

명승의 매력 요인과 만족도, 충성도 간의 관계

김예은* · 강영애** · 김현***

*단국대학교 대학원 생명자원과학과 · **부산대학교 사회급변현상연구소 · ***단국대학교 녹지조경학과

I. 서론

명승은 다른 문화재에 비해 활용적 측면이 부각되는 곳이다(연웅 등, 2013). 앞으로 명승이 관광자원으로 활용되기 위해서는 명승이 가지고 있는 매력성을 찾아내어 발전시키는 것이 중요하다. 관광목적지의 매력속성은 관광객들에게 어떠한 형태로든 지각되어 관광지 선택이나 형태에 영향을 미치는 중요한 요소로 여겨지고 있으며, 관광의 경쟁력은 매력성에서 시작한다고 할 수 있기 때문이다(박경호, 2009).

그동안 매력성은 만족도, 재방문의도, 충성도를 예측할 수 있는 변수로서 많은 관심을 받았다. 하지만 각 연구에서의 매력요인은 장소와 응답자 특성에 따라 다르게 나타나고 있기 때문에 선행연구에서 다루지 않았던 대상에 대한 매력성과 만족도, 재방문의도, 충성도 등의 관계성 연구는 여전히 의미가 있다고 할 수 있다. 선행연구는 생태관광지(박경호, 2009), 국립공원(양리나 등, 2014), 지역축제(조선배 등, 2012) 등을 대상으로 매력성을 분석하였으나 문화재관련 관광지에서의 연구는 미흡했다. 따라서 본 연구에서는 명승을 대상으로 하여, 명승의 매력요인을 도출하고 매력요인과 만족도, 충성도 간의 관계성을 알아보고자 한다.

II. 연구방법

1. 설문조사

본 연구는 2009년 12월 9일 명승 제63호로 지정된 부여 구드래 일원을 연구대상지로 선정하였다. 이곳은 백제시대 도성인 사비성을 출입하는 큰 나무였으며, 오늘날에는 부소산 서쪽 기슭의 백마강가에 있는 나무터 일대를 가리킨다. 본 설문조사는 설문조사의 목적과 설문 방법에 대한 사전 교육을 받은 4명의 설문조사요원이 연구대상지를 방문한 만 19세 이상의 성인을 대상으로 2015년 7월 11일 ~ 8월 6일 사이에 총 5회에 걸쳐 실시하였다. 총 180부의 설문지가 배포되었으며, 불성실한 설

문지 3부를 제외한 유효표본 177부를 실증분석에 사용하였다.

2. 측정변수 및 분석방법

선행연구를 바탕으로 매력성 측정을 위한 15개의 항목을 선정하였으며(양승필 등, 2010; 한지숙, 2010; Cheng et al, 2013), 만족도와 충성도는 각 3개의 측정항목을 선정하였다(양승필 등, 2010; 한지숙, 2010). 신뢰성 분석과 탐색적 요인분석을 통해 매력성과 만족도, 충성도 요인을 도출하였으며, 회귀분석을 통해 이들 변수 간의 관계성을 분석하였다.

III. 연구결과

1. 표본의 일반적 특성

성별은 남성이 58.2%, 여성이 41.8%였으며, 연령은 50대(28.8%)와 60대(21.5%) 그리고 20대(23.2%)의 비율이 크게 높게 나타났다. 동반인 유형은 가족 및 친척이 41.2%로 가장 많았고 친구나 직장동료(30.5%)가 그 다음으로 많았다. 관광객들은 주로 구전(42.4%)이나 인터넷(28.2%)을 통해 부여 구드래 일원에 대한 정보를 얻고 있었으며, 이곳이 명승인지 알고 있다고 응답한 방문객은 62.1%였다.

2. 신뢰성과 타당성 분석

<표 1> 신뢰성과 타당성 분석

구분	항목	공통성	요인 적재량	야견 값	분산 설명력	크론바 일파
경관미	1.야생미	.776	.857	3.268	29.711	.880
	2.경관미	.802	.803			
	5.고유한 분위기	.741	.743			
	4.고유의 역사	.732	.706			
	3.독특한 볼거리	.553	.645			
편의성	14.안전함	.771	.853	2.445	22.228	.814
	13.관광정보이용 편리	.747	.810			
	11.접근성	.653	.708			
해설	10.세부적 해설	.784	.861	2.121	19.284	.742
	7.이야기 관심	.633	.632			

성	9.양호한 자원관리	.642	.628			
만족도	방문 결정에 만족	.846	.920	2.547	84.901	.909
	비용과 시간 대비 만족	.853	.924			
	전반적인 만족	.848	.921			
충성도	재방문의사	.807	.898	2.619	87.312	.920
	긍정적으로 이야기	.899	.948			
	타인 방문 권유	.913	.955			

주: 매력요인 KMO:.888, 만족도 KMO:.759, 충성도 KMO:.730

매력성에 대한 탐색적 요인분석 과정에서 분산설명력을 떨어뜨리는 공통성 0.5이하인 항목과 이중적재치를 나타내는 항목을 제거하고, 11개의 항목을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그 결과, 3개의 매력 요인이 도출되었으며, 항목의 특성을 반영하여 경관미, 편의성, 해설성으로 명명하였다. 매력 요인의 크론바하(Cronbach) 알파 값은 각각 0.880, 0.814, 0.742로 기준치인 0.6보다 높게 나타나 요인의 신뢰성을 확인하였다. 만족도와 충성도에 대한 탐색적 요인분석 결과 각각 1개의 요인이 도출되었으며, 크론바하의 알파 값은 .909와 .920으로 나타나 높은 신뢰성을 확인하였다.

2. 회귀분석

〈표 2〉 매력요인과 만족도와의 관계

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
경관미	.476	.061	.476	7.775	.000
편의성	.304	.061	.304	4.971	.000
해설성	.177	.061	.177	2.895	.004

종속변수: 만족도/ R² = .351

매력요인과 만족도와의 다중회귀분석 결과, 경관미, 편의성, 해설성이 모두 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.001). 이것은 경관미, 편의성, 해설성 매력을 높게 인지할수록 만족도가 높아지는 것을 의미한다. 3개의 매력요인 중 경관미가 가장 큰 영향요인으로 나타났다.

〈표 3〉 매력요인, 만족도, 충성도와의 관계

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
경관미	.115	.066	.115	1.740	.084
편의성	.048	.061	.048	.797	.426
해설	.103	.058	.103	1.773	.078
만족도	.567	.070	.567	8.054	.000

종속변수: 충성도, R² = .447

매력요인인 경관미, 편의성, 해설성과 만족도를 독립변수로, 충성도를 종속변수로 한 다중회귀분석을 실시하였다. 분석 결

과, 3개의 매력요인은 충성도에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며(p>.05), 만족도만 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.00). 명승의 매력요인과 만족도, 충성도 관계에서는 만족도가 매력성과 재방문의도를 매개하는 중요한 변수임을 보여주고 있다.

IV. 결론

본 연구는 부여 구드래 일원 방문객을 대상으로 명승의 매력 요인을 도출하고, 매력요인과 만족도, 충성도 간의 관계를 알아보고자 하였다. 분석결과, 명승의 매력요인으로 경관미, 편의성, 해설성이 도출되었으며, 이들 매력요인은 모두 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 명승의 매력요인은 충성도에 직접적으로 영향을 미치지 않았다. 이러한 연구 결과는 명승의 방문만족도 향상을 위해서 경관미, 편의성, 해설성을 모두 강화시킬 필요가 있으며, 그 중에서도 경관미에 대한 고려가 가장 중요함을 보여주고 있다. 명승은 고유의 아름다운 경치와 역사를 간직한 곳인 만큼, 명승 방문객의 편의성 향상을 위해 명승 고유의 가치를 훼손해서는 안 될 것이다. 한편, 매력요인은 방문 만족도에 영향을 미칠 때 비로소 재방문을 유도할 수 있음을 보여주고 있었다.

참고문헌

1. 박경호(2009) IPA기법을 이용한 생태관광 매력성 평가에 관한 연구. 관광연구 24(2): 1-20
2. 양리나, 김시중(2014) 국립공원의 관광지 매력성이 관광객 만족 및 행동의도에 미치는 영향. 관광경영연구 18(1): 187-206
3. 양승필, 광영대(2010) 생태관광의 매력속성, 관광태도, 지각된 가치가 만족도에 미치는 영향 연구. 관광연구 25(5): 271-290
4. 연웅, 이원호, 이세미(2013) 도심지 내 명승 주변지역 거주민의 의식 연구. 한국전통조경학회지 31(1): 38-47
5. 조선배, 진재수, 현성협(2012) 지역축제의 매력성이 재방문의도에 미치는 영향. 관광연구 27(1): 333-353
6. 한지숙(2010) 슬로시티 매력과 방문객 만족, 행동의도 관계. 관광학연구 34(4): 167-182
7. Cheng, Tien-Ming, Homer C. Wu, a Lo-Min Huang(2013) The influence of place attachment on the relationship between destination attractiveness and environmentally responsible behavior for island tourism in Penghu, Taiwan. Journal of Sustainable Tourism 21(8): 1166-1187