

구전효과와 자기평가가 웹사이트 이용자의 태도에 미치는 영향*

강소라*, 김민선**, 방정혜***
*호서대학교 디지털비즈니스학부 교수
**협성대학교 유통경영학과 교수
***국민대학교 경영학과 교수
** e-mail: sunnyminkim@hanmail.net

The Effect of Word of Mouth and Perceived Performance on Users' Attitude toward Website

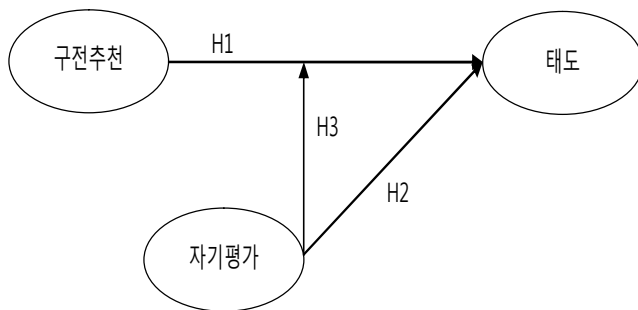
Sora Kang*, Min Sun Kim**, Jounghae Bang***
*Faculty of Department of Digital Business, Hoseo University
**Faculty of Department of Distribution Management,
College of Business Administration, Hyupsung University
***Faculty of Business Administration, Kookmin University

요 약

본 연구는 자기결정이론과 사회적 영향이론을 중심으로 자기결정과 사회적 영향 중 어떤 것이 개인의 웹사이트 사용의도에 영향을 미치는 지를 분석하였다. 분석결과 타인의 추천 및 웹사이트에 대한 자신의 평가는 웹사이트에 대한 개인의 태도에 모두 유의하게 영향을 미쳤으며, 자기평가가 긍정적일수록 구전추천과 태도간의 관계는 강화될 것이나, 자기평가가 부정적인 경우 구전추천과 태도간의 관계는 약화될 것이라는 가설도 지지되어 개인의 평가에 있어 타인의 추천이 웹사이트에 대한 태도에 미치는 영향을 조절할 것이라는 것이 밝혀졌다.

1. 이론적 배경 및 연구모형

본 연구는 자기결정이론과 사회적 영향이론을 중심으로 자기결정과 사회적 영향을 중 어떤 것이 개인의 웹사이트 사용의도에 영향을 미치는 지를 분석하였다. 연구모형과 가설은 다음과 같다.



[그림 1] 연구의 모형

가설1. 다른 사람의 추천은 웹사이트에 대한 나의 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 웹사이트에 대한 나의 평가는 웹사이트에 대한 나의 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 나의 평가는 다른 사람의 추천이 웹사이트에 대한 나의 태도에 미치는 영향을 조절할 것이다. 즉, 자기평가가 긍정적일수록 구전추천과 태도간의 관계는 강화될 것이나, 자기평가가 부정적인 경우 구전추천과 태도간의 관계는 약화될 것이다.

2. 연구방법론

2.1 사전 조사

본 연구의 타당성 및 신뢰성을 확보하기 위하여 학계 전문가, IT 전문가, 관광학 분야 교수 및 대학 강사, 외식사업 전공분야 교수 및 전문가 8인을 대상으로 설문문항에 대한 검토 작업을 포함한 사전설

* 본 연구는 2010 교육과학기술부의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(한국연구재단 2010-330-B00116)

문조사를 수행하였으며, 의도하는 바가 설문문항으로 잘 전달되었는지를 확인하였다. 각 변수에 관련된 특성들에 대한 설문조사 항목을 사전검증을 실시한 결과 전문가들의 의견을 바탕으로 설문항목에 대한 표현을 조정했으며, 전반적으로 의도한 바의 내용이 전달되고 있다는 사실을 확인하였다.

2.2 본 조사

본 연구는 연구가설을 검증하기 위하여 패밀리 레스토랑을 이용한 경험이 있는 대학생 소비자들을 연구대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 2009년 6월 수도권에 소재한 3개의 대학생을 대상으로 총 516부 배부하였으나 이 중 인터넷을 통하여 패밀리 레스토랑에 대한 검색한 대학생 소비자들이 응답한 260부의 설문지를 회수하였다. 따라서 응답자의 약 50%의 대학생들이 패밀리 레스토랑을 이용할 때 해당 레스토랑의 웹사이트에서 필요한 정보를 탐색하는 것으로 나타났다. 260부의 설문지 중에 응답이 충실하게 이루어지지 않은 설문지를 제외한 후 173부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다.

2.3 설문지 구성

설문지는 패밀리 레스토랑 웹사이트의 사용에 대한 구전추천(4항목), 본인의 유용성 평가(2항목), 및 태도(3항목)를 측정하기 위해 모두 9문항으로 구성하였다. 각 설문항목은 ‘매우 그렇지 않다’를 1점으로 ‘매우 그렇다’를 7점으로 하는 리커트 척도(Likert Scale)를 사용하여 각 항목을 측정하였다.

3. 분석결과

3.1 신뢰도, 타당도 분석

본 연구의 분석을 위해 SPSS 통계패키지 19.0을 사용하여 신뢰도, 타당도, 상관관계 분석 및 회귀분석을 실시하였다. 구체적인 내용은 아래와 같다.

먼저, 신뢰도 분석에서는 구전추천, 자기평가 및 태도 등 모든 변수들의 Cronbach's Alpha 값이 0.7를 상회하여 신뢰도를 확보한 것으로 나타났다. 다음으로 타당도분석에서는 분석에 쓰인 모든 개념에 속한 측정항목들의 요인 적재치가 0.6 이상으로 나타나 측정항목들이 각 요인에 어느 정도 수렴하고 있다고 볼 수 있다(Hair, et al., 1998). 또한 모든 개념에 속한 측정항목들의 요인 적재치(cross loading values)를 보다 큰 것으로 나타나 각 항목 수준

(item-level)의 판별타당성을 뒷받침하고 있다(Chin, 1998).

[표 1] 신뢰도 타당도 분석결과

항목	1	2	3	Cronbach's Alpha
구전추천1	.831	.111	.255	.896
구전추천2	.793	.309	.137	
구전추천3	.845	.150	.278	
구전추천4	.837	.064	.256	
자기평가1	.205	.855	.320	.872
자기평가1	.153	.902	.221	
태도1	.270	.268	.797	.833
태도2	.307	.138	.846	
태도3	.199	.311	.721	

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 5 iterations.

본 연구에서 사용된 변수들의 평균, 표준편차, 상관관계가 [표 2]에 보고되어 있다.

[표 2] 기술통계량 및 상관관계 분석결과

	평균	표준편차	1	2	3
1. 구전추천	3.313	1.487	1		
2. 자기평가	4.489	1.478	.423**	1	
3. 태도	3.949	1.288	.577**	.567**	1

**p<0.01

3.2 가설 1과 가설 2의 검정

가설 1과 가설 2의 검정을 위해서 웹사이트 사용자의 태도를 종속변수로 하고, 구전효과와 자기평가를 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 위 분석에서 독립변수의 회귀계수는 양수로 기대된다. 분석결과, [표 3]에 제시된 바와 같이, 구전효과($\beta=0.411$, $p<0.01$)와 자기평가($\beta=0.393$, $p<0.01$)가 태도에 매우 유의한 긍정적 효과를 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1과 2 모두 지지되었다.

[표 3] 가설 1, 가설 2의 검정 결과

독립변수	종속변수: 태도
상수	1.231(5.073)***
구전추천	.411(6.640)***
자기평가	.393(6.356)***
Adjusted R ²	.453
F값	73.168***

표준화된 회귀계수를 보고함,
 괄호 안의 숫자는 t값을 의미함,
 ***p<0.01.

3.3 가설 3의 검정

가설 3을 분석하기 위해 웹사이트 사용에 대한 나의 평가와 구전추천과의 상호작용이 나의 웹사이트 태도에 미치는 조절효과를 분석하였다. 이를 위해 본 연구에서는 계층적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 첫 번째 단계에서 독립변수만을 포함한 모형을 추정하고 나서, 두 번째 단계에서 독립변수와 조절변수를 포함한 모형을 추정하고, 마지막으로 세 번째 단계에서 독립변수 및 조절변수, 그리고 이 둘 간의 상호작용변수까지 모두 포함한 모형을 추정하여 각 단계별로 종속변수에 대한 설명력이 유의하게 증가하는지 분석하였다. 결과는 다음 [표 4]와 같다.

분석결과, 나의 평가와 구전추천과의 상호작용항이 나의 태도에 미치는 영향($\beta = 0.638, p < 0.05$)은 로 유의미하게 나타났다. 따라서 가설 3은 지지되었다.

[표 4] 가설 3의 검정 결과

독립변수	종속변수: 태도		
	모형1	모형2	모형3
상수	2.293 (11.738)***	1.231(5.073)***	.199(.457)
구전추천(A)	.577 (9.289)***	.411(6.640)***	.877(4.998)***
자기평가(B)		.393(6.356)***	.647(5.981)***
A*B			.638(2.833)**
Adjusted R ²	.329	.453	.475
?R ²	.333	.127	.024
?F	86.284***	40.401***	8.025**
F값	86.284***	73.168***	53.446***

표준화된 회귀계수를 보고함.
 괄호 안의 숫자는 t값을 의미함.
 ***p<0.01, **p<0.05

참고문헌

[1] Chin, W. W., The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. In George A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates, 1998.

[2] Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C., *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice-Hall, 1998.