 품질	1	.163a	.026	.024	.761					
	2	.187b	.035	.031	.759					
	3	.190c	.036	.030	.759					
제공 품질	통계량 변화량									
	.262	35.522	1	100	.000					
	.087	13.279	1	99	.000					
	.002	.372	1	98	.544					
이용 품질	.026	12.557	1	462	.000					
	.008	4.042	1	461	.045					
	.001	.575	1	460	.449					

5.4 직무 적합도에 의한 서비스품질 인식과 직무 만족도에 관한 가설

가설 4인 “직무적합도가 높을수록 서비스 품질 인식이 직무 만족도에 미치는 영향은 크다.”를 검증한 결과 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질인 경우 (H 4-1) R제곱은 모형 1이 26.2%, 모형 2는 34.9%, 모형 3은 35.2%로 점점 더 증가하는 것으로 나타났지만 유의확률이 0.05보다 큰 값을 나타내므로 조절효과가 없는 것으로 해석할 수 있다. 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질인 경우 (H4-2) R제곱은 모형 1이 2.6%, 모형 2는 23.7%, 모형 3은 24.4%로 점점 증가하는 것으로 나타났고 유의확률이 0.05보다 작으므로 가설 4에서 가설 4-1은 기각, 가설4-2는 채택되었다. 이 결과 서비스 제공자의 직무 적합도가 높을수록 서비스 이용자의 이용품질 인식이 직무 만족도에 미치는 영향은 큰 것으로 확인되었다.

<표7> 직무 적합도에 의한 품질인식과 직무만족도

	모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	표준 오차 추정값의 표준오차					
						R제곱 변화량	F변화량	df1	df2	유의 확률 F변화량
제공 품질	1	.512a	.262	.255	.644					
	2	.591b	.349	.336	.608					
	3	.593c	.352	.332	.610					
이용 품질	1	.163a	.026	.024	.761					
	2	.487b	.237	.233	.675					
	3	.494c	.244	.239	.672					
제공 품질	통계량 변화량									
	.262	35.522	1	100	.000					
	.087	13.279	1	99	.000					
	.002	.372	1	98	.544					
이용 품질	.026	12.557	1	462	.000					
	.210	127.056	1	461	.000					
	.007	4.491	1	460	.035					

VI. 요약 및 결론

본 연구는 대학 서비스에 있어 결정 요인 중 하나인 행정 서비스를 중심으로 내부 서비스 품질에 대한 인식을 서비스 제공자와 서비스 이용자 중심으로 측정하였다. 또한 서비스 품질 인식이 직무 만족도에 미치는 관계와 직급, 직무 적합도에 대한 조절효과도 분석하였다.

본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 서비스 제공자가 인식한 제공품질과 서비스 이용자가 인식한 이용품질 사이에는 차이가 있다. 즉, 가설 1의 검증결과 커뮤니케이션, 역량, 예절, 고객이해, 대응성, 신뢰성 6가지 요인에서 모두 서비스 제공자가 인식한 제공품질이 더 높을 것으로 나타나 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다.

이는 서비스 제공자 스스로 서비스 품질을 이용자보다 높게 평가하고 있으므로 이용자의 서비스 이용 품질 수준을 높이기 위한 노력이 필요하다. 이용품질 인식이 가장 낮은 대응성과 고객이해가 최우선적으로 개선되어야 요인으로 파악되었다.

둘째, 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질과 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질은 모두 직무 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 서비스 품질 중 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질이 직무 만족도에 미치는 영향이 더 큰 것으로 확인되었다.

셋째, 서비스 제공자가 인식한 서비스 제공품질, 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질이 직무만족도에 영향을 주는 조절변수로 직급과 직무 적합도를 분석해본 결과 직무적합도가 높을수록 서비스 이용자가 인식한 서비스 이용품질이 직무 만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다.

참고문헌

- [1] 이경오(2000), “대학교육서비스 질의 강화 방안에 관한 연구”, 「성심외국어대 논문집」, 제20권 3호, pp.25-42.
- [2] 이대선, 강호상, 민재형, 임채운(1998), 전개서, pp. 119-146
- [3] 이유재, 김주영, 김재일(1996), “서비스산업의 현황에 대한 실증연구”, 「소비자학연구」, 제17권, 제2호, p.138.
- [4] 최경식, 김재열 (2006), “대학의 교육서비스지향성과 고객만족, 조직성과와의 관계”, 「경영교육논총」, 제 41집, pp.237-238.
- [5] Engelland, Brian T., Letty Workman, and Mandeep Singh (2002), "Ensuring Service Quality for Campus Career Service Centers : A Modified SERVQUAL Scale", *Journal of Marketing Education*, Vol .22(12), pp.236-245.
- [6] Parasuraman. A, V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1986), "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64(Spring).pp.12-40.
- [7] Pate, William Snyder, Jr(1990)., “Modeling Consumer Satisfaction Determinants of Satisfaction, and Post-Purchase Actions Among Consumers of Undergraduate Higher Education”, *The University of North Carolina at Chapel Hill*
- [8] Stauss, B.(1995). "Internal services : Classification and quality management", *Journal of Service Industry Management*, 6(2), pp.62~78
- [9] Tinto, V.(1987), "Leaving College : Rethinking the Cause and Cures of Student Attrition, Chicago" *University of Chicago Press*.