

중요도 - 수행도 분석을 이용한 대학 기숙사 급식소의 서비스 품질 속성에 대한 고객 인식분석*

양일선[†] · 강혜승 · 원지현

연세대학교 생활과학대학 식품영양학과

Customer Perception Levels towards Service Quality Attributes of University Residence Hall Foodservice by Importance-Performance Analysis

Ilson Yang,[†] Hyeseung Kang, Chihyun Weon

Department of Food & Nutrition, College of Human Ecology, Yonsei University, Seoul, Korea

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze university students' perception of service quality attributes in residence hall foodservice. Questionnaires were hand delivered to 1,210 university students residing in a residence hall. A total of 1,011 was usable, resulting in an 83.6% response rate. The survey was conducted between October, 1998 and May, 1999. A statistical data analysis was completed using the SAS/Win 6.12 for Descriptive Analysis, χ^2 -test, *t*-test, ANOVA, Spearman Correlation, and Common Factor Analysis, and Importance- Performance Analysis(IPA) was completed. Significant negative correlations between importance and performance were found with 'abundance of foods'(p < 0.001), 'discontent handling'(p < 0.001), and 'availability of new menus'(p < 0.01). Factors including food, menu, sanitation, atmosphere, facilities, employee's attitude, and convenience were rearranged and a new dimension was created with the service. Employee's attitude and service factors received the highest scores in customer perception of importance and performance. Food, menu, and convenience factors were included in Quadrant A. Female students had significantly higher importance mean scores than males, while males had significantly higher performance mean scores. (Korean J Community Nutrition 5(4) : 662~671, 2000)

KEY WORDS : university residence hall foodservice · service quality dimension · attributes · factor · importance-performance analysis.

서론

오늘날의 경쟁적인 단체급식 시장에서의 마케팅은 급식소의 성패를 좌우할 수 있는 중요한 요소라 할 수 있으며, 점차 마케팅 정보와 연구에 대한 필요성이 증가하고 있는 추세이다(Clarke & Syavitz 1981). 따라서 급식소 관리자는 이상적인 마케팅 전략을 수립하기 위하여 가장 먼저

시장을 세분화하고, 그 다음 단계로 세분화된 시장에서의 소비자 행동을 결정하는 서비스 속성들을 규명해야 한다(Lewis & Chambers 1989).

기숙사생의 대부분을 차지하는 18~29세의 학생들은 X세대로서, 패스트푸드 세대라고도 할 수 있는데(Popolillo 1995), 이들은 저렴한 가격보다는 양질의 음식, 쾌적한 환경, 위생적인 안전성을 요구하고 있다(한명주 1992b). 그리고 국제화, 세계화로 인해 접하게 되는 음식이 다양해지고, 경제 수준의 향상으로 용돈의 증가와 함께 상업성 급식소의 이용 빈도가 증가하게 되면서 입맛이 다양화, 고급화 되었다(양일선 1995; Bandinelli & Sutherlin 1993).

이와 같이 급식소에 대한 학생들의 기대 수준이 향상됨에 따라 식사의 대부분을 기숙사 급식소에서 해결해야 하는 학생들은 기숙사 급식소에서 제공하는 메뉴에 대해 쉽게 식

채택일 : 2000년 11월 24일

*본 연구는 1998년도 연세대학교 학술연구비에 의하여 수행되었음.

[†]Corresponding author : Ilson Yang, Department of Food & Nutrition, College of Human Ecology, Yonsei University, 134 Shinchondong, Sudaemun-gu, Seoul 120-749, Korea

Tel : (02) 2123-3121, Fax : (02) 363-3430

E-mail : isyang@yonsei.ac.kr

하게 되어 다양한 식단의 변화와 가정에서와 같은 양질의 식사를 기대한다(McCool 1994). 또한 자신이 먹은 것에 대해서만 식비를 지불하기 원하게 되면서 기숙사 급식소는 학교 밖의 편의점, 대중 음식점, 패스트푸드점 등과 경쟁을 할 수밖에 없게 되었다(Gregoire et al 1993; Lam & Heung 1998). 따라서 합리적인 가격 수준에서 학생들의 영양적 요구와 기본적인 급식만을 제공하면 되었던 기숙사 급식소는 상업성 급식소의 성격을 띠게 되었다(Bandinelli & Sutherin 1993).

Martin(1986)은 급식산업에서 고객이 요구하는 서비스 속성이 음식에만 국한된 것이 아니라, 음식 외에도 음식이 제공되는 급식소나 음식점의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경에 이르기까지 매우 다양하다고 지적하였다. Green(1993) 역시 급식소 이용 고객은 음식뿐만 아니라 편리함, 서비스의 신속성, 품질, 영양 정보 등에 관심을 가지고 있으며, 이러한 서비스 속성들은 대학 급식에 중요한 영향을 미치고 있다고 보고하였다.

Martilla와 James(1977)는 고객들을 설문 조사하여 급식소에서 제공되는 서비스 품질 속성에 대해 고객이 중요하다고 인식하는 정도와 실제로 급식소에서 제공되고 있는 서비스의 수행 정도를 분석함으로써 급식소에 대한 고객 만족을 측정하고자 하였다.

이 후 많은 학자들이 그들의 연구에 Martilla와 James의 중요도-수행도 분석법(Importance-Performance Analysis: IPA)을 도입하였다. Green(1993)은 대학 급식소의 마케팅 전략 개발을 위한 도구로써 IPA를 이용하여 소비자의 요구를 파악할 수 있다고 하였으며, Almanza 등(1994)도 IPA가 고객 만족 향상을 위한 개선방안을 결정할 수 있는 가장 좋은 분석 방법이라고 하였다.

그러나, 현재까지 대학생들을 대상으로 선행된 연구들의 대부분이 식습관 조사(김화영 1984; 이윤나 등 1994; 장유경 등 1988), 외식 실태 조사(노정미 등 1989), 대학 급식소의 이용 실태에 관한 연구(이영은 1996; 장윤정 1995; 한명주 1992a), 대학 급식소에 대한 소비자 태도분석(양일선 등 1995) 등으로 기숙사 급식소에 대한 학생들의 인식에 대해서는 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다.

이에 본 연구는 우리 나라의 대학교 기숙사 급식소에서 제공되는 서비스 품질 영역 및 속성에 대한 학생들의 인식을 학생들의 개인적 특성에 따라 파악하여 다음과 같은 세부 목표를 가지고 분석, 평가함으로써 급식소의 경쟁력 강화를 위한 전략에 대한 기초자료를 제시하는 것을 목적으로 첫째, 기숙사 급식소 이용자의 특성을 파악하고, 둘째, 급식소에서 제공되는 서비스 품질 속성에 대한 고객의 중요도

및 수행도를 조사·분석하고, 셋째, 중요도 점수에 따라 요인분석하여 새로운 서비스 품질영역을 도출하여 넷째, 새로운 서비스 품질영역에 대한 고객의 중요도 및 수행도를 개인적 특성에 따라 비교분석한다.

조사대상 및 방법

1. 조사 대상 및 기간

본 연구는 1998년 10월부터 연세대학교 기숙사를 대상으로 1, 2차에 걸쳐 예비조사를 실시한 후 1999년 4월부터 1999년 5월까지 서울·경인 지역의 4년제 대학 13개 급식소를 선정하여 300식 이하를 제공하는 급식소의 경우 70명의 학생을, 300식 이상을 제공하는 급식소의 경우 100명의 학생을 무작위 추출하여 점심식사 시간 또는 저녁식사 시간에 직접 방문하여 설문 조사하였다. 13개 대학 중 10개의 급식소에 각 100부씩을 배포하였고, 3개의 급식소에 70부씩을 배포한 결과, 총 1,210부 중 1,111부가 회수되었고, 그 중 부실 기재된 100부를 제외한 1,011부(83.6%)가 분석에 이용되었다.

2. 조사 내용 및 방법

본 연구는 서비스 품질 속성에 대해 대학 기숙사 급식소 고객들이 중요하게 인식하고 있는 정도와 실제 급식소의 수행 정도를 알아보기 위해서 설정된 「음식의 질」, 「메뉴의 다양성」, 「위생 및 청결」, 「가격의 적절성」, 「분위기」, 「식당시설관리」, 「조리원의 태도」, 「관리자의 태도」, 「이용의 편리성」 등 9개의 서비스 품질 영역을 타당성 검증을 통하여 서비스 품질 속성을 도출해 낸 선행 연구들(양일선 등 1998; 장윤정 1995b; 한경수 1997)을 참고로 개발한 설문지를 이용하여 분석을 실시하였다.

3. 조사 자료의 통계 및 분석 방법

본 연구 결과는 SAS/Win 6.12를 이용하여 통계분석을 하였다(성내경 1998). 고객의 일반 사항은 기술통계분석을 실시하였으며, 급식소가 제공하고 있는 서비스 품질 속성에 대해 고객이 중요하게 인식하고 있는 정도와 실제 급식소의 수행 수준을 평가하기 위해 평균과 표준편차를 구하였고, 성별에 따른 차이를 알아보기 위해 T-test를, 그 외의 특성들은 ANOVA를 이용하여 유의성 검증을 실시하였고 사후 분석은 Duncan's multiple range test를 실시하였다. 속성과 영역들의 중요도와 수행도 평가를 위해서 중요도-수행도 격자도(Importance-Performance Grid)를 작성하였으며, 속성별 중요도와 수행도의 상관관계를 알아보기 위해 Spearman Correlation을 이용하여 분석하였다. 급식

소 이용에 관한 45개 속성의 중요도 점수를 이용하여 공통요인분석을 실시하여 영역별 속성들의 타당성을 검증하였다.

결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반 사항

조사 대상이었던 13개 급식소 중 부실 기재된 1개 급식소를 제외한 12개 급식소의 응답자는 1,011명이었으며, 남학생이 54.4%, 여학생이 40.2%였다.

연령별로는 20세 이하가 44.6%로 가장 많았으며, 1학년 34.8%, 2학년 20.7%로 1, 2학년이 전체의 55.5%를 차지하는 것으로 나타났다. 전공별로는 공과대 학생이 25.1%로 가장 많았고, 문과대와 이과대 학생이 각각 10.9%였다. 기숙사 거주기간은 2~3학기 동안 거주하고 있는 학생이 44.0%로 가장 많았으며, 적어도 2학기 이상 기숙사에 거주하는 학생이 전체의 74.1%를 차지하고 있었다. 출신 지역은 경상도 19.7%, 전라도 13.1%, 서울 11.2%의 순으로 나타났으며, 한달 용돈은 20~30만원(38.5%)이 가장 많은 것으로 조사되었다(Table 1).

2. 서비스 품질 영역 및 속성에 대한 고객의 중요도 및 수행도 분석

1) 영역과 속성들의 중요도 및 수행도 분석

서비스 품질 속성에 대해 대학 기숙사 급식소 고객들이 중요하게 인식하고 있는 정도와 실제 급식소의 수행 정도를 알아보기 위해서 설정된 「음식의 질」, 「메뉴의 다양성」, 「위생 및 청결」, 「가격의 적절성」, 「분위기」, 「식당시설관리」, 「조리원의 태도」, 「관리자의 태도」, 「이용의 편리성」등 9개의 서비스 품질 영역을 타당성 검증을 통하여 서비스 품질 속성을 도출해 낸 선행 연구들(양일선 등 1998; 장윤정 1995b; 한경수 1997)을 참고로 기숙사 급식소의 특성에 맞게 수정 보완하여 총 45개의 서비스 품질 속성으로 세분화하였다(Table 2).

서비스 품질 영역 9개 중 「가격의 적절성」의 중요도가 4.40으로 가장 높았고, 그 다음으로는 「조리원의 태도」, 「관리자의 태도」, 「위생 및 청결」, 「음식의 질」, 「이용의 편리성」, 「메뉴의 다양성」, 「식당시설관리」, 「분위기」의 순으로 조사되었다. 수행도는 「식당시설관리」가 가장 높은 것으로 나타났으며, 「조리원의 태도」, 「위생 및 청결」, 「관리자의 태도」, 「가격의 적절성」, 「음식의 질」, 「이용의 편리성」, 「메뉴의 다양성」, 「분위기」의 순으로 조사되었다.

서비스 품질 속성 45개 가운데 중요도는 「위생 및 청결」 영역 중에서 음식 속성이 4.63으로 가장 높았으며, 「분위

Table 1. Demographics of respondents (N = 1,011)

| Characteristics | Number | Percentage(%) |
|--------------------------------|--------|---------------|
| Sex | | |
| Male | 550 | 54.4 |
| Female | 406 | 40.2 |
| None | 55 | 5.4 |
| Age | | |
| Under 20 | 451 | 44.6 |
| 21 - 25 | 406 | 40.2 |
| 26 - 30 | 102 | 10.1 |
| Over 31 | 3 | 0.3 |
| None | 49 | 4.8 |
| Year in school | | |
| Freshman | 352 | 34.8 |
| Sophomore | 209 | 20.7 |
| Junior | 145 | 14.3 |
| Senior | 118 | 11.7 |
| Graduate | 70 | 6.9 |
| Medical school Junior | 22 | 2.2 |
| Medical school Senior | 16 | 1.6 |
| etc. | 10 | 1.0 |
| None | 69 | 6.8 |
| Major(College) | | |
| Liberal arts | 110 | 10.9 |
| Business & Economics | 91 | 9.0 |
| Science | 110 | 10.9 |
| Engineering | 254 | 25.1 |
| Theology | 2 | 0.2 |
| Social Science | 56 | 5.5 |
| Law | 47 | 4.6 |
| Music | 9 | 0.9 |
| Human Ecology | 42 | 4.2 |
| Education Science | 44 | 4.3 |
| Art & Science | 21 | 2.1 |
| Medicine | 90 | 8.9 |
| Dentistry | 30 | 3.0 |
| Nursing | 10 | 1.0 |
| Pharmacy | 13 | 1.3 |
| Physical | 3 | 0.3 |
| Oriental Medicine | 1 | 0.1 |
| Agriculture | 1 | 0.1 |
| Tourism & Sightseeing | 7 | 0.7 |
| None | 70 | 6.9 |
| Years in residence hall | | |
| Under 1 semester | 199 | 19.7 |
| 2 - 3 semesters | 445 | 44.0 |
| 4 - 5 semesters | 183 | 18.1 |
| 6 - 7 semesters | 63 | 6.2 |
| Over 8 semesters | 58 | 5.8 |
| None | 63 | 6.2 |
| Home town(Birthplace) | | |
| Seoul | 113 | 11.2 |
| Kangwon | 48 | 4.7 |
| Kyonggi | 94 | 9.3 |
| Kyungsang | 199 | 19.7 |
| Cholla | 132 | 13.1 |
| Cheju | 21 | 2.1 |

Table 1. Demographics of respondents(Continued)

| Characteristics | Number | Percentage(%) |
|--------------------------------------|--------|---------------|
| Home town(Birth place) | | |
| Chungchong | 93 | 9.2 |
| Kwangju | 50 | 4.9 |
| Taegu | 48 | 4.7 |
| Taejun | 36 | 3.5 |
| Busan | 66 | 6.5 |
| Ulsan | 24 | 2.4 |
| Incheon | 34 | 3.4 |
| etc | 14 | 1.4 |
| None | 39 | 3.9 |
| Monthly spending money ¹⁾ | | |
| Under 100 | 38 | 3.7 |
| 100 - 200 | 228 | 22.6 |
| 200 - 300 | 389 | 38.5 |
| 300 - 400 | 216 | 21.4 |
| 400 - 500 | 88 | 8.7 |
| Over 500 | 19 | 1.9 |
| None | 33 | 3.2 |

1) 1,000 won

Table 2. Importance-Performance Analysis of service quality dimensions and attributes

| Dimensions & attributes | Importance | Performance |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| a. Food quality | 4.19 ± 0.68 | 3.05 ± 0.71 |
| Taste | 4.47 ± 0.82 | 2.92 ± 0.97 |
| Raw materials | 4.35 ± 0.83 | 2.87 ± 0.93 |
| Nutrition | 4.29 ± 0.89 | 3.18 ± 0.95 |
| Freshness | 4.39 ± 0.84 | 2.97 ± 0.95 |
| Temperature | 3.84 ± 0.97 | 3.14 ± 0.90 |
| Portion size | 3.83 ± 1.01 | 3.23 ± 1.10 |
| b. Menu variety | 4.06 ± 0.69 | 2.83 ± 0.72 |
| Variety of choice | 4.14 ± 0.96 | 2.41 ± 1.08 |
| Availability of new menus | 4.17 ± 0.88 | 2.65 ± 1.01 |
| Seasoning food | 4.08 ± 0.94 | 2.92 ± 0.99 |
| Cycling of menus | 4.11 ± 0.92 | 3.14 ± 1.06 |
| Preferred menus | 4.13 ± 0.90 | 2.62 ± 1.01 |
| Abundance of food | 4.08 ± 0.99 | 2.74 ± 1.16 |
| Dessert | 3.74 ± 1.11 | 2.31 ± 1.18 |
| Additional service of rice & kimchi | 4.01 ± 1.00 | 3.89 ± 1.18 |
| c. Sanitation & cleanliness | 4.27 ± 0.69 | 3.25 ± 0.76 |
| Food | 4.63 ± 0.75 | 3.43 ± 0.94 |
| Dishes | 4.55 ± 0.77 | 3.30 ± 1.01 |
| Table & chairs | 4.05 ± 0.88 | 3.24 ± 0.94 |
| Dining hall | 4.02 ± 0.89 | 3.33 ± 0.92 |
| Kitchen | 4.48 ± 0.86 | 3.24 ± 0.92 |
| Employees | 4.26 ± 0.87 | 3.23 ± 0.96 |
| Tableware | 4.16 ± 0.90 | 3.04 ± 0.96 |
| Equipment | 4.04 ± 0.97 | 3.14 ± 0.97 |
| d. Price | 4.40 ± 0.89 | 3.14 ± 1.11 |
| Proper price | 4.40 ± 0.89 | 3.14 ± 1.11 |

Table 2. Importance-Performance Analysis of service quality dimensions and attributes(Continued)

| Dimensions & attributes | Importance | Performance |
|--|-------------|-------------|
| e. Atmosphere | 3.52 ± 0.80 | 2.65 ± 0.78 |
| Decoration | 3.49 ± 0.94 | 2.91 ± 0.98 |
| Quietness | 3.52 ± 0.95 | 2.66 ± 0.97 |
| Comfort | 3.83 ± 0.90 | 2.85 ± 0.96 |
| Music | 3.35 ± 1.11 | 2.05 ± 1.12 |
| Lighting | 3.42 ± 1.00 | 2.78 ± 1.06 |
| f. Facilities | 3.98 ± 0.65 | 3.42 ± 0.67 |
| Enough seats | 4.12 ± 0.81 | 3.37 ± 1.02 |
| Arrangement of table & chair | 3.82 ± 0.87 | 3.42 ± 0.91 |
| Location of cashier | 3.52 ± 1.02 | 3.31 ± 0.99 |
| Location of service area | 3.69 ± 0.92 | 3.42 ± 0.95 |
| Posting of the menu | 4.15 ± 0.86 | 3.94 ± 1.04 |
| Ventilation | 4.18 ± 0.85 | 3.30 ± 0.93 |
| Air conditioning | 4.23 ± 0.81 | 3.34 ± 0.95 |
| Water & tableware | 4.14 ± 0.82 | 3.24 ± 1.04 |
| g. Employees' attitude | 4.33 ± 0.77 | 3.30 ± 1.05 |
| Kindness | 4.37 ± 0.83 | 3.22 ± 1.22 |
| Speed of service | 4.30 ± 0.82 | 3.39 ± 1.09 |
| h. Manager's attitude | 4.28 ± 0.77 | 3.21 ± 1.03 |
| Kindness | 4.33 ± 0.81 | 3.15 ± 1.15 |
| Speed of service | 4.24 ± 0.84 | 3.28 ± 1.06 |
| i. Convenience | 4.18 ± 0.67 | 2.97 ± 0.70 |
| Waiting time | 4.26 ± 0.81 | 3.21 ± 0.99 |
| Operating hours | 4.32 ± 0.81 | 3.14 ± 1.00 |
| Convenience store | 4.06 ± 0.94 | 2.99 ± 1.24 |
| Discontents handling | 4.32 ± 0.84 | 2.49 ± 1.06 |
| Diversion(to library, recreation center) | 3.91 ± 0.98 | 3.01 ± 1.18 |
| Average | 4.09 ± 0.55 | 3.08 ± 0.56 |

기」영역 중 음악 속성(3.35)이 가장 낮은 것으로 분석되었다. 수행도는 「식당시설관리」영역 중 메뉴의 사전 게시 속성이 3.94로 가장 높은 반면, 「분위기」영역의 음악 속성(2.05)이 가장 낮은 것으로 분석되었다.

2) 속성별 중요도와 수행도의 상관관계

조사 대상 급식소에서 제공하고 있는 45개의 서비스 품질 속성들의 중요도와 수행도의 상관관계를 조사한 결과 (Table 3), 전체 45개의 속성 중 '맛이 좋음', '좋은 식재료를 사용함', '음식이 신선함', '1인 분량이 적당함', '선택이 다양함', '새로운 메뉴가 제공됨', '식단이 주기적으로 변함', '선호메뉴가 제공됨', '메뉴가 품질되지 않음', '종업원의 위생 및 청결', '조용함', '편안함', '조리원이 친절함', '대기시간이 짧음', '식당 운영시간이 적절함', 불만이 신속히 처리됨의 16개 속성이 음의 상관관계를 보였다. 이는 학생들이 이

Table 3. Correlation between importance and performance by service attributes

| Attributes | | Spearman correlation coefficients |
|-----------------------------|--|-----------------------------------|
| a. Food quality | Taste | -0.007 |
| | Raw materials | -0.052 |
| | Nutrition | 0.029 |
| | Freshness | -0.027 |
| | Temperature | 0.001 |
| | Portion size | -0.044 |
| b. Menu Variety | Variety of choice | -0.057 |
| | Availability of new menus | -0.102** |
| | Seasoning food | 0.029 |
| | Cycling of menus | -0.002 |
| | Preferred menus | -0.028 |
| | Abundance of food | -0.213*** |
| | Dessert | 0.049 |
| | Additional service of rice & kimchi | 0.154 |
| c. Sanitation & cleanliness | Food | 0.104 |
| | Dish | 0.061 |
| | Tables & chairs | 0.046 |
| | Dining hall | 0.054 |
| | Kitchen | 0.062 |
| | Employees | -0.012 |
| | Tableware | 0.004 |
| | Equipment | 0.019 |
| d. Price property | Proper price | 0.071 |
| e. Atmosphere | Decoration | 0.090 |
| | Quietness | -0.047 |
| | Comfort | -0.040 |
| | Music | 0.046 |
| | Lighting | 0.074 |
| f. Facilities | Enough seats | 0.052 |
| | Arrangement of tables & chairs | 0.075 |
| | Location of cashier | 0.098 |
| | Location of service area | 0.062 |
| | Posting of the menu | 0.151 |
| | Ventilation | 0.130 |
| | Air conditioning | 0.060 |
| | Water & tableware | 0.159 |
| g. Employees' attitude | Kindness | -0.010 |
| | Speed of service | 0.036 |
| h. Manager's attitude | Kindness | 0.026 |
| | Speed of service | 0.076 |
| i. Convenience | Waiting time | -0.019 |
| | Operating hours | -0.017 |
| | Convenience store | 0.066 |
| | Discontents handling | -0.218*** |
| | Diversion(to library, recreation center) | 0.060 |

* : p < 0.05 ** : p < 0.01 *** : p < 0.001

들 속성에 대해 중요하게 인식하고 있는 정도에 비해서 급식소의 수행 수준이 낮다라는 것을 의미한다. 특히 메뉴가 '품질되지 않음'(p < 0.001), '불만이 신속히 처리됨'(p < 0.001), '새로운 메뉴가 제공됨'(p < 0.01)은 매우 유의한 음의 상관관계를 보여주었다.

3) 중요도 점수에 의한 요인분석

서비스 품질 45개의 속성을 「음식의 질」, 「메뉴의 다양성」, 「위생 및 청결」, 「가격의 적절성」, 「분위기」, 「식당시설관리」, 「조리원의 태도」, 「관리자의 태도」, 「이용의 편리성」의 9개 영역으로 구분한 것에 관한 타당성 검증은 하기 위하여 공통요인분석을 실시하였으며(Table 4), 그 결과 빈도점수를 근거로 한 요인분석에서 가장 타당하다고 생각되는 8개의 요인이 도출되었다.

각 영역과 속성간의 상관관계의 방향과 강도가 어느 정도 인가를 나타내 주는 척도인 요인 적재량(factor loading)(임종원 1997)을 산출한 결과, 「음식의 질」영역에 속했던 '1인 분량이 적당함' 속성은 「메뉴의 다양성」영역에 속했던 '밥, 김치가 추가 제공됨' 속성과 함께 『배식』이라는 새로운 요인으로 재분류되었고, 이 두 가지 속성을 제외한 나머지 속성들은 처음 분류한대로 『음식』과 『메뉴』요인에 해당하였다. 「위생 및 청결」, 「분위기」영역의 속성들 역시 처음 설정한대로 각각 『위생』, 『분위기』요인으로 명명했으나, '가격이 적절함'과 「식당시설관리」영역에 속했던 '급수시설, 냇킨, 양념류의 구비' 속성은 『편리성』요인에 재분류되었다. 「조리원의 태도」와 「관리자의 태도」영역에 해당했던 '친절함', '배식이 신속함' 속성이 하나의 『종업원 태도』요인으로 통합되어 처음 설정한 9개의 영역은 8개 요인으로 감소하였다.

본 연구의 결과는 대학교 급식소의 35개의 서비스 품질 속성을 8개 영역으로 구분하여 타당성을 검증한 양일선 등(1995)의 연구에서 '가격', '배식의 신속성', '식당의 위치'를 새로이 『접근성』영역으로 재분류한 것을 제외하고는 모든 영역이 일치하는 결과를 보여 주었다.

4) 요인별 중요도 및 수행도 분석

공통요인분석한 결과 8개 요인이 도출되었고, 각각의 요인에 대하여 중요도와 수행도의 평균 점수를 구하였다(Table 5). 또한 이를 바탕으로 전체 8개 요인의 평균값을 구하여 x축을 수행도로, y축을 중요도로 하는 격자도를 그려 중요도와 수행도간의 관계를 분석하였다(Fig. 1).

Table 5에서 볼 수 있듯이 중요도는 『종업원 태도』가 4.31로 가장 높았으며, 그 다음으로 『음식』과 『위생』이 각각 4.27로 조사되었고, 중요도 점수가 낮은 요인은 『분위

Table 4. Factor analysis by performance score

| Category | Food ^{a)} (3.35) | Delivery service (1.68) | Menu (4.29) | Sanitation (5.31) | Atmosphere (3.89) | Facilities (3.78) | Employees' attitude (3.12) | Convenience (4.08) |
|--|------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Food quality | | | | | | | | |
| Taste | .608 ^{b)} | | | | | | | |
| Raw materials | .737 | | | | | | | |
| Nutrition | .694 | | | | | | | |
| Freshness | .751 | | | | | | | |
| Temperature | .691 | | | | | | | |
| Portion size | | .560 | | | | | | |
| Menu variety | | | | | | | | |
| Variety of choice | | .652 | | | | | | |
| Availability of new menus | | .730 | | | | | | |
| Menu cycling | | .647 | | | | | | |
| Seasoning menus | | .587 | | | | | | |
| Preferred menus | | .603 | | | | | | |
| Abundance of food | | .508 | | | | | | |
| Dessert | | .532 | | | | | | |
| Additional service of rice & kimchi | .433 | | | | | | | |
| Sanitation & cleanliness | | | | | | | | |
| Food | | | .741 | | | | | |
| Dishes | | | .758 | | | | | |
| Tables & chairs | | | .702 | | | | | |
| Dining hall | | | .730 | | | | | |
| Kitchen | | | .675 | | | | | |
| Employees | | | .691 | | | | | |
| Tableware | | | .667 | | | | | |
| Equipment | | | .676 | | | | | |
| Price | | | | | | | | |
| Proper price | | | | | | | | .439 |
| Atmosphere | | | | | | | | |
| Decoration | | | | .700 | | | | |
| Quietness | | | | .712 | | | | |
| Comfort | | | | .669 | | | | |
| Music | | | | .676 | | | | |
| Lighting | | | | .649 | | | | |
| Facilities | | | | | | | | |
| Enough seats | | | | | .605 | | | |
| Arrangement of tables & chairs | | | | | .686 | | | |
| Location of cashier | | | | | .689 | | | |
| Location of service area | | | | | .695 | | | |
| Posting of the menu | | | | | .587 | | | |
| Ventilation | | | | | .620 | | | |
| Air conditioning | | | | | .585 | | | |
| Water & tableware | | | | | | | | .575 |
| Employees' attitude | | | | | | | | |
| Kindness | | | | | | .789 | | |
| Speed of service | | | | | | .789 | | |
| Manager's attitude | | | | | | | | |
| Kindness | | | | | | .970 | | |
| Speed of service | | | | | | .827 | | |
| Convenience | | | | | | | | |
| Waiting time | | | | | | | | .644 |
| Operating hours | | | | | | | | .700 |
| Convenience store | | | | | | | | .563 |
| Discontents handling | | | | | | | | .560 |
| Diversion(to library, recreation center) | | | | | | | | .571 |

a) Variance explained by each factor

b) Factor loading

Table 5. Importance-performance analysis by factors M ± SD

| Factor | Importance | Performance |
|---------------------|-------------|-------------|
| Food | 4.27 ± 0.70 | 3.02 ± 0.73 |
| Menu | 4.06 ± 0.71 | 2.68 ± 0.76 |
| Sanitation | 4.27 ± 0.69 | 3.25 ± 0.76 |
| Atmosphere | 3.52 ± 0.80 | 2.65 ± 0.78 |
| Facilities | 3.96 ± 0.67 | 3.45 ± 0.68 |
| Employees' attitude | 4.31 ± 0.73 | 3.26 ± 0.98 |
| Convenience | 4.20 ± 0.63 | 3.03 ± 0.65 |
| Delivery service | 3.92 ± 0.84 | 3.56 ± 0.95 |

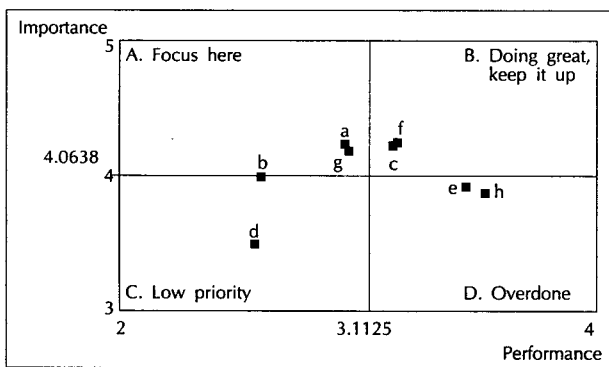


Fig. 1. Importance-performance analysis grid. a : Food b : Menu c : Sanitation d : Atmosphere e : Facilities f : Employees' attitude g : Convenience h : Delivery service

기, 『배식』, 『식당시설』이었다. 수행도는 『배식』, 『식당시설』이 높게 분석되었으며, 『분위기』와 『메뉴』요인이 각각 2.65, 2.68로 잘 수행되지 않는 것으로 분석되었다.

중요도와 수행도의 평균치는 각각 4.0638과 3.1125로, 이 값을 축으로 하는 격자도를 그려 중요도와 수행도의 관계를 분석하였다. A 사분면에 해당하는 요인은 『음식(a)』과 『편리성(g)』으로, 중요도는 높는데 비해 수행도가 낮은 요인이므로 이들 요인에 대한 급식소 관리자 등의 중점 관리가 요구된다고 할 수 있다. 중요도와 수행도 모두 높아서 가장 바람직한 영역인 B 사분면에는 『위생(c)』과 『종업원 태도(f)』가 해당하였고, 중요도가 가장 낮은 C 사분면에는 『분위기(d)』와 『메뉴(b)』가 해당하였으며, 『메뉴』의 평균 중요도 점수는 4.06으로 중요도 평균값 4.0638보다 약간 낮아 C 사분면에 해당하기는 하지만, 급식소에 대하여 고객들이 위생 및 환경(20%), 서비스(20%) 등보다 식사 품질 및 메뉴의 다양화(58%)를 더 요구하고 있다는 보고(보건사회부 1994)가 있으므로, 결코 간과해서는 안되며, 따라서 A 사분면에 해당하는 것으로 분석할 수 있다. D 사분면에는 『식당시설(e)』과 『배식(h)』이 해당하였는데, 이 요인들은 중요도는 낮으나 수행 수준이 높으므로 다른 요인들에 비해 특별한 관리가 요구되지 않는다고 볼 수 있다.

5) 개인적 특성에 따른 요인별 중요도 및 수행도 분석

성별, 학년, 기숙사 거주기간, 한달 용돈과 같은 개인적인 특성에 따라서 중요도와 수행도를 분석하였다(Table 6).

성별은 여성이 남성보다 중요도의 모든 항목에 있어서 유의하게 높았으며(p < 0.001 : 『배식』 p < 0.01), 수행도는 『종업원 태도』(p < 0.001), 『편리성』(p < 0.001), 『배식』(p < 0.001), 『메뉴』(p < 0.01)에 있어서 남성이 여성보다 유의하게 높게 분석되었다.

학년에 있어서 『분위기』(p < 0.05)의 중요도는 의대 본과 4학년이, 『메뉴』(p < 0.001), 『위생』(p < 0.001), 『종업원 태도』(p < 0.001), 『식당시설』(p < 0.01), 『편리성』(p < 0.01), 『배식』(p < 0.05)은 의대 본과 3학년의 중요도가 유의하게 높게 분석되었다. 수행도는 『음식』(p < 0.01), 『메뉴』(p < 0.01)는 의대 본과 3학년이, 『종업원 태도』(p < 0.001), 『배식』(p < 0.001), 『분위기』(p < 0.01), 『편리성』(p < 0.01)에 있어서는 의대 본과 4학년의 수행도가 유의하게 낮게 나타났다. 따라서 이들의 중요도가 가장 높게 분석되었음에도 불구하고 수행도가 가장 낮으므로 의대 본과 3, 4학년들에 대한 집중적인 고객 관리가 요구되어진다고 할 수 있겠다.

기숙사 거주기간에 따라서 중요도는 모든 항목이 유의하게 차이가 없었으며, 수행도는 『배식』(p < 0.001), 『종업원 태도』(p < 0.05), 『편리성』(p < 0.05)에 있어서 기숙사 거주기간이 4~5학기 이내가 유의하게 가장 낮았고, 그 외의 항목들은 유의한 차이가 없었다.

한달 용돈이 50만원 이상인 응답자의 『배식』(p < 0.05)에 대한 중요도가 가장 유의하게 높았으며, 『메뉴』(p < 0.05)는 40~50만원 이내인 경우, 『위생』(p < 0.05)은 50만원 이상인 경우의 수행도가 유의하게 낮았다. 이는 한달 용돈이 적은 학생들보다 40만원 이상의 용돈을 쓰는 학생들이 상대적으로 외식의 기회가 많아 기숙사 급식소에서 제공하고 있는 메뉴와 위생을 상업성 급식소와 비교하여 수행 수준을 낮게 평가하고 있는 것으로 사료된다.

요약 및 결론

본 연구는 서울·경인지역 13개 대학교 기숙사 급식소 이용자들의 특성 및 급식소에서 제공되는 45개의 서비스 품질 속성에 대한 고객들의 인식을 분석함으로써 급식소 운영자에게는 효율적인 급식소 경영 전략의 수립을 위한 기초 자료를 제시하고, 고객에게는 더 나은 서비스 품질을 제공하여 궁극적으로 고객 만족을 실현할 수 있는 방안을 모색하고자 실시되었으며, 본 연구의 결과를 요약하면 다음과

Table 6. Importance-performance analysis by demographic characteristics

| Characteristics | Food | | Menu | | Sanitation | | Atmosphere | |
|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | Importance ¹⁾ | Performance ²⁾ | Importance | Performance | Importance | Performance | Importance | Performance |
| Sex | | | | | | | | |
| Male | 4.14 ± 0.74 | 3.03 ± 0.73 | 3.95 ± 0.75 | 2.75 ± 0.77 | 4.15 ± 0.75 | 3.24 ± 0.73 | 3.44 ± 0.88 | 2.67 ± 0.80 |
| Female | 4.45 ± 0.59 | 2.99 ± 0.74 | 4.23 ± 0.58 | 2.60 ± 0.75 | 4.45 ± 0.54 | 3.24 ± 0.80 | 3.61 ± 0.68 | 2.62 ± 0.78 |
| T-value | -7.2630*** | 0.7696 | -6.5850*** | 2.9849** | -7.1595*** | 0.1212 | -3.5062*** | 0.9567 |
| Year in school | | | | | | | | |
| Freshman | 4.32 ± 0.67 | 2.99 ± 0.78 ^{ab} | 4.18 ± 0.69 ^a | 2.60 ± 0.80 | 4.34 ± 0.64 | 3.24 ± 0.80 | 3.54 ± 0.78 ^{ab} | 2.67 ± 0.81 ^a |
| Sophomore | 4.30 ± 0.66 ^b | 2.93 ± 0.67 ^{ab} | 4.13 ± 0.64 ^{ab} | 2.61 ± 0.76 | 4.35 ± 0.63 | 3.20 ± 0.76 | 3.56 ± 0.75 ^{ab} | 2.59 ± 0.76 ^a |
| Junior | 4.11 ± 0.81 ^{ab} | 3.09 ± 0.72 ^{ab} | 3.92 ± 0.85 ^{ab} | 2.84 ± 0.77 | 4.03 ± 0.84 | 3.28 ± 0.77 | 3.52 ± 0.85 ^{ab} | 2.75 ± 0.82 ^a |
| Senior | 4.22 ± 0.67 ^{ab} | 3.12 ± 0.69 ^{ab} | 3.94 ± 0.67 ^{ab} | 2.83 ± 0.70 | 4.27 ± 0.64 | 3.33 ± 0.69 | 3.42 ± 0.86 ^{ab} | 2.78 ± 0.77 ^a |
| Medical school junior | 4.31 ± 0.58 ^a | 2.80 ± 0.71 ^b | 3.99 ± 0.58 ^{ab} | 2.56 ± 0.61 | 4.40 ± 0.56 | 3.13 ± 0.71 | 3.62 ± 0.77 ^{ab} | 2.55 ± 0.71 ^{ab} |
| Medical school senior | 4.48 ± 0.73 ^a | 2.84 ± 0.89 ^b | 4.01 ± 0.73 ^{ab} | 2.64 ± 0.70 | 4.30 ± 0.92 | 3.25 ± 0.62 | 3.86 ± 0.89 ^a | 2.52 ± 0.66 ^{ab} |
| Graduate etc. ³⁾ | 4.25 ± 0.55 ^{ab} | 3.26 ± 0.82 ^{ab} | 3.93 ± 0.52 ^{ab} | 2.76 ± 0.75 | 3.97 ± 0.60 | 3.40 ± 0.70 | 3.07 ± 0.91 ^b | 2.41 ± 0.93 ^{ab} |
| F-value | 1.84 | 2.93** | 4.30*** | 2.68** | 4.72*** | 0.88 | 2.39* | 3.15** |
| Years in residence hall | | | | | | | | |
| Under 1 semester | 4.22 ± 0.70 | 2.96 ± 0.69 | 4.07 ± 0.75 | 2.67 ± 0.78 | 4.28 ± 0.66 | 3.29 ± 0.76 | 3.64 ± 0.78 | 2.75 ± 0.77 |
| 2-3 semesters | 4.26 ± 0.71 | 3.02 ± 0.76 | 4.08 ± 0.71 | 2.66 ± 0.75 | 4.28 ± 0.74 | 3.24 ± 0.76 | 3.50 ± 0.80 | 2.65 ± 0.75 |
| 4-5 semesters | 4.35 ± 0.63 | 2.94 ± 0.72 | 4.13 ± 0.64 | 2.62 ± 0.75 | 4.35 ± 0.58 | 3.13 ± 0.75 | 3.56 ± 0.81 | 2.58 ± 0.76 |
| 6-7 semesters | 4.39 ± 0.52 | 3.06 ± 0.80 | 3.96 ± 0.54 | 2.75 ± 0.74 | 4.15 ± 0.53 | 3.39 ± 0.73 | 3.43 ± 0.72 | 2.67 ± 0.88 |
| Over 8 semesters | 4.23 ± 0.82 | 3.20 ± 0.74 | 4.01 ± 0.76 | 2.90 ± 0.80 | 4.17 ± 0.77 | 3.31 ± 0.77 | 3.37 ± 1.03 | 2.58 ± 0.91 |
| F-value | 1.34 | 1.70 | 0.85 | 1.70 | 1.45 | 2.01 | 1.93 | 1.39 |
| Monthly spending money ⁴⁾ | | | | | | | | |
| Under 100 | 4.43 ± 0.66 | 3.25 ± 0.57 | 3.97 ± 0.85 | 2.91 ± 0.88 ^a | 4.38 ± 0.74 | 3.50 ± 0.66 ^a | 3.60 ± 0.97 | 2.79 ± 0.99 |
| 100-200 | 4.25 ± 0.65 | 3.08 ± 0.68 | 4.13 ± 0.69 | 2.79 ± 0.76 ^{ab} | 4.32 ± 0.60 | 3.34 ± 0.70 ^{ab} | 3.56 ± 0.75 | 2.74 ± 0.77 |
| 200-300 | 4.25 ± 0.69 | 2.95 ± 0.76 | 4.10 ± 0.66 | 2.64 ± 0.76 ^{ab} | 4.28 ± 0.68 | 3.19 ± 0.74 ^{ab} | 3.51 ± 0.77 | 2.60 ± 0.73 |
| 300-400 | 4.29 ± 0.70 | 3.01 ± 0.73 | 4.02 ± 0.69 | 2.68 ± 0.73 ^{ab} | 4.27 ± 0.69 | 3.24 ± 0.84 ^{ab} | 3.49 ± 0.87 | 2.67 ± 0.82 |
| 400-500 | 4.29 ± 0.82 | 2.99 ± 0.77 | 4.03 ± 0.84 | 2.50 ± 0.73 ^b | 4.18 ± 0.82 | 3.22 ± 0.75 ^{ab} | 3.55 ± 0.83 | 2.52 ± 0.83 |
| Over 500 | 4.37 ± 0.56 | 3.08 ± 0.85 | 4.10 ± 0.64 | 2.68 ± 0.64 ^{ab} | 4.37 ± 0.60 | 3.06 ± 0.81 ^b | 3.62 ± 0.93 | 2.71 ± 0.86 |
| F-value | 0.68 | 1.79 | 0.92 | 2.82* | 0.74 | 2.29* | 0.32 | 1.85 |

1) 1 = not important at all, 5 = very important

2) 1 = not performed at all, 5 = performed very well

3) etc. : foreigners, professors

4) 1,000 won

* : p < .05

** : p < .01

*** : p < .001

같다.

1) 급식소에서 제공하고 있는 45개의 서비스 품질 속성에 대한 고객들의 중요도 및 수행도는 9개의 영역들 중 「가격의 적절성」의 중요도가 가장 높았고, 「조리원의 태도」, 「관리자의 태도」, 「위생 및 청결」, 「음식의 질」 등의 순서로 나타났으며, 수행도는 「식당시설관리」가 가장 높았고, 「조리원의 태도」, 「위생 및 청결」, 「관리자의 태도」, 「가격의 적절성」 등의 순이었다. 45개의 속성들 가운데 중요도는 '음식'이 가장 높았고, '음악'이 가장 낮았으며, 수행도는 '메뉴의 사전 게시' 속성이 가장 높은 반면, '음악' 속성이 가장 낮았다.

2) 서비스 품질 속성들에 대한 중요도와 수행도의 상관관

계를 조사한 결과, 전체 45개의 속성 중 '새로운 메뉴가 제공됨'(p < 0.01), '메뉴가 품질되지 않음'(p < 0.001), 불만이 신속히 처리됨(p < 0.001)의 3개 속성이 유의한 음식 상관관계를 보였다.

3) 9개 영역에 대한 요인분석 결과, 가장 타당한 8개의 요인이 도출되었고, 누적분산 비율은 29.5%이었다. '1인 분량이 적당함'과 '밥, 김치가 추가 제공됨' 속성은 『배식』이라는 새로운 요인으로 재분류되었고, '가격이 적절함'과 '급수 시설, 냅킨, 양념류의 구비' 속성은 『편리성』요인에 재분류되었다. 「조리원의 태도」와 「관리자의 태도」영역은 하나의 『종업원 태도』요인으로 통합되어 처음 설정한 9개의 영역은 8개 요인으로 재구성되었다.

Table 6. Importance-performance analysis by demographic characteristics(Continued)

M ± SD

| Characteristics | Facilities | | Employees' attitude | | Convenience | | Delivery system | |
|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| | Importance ¹⁾ | Performance ²⁾ | Importance | Performance | Importance | Performance | Importance | Performance |
| Sex | | | | | | | | |
| Male | 3.86 ± 0.72 | 3.47 ± 0.70 | 4.17 ± 0.80 | 3.40 ± 0.89 | 4.11 ± 0.69 | 3.09 ± 0.66 | 3.85 ± 0.89 | 3.73 ± 0.95 |
| Female | 4.10 ± 0.56 | 3.42 ± 0.65 | 4.51 ± 0.58 | 3.07 ± 1.07 | 4.34 ± 0.51 | 2.95 ± 0.63 | 4.00 ± 0.77 | 3.35 ± 0.90 |
| T-value | -5.9731*** | 1.0492 | -7.5146*** | 5.0285*** | -5.9472*** | 3.4205*** | -2.7354** | 6.2342*** |
| Year in school | | | | | | | | |
| Freshman | 4.03 ± 0.64 ^{ab} | 3.44 ± 0.70 | 4.42 ± 0.67 | 3.11 ± 1.00 ^b | 4.28 ± 0.58 | 2.96 ± 0.64 ^b | 3.98 ± 0.86 ^{ab} | 3.48 ± 0.94 ^{bc} |
| Sophomore | 3.98 ± 0.61 ^{ab} | 3.40 ± 0.63 | 4.36 ± 0.61 | 3.04 ± 1.00 ^b | 4.25 ± 0.52 | 3.00 ± 0.65 ^{ab} | 3.99 ± 0.73 ^{ab} | 3.41 ± 0.93 ^{bc} |
| Junior | 3.93 ± 0.76 ^{ab} | 3.42 ± 0.68 | 4.08 ± 0.89 | 3.45 ± 0.85 ^{ab} | 4.08 ± 0.80 | 3.12 ± 0.70 ^{ab} | 3.80 ± 0.93 ^{ab} | 3.63 ± 0.98 ^{abc} |
| Senior | 3.81 ± 0.71 ^{ab} | 3.57 ± 0.69 | 4.21 ± 0.83 | 3.53 ± 0.93 ^{ab} | 4.15 ± 0.60 | 3.12 ± 0.63 ^{ab} | 3.90 ± 0.83 ^{ab} | 3.80 ± 0.97 ^{abc} |
| Medical school | 4.13 ± 0.57 ^a | 3.55 ± 0.68 | 4.46 ± 0.59 | 3.32 ± 1.05 ^{ab} | 4.30 ± 0.54 | 3.00 ± 0.64 ^{ab} | 3.78 ± 0.73 ^{ab} | 3.56 ± 0.81 ^{ab} |
| Medical school | 4.03 ± 0.80 ^{ab} | 3.13 ± 0.52 | 4.08 ± 1.02 | 2.93 ± 0.76 ^b | 4.03 ± 0.81 | 2.84 ± 0.75 ^b | 4.10 ± 0.91 ^a | 3.10 ± 0.84 ^c |
| Graduate | 3.69 ± 0.62 ^{ab} | 3.49 ± 0.67 | 4.18 ± 0.63 | 3.90 ± 0.82 ^a | 4.07 ± 0.47 | 3.30 ± 0.56 ^{ab} | 3.77 ± 0.92 ^{ab} | 4.23 ± 0.77 ^a |
| etc. ³⁾ | 3.60 ± 0.84 ^b | 3.23 ± 0.72 | 4.16 ± 0.87 | 3.84 ± 0.98 ^a | 3.94 ± 0.76 | 3.45 ± 0.48 ^a | 3.38 ± 1.03 ^b | 3.91 ± 1.26 ^{ab} |
| F-value | 3.36** | 1.44 | 4.57*** | 7.25*** | 2.95** | 3.03** | 2.26* | 4.55*** |
| Years in residence hall | | | | | | | | |
| Under 1 semester | 4.00 ± 0.67 | 3.43 ± 0.67 | 4.29 ± 0.72 | 3.35 ± 0.97 | 4.20 ± 0.63 | 3.07 ± 0.71 ^{ab} | 3.90 ± 0.83 | 3.67 ± 0.96 ^{abc} |
| 2-3 semesters | 3.97 ± 0.69 | 3.45 ± 0.67 | 4.33 ± 0.76 | 3.22 ± 0.97 | 4.23 ± 0.65 | 3.00 ± 0.60 ^b | 3.93 ± 0.85 | 3.49 ± 0.95 ^{bc} |
| 4-5 semesters | 3.97 ± 0.63 | 3.39 ± 0.70 | 4.37 ± 0.67 | 3.09 ± 1.04 | 4.22 ± 0.60 | 2.97 ± 0.69 ^b | 3.92 ± 0.81 | 3.39 ± 0.90 ^c |
| 6-7 semesters | 3.94 ± 0.64 | 3.54 ± 0.70 | 4.23 ± 0.67 | 3.45 ± 0.95 | 4.18 ± 0.52 | 3.06 ± 0.64 ^{ab} | 3.92 ± 0.66 | 3.88 ± 0.87 ^a |
| Over 8 semesters | 3.85 ± 0.71 | 3.51 ± 0.73 | 4.32 ± 0.76 | 3.45 ± 0.97 | 4.15 ± 0.64 | 3.25 ± 0.72 ^a | 3.86 ± 1.01 | 3.83 ± 1.00 ^{ab} |
| F-value | 0.58 | 0.85 | 0.58 | 3.06* | 0.29 | 2.41* | 0.11 | 5.60*** |
| Monthly spending money ⁴⁾ | | | | | | | | |
| Under 100 | 3.91 ± 0.85 | 3.67 ± 0.73 | 4.38 ± 0.91 | 3.28 ± 0.92 | 4.31 ± 0.65 | 3.19 ± 0.63 | 4.08 ± 0.95 | 3.72 ± 1.04 |
| 100-200 | 3.97 ± 0.61 | 3.53 ± 0.63 | 4.33 ± 0.68 | 3.38 ± 0.93 | 4.21 ± 0.61 | 3.10 ± 0.65 | 3.90 ± 0.77 | 3.62 ± 0.94 |
| 200-300 | 3.96 ± 0.67 | 3.39 ± 0.67 | 4.34 ± 0.71 | 3.22 ± 0.97 | 4.23 ± 0.62 | 2.96 ± 0.64 | 3.99 ± 0.79 | 3.51 ± 0.95 |
| 300-400 | 3.96 ± 0.69 | 3.44 ± 0.73 | 4.27 ± 0.74 | 3.23 ± 1.03 | 4.19 ± 0.63 | 3.07 ± 0.68 | 3.85 ± 0.89 | 3.57 ± 0.95 |
| 400-500 | 3.99 ± 0.69 | 3.46 ± 0.70 | 4.30 ± 0.82 | 3.19 ± 1.13 | 4.14 ± 0.69 | 3.05 ± 0.64 | 3.73 ± 1.03 | 3.55 ± 0.97 |
| Over 500 | 4.11 ± 0.67 | 3.39 ± 0.51 | 4.32 ± 0.68 | 3.29 ± 0.76 | 4.19 ± 0.60 | 2.99 ± 0.53 | 4.13 ± 0.66 | 3.34 ± 1.02 |
| F-value | 0.27 | 2.10 | 0.30 | 0.97 | 0.53 | 2.11 | 2.30* | 0.76 |

1) 1 = not important at all, 5 = very important

2) 1 = not performed at all, 5 = performed very well

3) etc. : foreigners, professors

4) 1,000 won

* : p < .05

** : p < .01

*** : p < .001

4) 각 요인에 대한 중요도는 『종업원의 태도』가, 수행도는 『배식』이 가장 높은 것으로 나타났으며, 『분위기』와 『메뉴』는 각각 2.65, 2.68로 잘 수행되지 않고 있었다. 중요도-수행도 분석에서 A 사분면에 해당하는 요인은 『음식』, 『메뉴』, 『편리성』, B 사분면에는 『위생』과 『종업원 태도』, C 사분면에는 『분위기』, D 사분면에는 『식당시설』과 『배식』이 해당되었다.

본 연구의 결과를 토대로 몇 가지 제언을 하자면, 우선 본 연구는 기숙사 급식소에서 제공되고 있는 45개의 서비스 품질 속성에 대한 인식을 고객 측면에서만 조사·평가한 것으로서, 급식 제공자 측면에서의 다각적인 운영 분석 조사가 병행되어 급식 제공자와 고객의 서비스 품질 속성의 인식에 대한 gap을 줄일 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

또한 연구의 범위를 학생 식당으로 확대하여 서비스 품질에 대한 고객의 인식과 태도에 관하여 전반적으로 고찰하여, 급식소의 경쟁력 강화를 위하여 중요도 점수가 높은 영역을 중점관리할 수 있는 경영 전략을 수립해야 할 것이다.

참고 문헌

- 김화영(1984) : 대학생의 영양지식과 식습관의 관계에 관한 연구. *한국영양학회지* 17(3) : 178-184
- 노정미 · 유영상(1989) : 서울지역 대학생의 외식실태 및 기호도조사 연구(1). *대한가정학회지* 27(2) : 65-74
- 보건사회부(1994) : 단체급식 실태조사 보고서
- 성내경(1998) : Windows용 SAS를 이용한 통계적 자료 분석. 자유아카데미

- 양일선(1995) : 단채급식산업의 과거, 현재, 그리고 미래. *월간식당* 119(2) : 105-107
- 양일선 · 장윤정 · 김성혜 · 김동훈(1995) : 효율적인 대학급식관리 체계 및 경영전략을 위한 소비자 태도 분석. *한국식문화학회지* 10(4) : 327-337
- 양일선 · 이영은 · 김동훈(1998) : 대학급식소 운영형태에 변화에 따른 이용실태 및 만족도 비교 분석. *한국식문화학회지* 13(5) : 423-430
- 이영은(1996) : 급식소 운영형태 변화에 따른 대학 급식소의 이용실태 및 만족도 비교 분석. 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 이윤나 · 최혜미(1994) : 대학생의 체격지수와 식습관의 관계에 관한 연구. *한국식문화학회지* 9(1) : 1-10
- 임종원(1997) : 마케팅 조사 이렇게. 법문사
- 장유경 · 오은주 · 선영실(1988) : 대학생의 식습관과 건강상태에 관한 연구. *대한가정학회지* 26(3) : 43-51
- 장윤정(1995) : 효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도 분석. *한국식문화학회지* 10(4) : 327-337
- 한경수(1997) : 위탁급식전문업체의 고객만족 측정도구의 개발 및 평가. 연세대학교 대학원 박사학위논문
- 한명주(1992a) : 서울지역 대학식당의 이용실태조사. *한국식문화학회지* 7(2) : 113-118
- 한명주(1992b) : 서울 지역 대학생들의 패스트푸드의 외식행동에 관한 실태조사. *한국식문화학회지* 7(2) : 91-96
- Almanza BA, Jaffe W, Lin L(1994) : Use of the service attribute matrix to measure consumer satisfaction. *Hospitality Research Journal* 17(2) : 63-74
- Bandinelli KA, Sutherlin DH(1993) : The future of college and University food service : An environmental perspective. *Journal of College & University Food Service* 1(1) : 53-61
- Clarke RN, Syavitz L(1981) : Marketing information and market research- valuable tools for managers. *Healthcare Management Review Winter* 73-77
- Green CG(1993) : Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university food services. *Journal of College & University Food Service* 1(1) : 39-51
- Gregoire MB, Sneed J, Martin JM(1993) : School foodservice : A look to the future. *Hospitality Research Journal* 17(1) : 175-191
- Kahn MA(1987) : Food service operations. AVI Publishing Com. Inc
- Lam TCY, Heung VCS(1998) : University food service in Hong Kong : A study of consumers' expectations and satisfaction levels. *Journal of College & University Food Service* 3(4) : 3-11
- Lewis RD, Chambers RE(1989) : Marketing leadership in hospitality : Foundations and practices. N.Y. : Van Nostrand Reinhold
- Martilla JA, James JC(1977) : Importance-performance analysis. *Journal of Marketing* 41(3) : 77-79
- Martin WB(1986) : Defining what quality service is for you. *The Cornell H.R.A. Quarterly* 27(2) : 27-30
- McCool AC, Smith FA, Tucker DI.(1994) : Dimensions of noncommercial food service management. Van Nostrand Reinhold
- Popolillo M, Staff(1995) : Fast, fun and way cool-convenience takes on a new dimension. *Food Management* 30(7) : 50-51