

■ 論 文 ■

항공화물운송서비스 품질에 대한 서비스 이용자와 제공자간의 중요도 인식 차이에 관한 연구

An Evaluation of Service Quality Priorities between Air Cargo Service Providers and Customers

전 일 수

(인천대학교 동북아물류대학원 교수)

홍 석 진

(인천대학교 동북아물류대학원 교수)

목 차

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> I. 서론 II. 서비스품질 이론 및 측정 <ul style="list-style-type: none"> 1. 서비스품질에 대한 선행연구 2. 서비스품질 이론 3. 서비스품질 측정 III. 연구설계 <ul style="list-style-type: none"> 1. 항공화물운송서비스 품질과 결정변수의 선정 | <ul style="list-style-type: none"> 2. 설문조사 IV. 항공화물운송서비스품질 요소의 중요도 인식 차이에 관한 실증분석-계층분석기법의 이용 V. 항공화물운송서비스 이용자 및 제공자의 서비스 품질 중요도 인식 차이에 관한 실증분석-독립 T-검정 이용 VI. 결론
참고문헌 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Key Words : 항공화물운송서비스품질, SERVQUAL, 계층분석기법(AHP), 자료포락분석(DEA) CK 모형, 포워드, 항공사

요 약

본 논문은 항공화물운송서비스 부문의 서비스 이용자와 제공자와 사이의 서비스 품질 중요도의 차이에 대한 연구이다. 즉, 조사된 서비스 수준 결정요인을 중심으로 국제항공물류서비스의 제공자가 지각하고 있는 요소별 중요도와 제공된 서비스에 대해 이용자의 중요도의 차이를 연구하였다. 또한 서비스 제공자는 국적항공사와 외국적 항공사와 구분하여 그 차이를 살펴보았다.

연구에서는 서비스 항목을 공급능력(H/W), 서비스 신뢰성, 운임경쟁력 및 운영능력(S/W)으로 구분하였으며, 각 항목에는 다시 3개에서 6개의 서비스 요소를 총 18개로 세분하였다. 서비스 항목의 중요도 및 인지도에 있어서 서비스 제공자와 이용자간의 중요도에서는 차이가 없었다. 항목별로 보다 세분화된 서비스요소에서는 총 18개 서비스 요소 중 단 3개의 요소에서만 중요도 차이가 있는 것으로 인식 하였다. 그러나 서비스 제공자를 국적항공사와 외국적항공사로 구분한 경우에는 7개의 구성요소에서 서비스 제공자(국적항공사, 외국적항공사)와 이용자간의 중요도에 관한 인식의 차이를 보이고 있다. 특히 국적항공사는 화물사고처리능력에 가장 큰 중요도를 두고 있는데 반해 외국적항공사는 기본요율체계에 높은 비중을 두었고 차이를 나타냈다. 이러한 결과는 서비스 품질의 중요도에 대한 인식의 차이를 분석하기 위해서는 국적항공사와 외국적항공사 간에 뚜렷한 차이가 존재하므로 서비스 제공자가 하나의 그룹으로 총체적으로 분석되어서는 안 됨을 의미한다.

이 논문은 2002년도 인천대학교 교내 연구비 지원에 의해 연구되었으며, 자료수집에는 최광호 조교의 도움이 있었음.

I. 서론

항공화물이 전세계 항공운송시장에서 매출액 기준 약 13%를 차지(Boeing, 2001)하고 있으며, 일부 항공사는 43%의 수준을 유지하고 있는 항공사도 있다. 이러한 항공화물은 항공운송산업에서 차지하는 비중이 점차적으로 확대되고 있는 추세이며 향후 2020년(보잉은 2022년)까지의 성장률도 보잉과 에어버스에서는 여객 수요보다 화물수요가 각 1.3 % 포인트, 0.8 % 포인트의 높은 성장을 거둘 것이라는 전망을 하고 있다. 특히 에어버스에서는 아시아 태평양 지역 역내와 중국 발 유럽행의 항공화물이 평균 7.0 %의 높은 성장을 할 것으로 전망하고 있다.

최근에는 항공화물시장의 경쟁이 격화되고 있어 산업의 혁신과 유연성이 절대적으로 요구되고 있는 시점이다. 이러한 경쟁은 항공사의 생산성 증대와 기술의 진보에 함께 기인 한 것으로 볼 수 있으며, 이 결과 다양한 형태의 사업자가 등장하고 있다. 그 예로 Wet-Lease 전문 항공사, ACMI(Aircraft, Crew, Maintenance, and Insurance) 공급자 등이 새로운 경쟁요인으로 작용하고 있다 특히 ACMI 서비스는 전 화물기종을 대상으로 영업을 하고 있으며, 1990년대에는 장거리 대륙간 노선에서 대형기 위주의 서비스를 제공하였고 매년 20%씩 성장해왔다. Boeing(2001)사에 의하면, 2001년에는 전세계 항공화물 중 8.1%가 ACMI 서비스 제공자에 의한 화물 수송이 이루어졌다.

현대에는 항공화물에서 특송과 비특송 화물 간의 정의가 점차 불명확해지고 있다. 전통적인 항공사들도 정확한 시간관리에 의한 서비스를 제공하고 있으며, 각국의 우편 당국들도 기존의 물류사업자들의 인수를 통한 종합적 물류사업자(Integrated Logistics Service Providers)로 전환하고 있다. 이러한 특송에 의한 서비스의 증가는 항공화물 소비자의 요구를 증대시켜주면서 동시에 요금도 인하되어 항공화물의 지속적인 성장을 예견할 수 있는 대목이다. 국제특송화물시장은 증가하고 있는데 1991년 이후 매년 20.9%(RTK 기준)의 성장을 기록하고 있다. 1975년 미국 국내항공화물시장에서 3.2%에 불과하던 것이 최근에 60.5%까지 증가하였다. 국제항공화물시장에서는 1991년 3.7%에서 2001년 11.8%로 증가하였다. 한편 특송화물의 평균 크기는 1992년 2.7 킬로그램에서 2001년 4.0 킬로그램으로 증가하여 그 범위가 넓어짐을 보여주고 있다.

1990년대 dot com기업의 붐은 전자상거래의 촉진으로 항공화물이 급증하는 계기를 마련하였으며 다음과 같은 항공화물운송부문의 변화를 촉진하였다. 첫째, 온라인상 거래 급증으로 항공화물량의 증가, 둘째, 항공화물서비스 부문에 첨단 정보통신기술의 이용 증가로 효율성이 증가하여 이로 인한 항공화물수요의 증대, 셋째, 이메일과 인터넷의 활성화로 전통적인 특송 품목(소형 소포 및 서류)이 감소하였다. 이러한 이메일 및 인터넷의 활성화는 높은 수익률을 기록하던 항공화물부문의 수익률이 낮아지고 있고 동시에 급속히 저비용구조의 산업으로 이행되고 있다. 이로 인해 항공화물 상품이 대중화 되고, 항공화물 운송시장은 경쟁이 격화되어 항공화물 부문의 서비스를 제공하는 항공사의 서비스의 품질이 보다 중요해지고 있다.

본 논문은 항공화물부문의 서비스가 점차적으로 시장에서 중요하게 인식됨에 따라 항공화물운송서비스 부문의 서비스 이용자와 제공자와 사이의 서비스 품질 중요도 차이에 대해 연구를 진행하게 되었다. 즉, 조사된 서비스 수준 결정요인을 중심으로 국제항공화물서비스 제공자가 지각하고 있는 요소별 중요도와 제공된 서비스에 대해 이용자가 중요하게 간주하고 있는 인식의 차이를 연구한 것이다. 또한 서비스 제공자의 경우 국적 항공사와 외국적 항공사로 구분하여 그 차이도 살펴본다. 논문의 구성은 제2장은 서비스품질 이론 및 측정, 제3장은 연구 설계, 제4장은 항공화물서비스품질 요소의 중요도 인식에 관한 실증분석을 계층분석기법(AHP, Analytic Hierarchy Process)를 이용하여 분석하였고, 제5장에서는 항공화물이용자 및 제공자의 서비스 품질 중요도 인식에 대해서 독립 T-검정을 이용하여 분석하였다.

II. 서비스품질 이론 및 측정

1. 서비스품질에 대한 선행연구

항공화물에 있어서 항공시간 경쟁이 격화되고 항공운송산업에 대한 정부의 규제가 완화되면서 많은 항공사들이 각 사의 서비스를 차별화함으로써 산업계에서 생존해나가고자 한다. 전통적으로 항공운송산업은 규제적 산업으로 각 항공사의 서비스가 차별화되지 않았으나, 오늘날과 같이 대내외적으로 경쟁이 심한 상황 하에서는 항공사간에 서비스 상품의 차별화를 통한 마케팅이 매우

중요한 핵심활동중의 하나가 되고 있다. 이것은 항공운송상품이 시장에서 고객(화주, 포워드)이 항공운송서비스를 구매함으로써 효용성을 갖기 때문이다.

Zeithaml(1983)은 서비스 품질을 “고객의 서비스 요구 정도와 실제 받고 있다고 느끼는 인지도의 차이(Gap)”라고 정의하였다. 이를 바탕으로 Hopkins et al.(1993)은 화주가 기대하는 서비스의 품질에 대해 해상운송인은 이 기대를 충족시켜야만 고객의 만족을 이룰 수 있기 때문에 기대하는 서비스 품질과 제공하는 서비스 품질 간에 다음과 같은 네 가지 가설을 설정하고 검증하였다.¹⁾

첫째, 화주가 기대하는 서비스 수준은 운송인이 화주가 기대한다고 믿고 있는 서비스 수준과 유의하게 다를 것이다. 둘째, 운송인이 실제로 제공하는 서비스는 운송인이 화주가 기대한다고 믿고 있는 서비스 수준과 유의하게 다를 것이다. 셋째, 운송인이 실제로 제공하는 서비스는 화주에게 약속된 서비스 수준과 유의하게 다를 것이다. 마지막으로 화주가 인지한 서비스 수준은 화주가 운송인에게 기대했던 서비스 수준과 유의하게 다를 것이다.

Semeijn(1995)은 기업물류의 국제화 진전, 운송인 선정, 화주의 운송인의 비교연구에서 305명의 국제화주와 27개 글로벌 선사에 대한 설문조사 결과를 분석하였다. 이 연구에 의하면 운송인은 화주가 신뢰성, 운송시간, 요율에 중요도를 부여하고 있다는 것을 잘 인지하고 있다. 그러나 운송인과 화주 간에는 각 요인들에 대한 중요도 평가에서 차이를 보였으며 설혹 화주의 생각을 정확히 인지하고 있더라도 운송인이 제공하는 서비스 수준이 화주의 요구와 일치되는 것은 아니라는 것을 밝혔다.

김영모(1995)는 해운기업의 서비스요소 40개를 요인 분석하여 설명력이 높은 24개를 선정하고 이를 신뢰성, 적합성, 정시·완결성, 안정성으로 대분류하였다. 그리고 서비스품질모형에 따라 해운기업과 화주 간 제공된 서비스에 대한 기대수준과 만족도 수준의 차이에 대하여 T검정을 실시하여 두 그룹간의 현저한 인지도의 차이가 존재함을 밝혔다.

김범중(1995)은 우리나라 컨테이너 터미널이 제공하는 서비스수준에 대하여 이용자인 선사와 터미널 서비스 제공자 사이에 존재하는 인지도 수준의 차이를 분

석하였다. 이 연구는 서비스 갭(Gap)모형과 Service Marketing Triangle을 바탕으로 여기에 현장직원을 추가하여 서비스 가설검정을 위한 확장모형을 구축하였다. 실증분석결과로는 터미널 측과 이용선사 간에 평가 요소에 대한 기대수준과 중요도 인식에는 큰 차이가 없으나 선사의 기대수준과 만족도 및 터미널이 생각하는 달성도에는 차이가 있는 것으로 분석하였다.

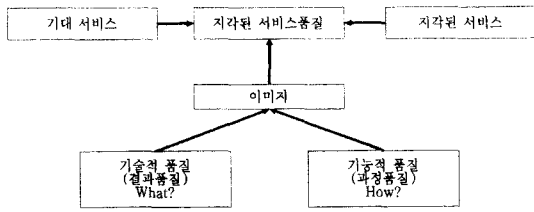
항공부문의 서비스품질과 관련한 연구로서는 Frost et al.(2001)에 의한 SERVQUAL을 이용한 항공기 객실승무원과 지원인력(수화물 처리 인력, 항공기 객실 청소요원, 기내식요원)간의 서비스품질 요소의 인식 차이에 대한 연구를 통해 기업내부의 다양한 직종들 간의 서비스 인식과 지각의 차이 대한 INTSERVQUAL 모델을 제시하였다. 그리고 Young et al.(1994)은 항공운송산업에서 측정하고 있는 서비스 품질과 SERVQUAL 모델을 기반으로 측정하는 서비스 품질에 대해 비교한 결과 SERVQUAL 모델을 이용한 서비스 품질 측정치가 기존의 항공운송산업의 서비스 품질을 측정하는 미국 교통부에서 발행하는 항공여행소비자보고서(Air Travel Consumer Report)와 유사함을 밝혀냈으며, 향후 항공여행소비자보고서가 광범위하게 사용 될 수 있도록 배포 할 것을 미 교통부에 권고하였다.

2. 서비스품질 이론

Chatterjee et al.(1993)에 의하면 서비스품질은 크게 고객필요 관점, 고객만족 관점, 그리고 고객의 품질지각 관점으로 대표된다. 그러나 서비스품질은 다수의 속성들로 구성되어 있고, 고객이 요구하는 것보다 훨씬 많은 품질요인들이 존재하기 때문에 일반적으로 품질지각의 관점이 많이 지지되고 있다.

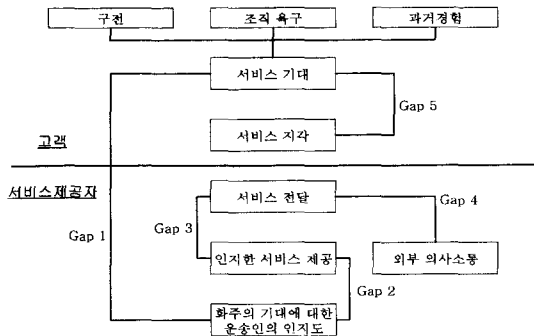
Grönroos(1984)에 의하면 서비스품질은 기술적 품질과 기능적 품질의 합이며 서비스 제공활동에 있어서는 후자가 특히 중요하다고 한다. 여기서 기술적 품질이란 소비자가 무엇을 얻을 것인가에 관한 것으로서 편익을 제공하는 활동 그 자체를 소비자가 서비스로 파악하는 것이며 그 활동의 유무에 따라 평가를 한다. 기능적 품질은 소비자가 어떻게 그것을 얻을 것인가에 관한 것으로 편익의 제공이라는 활동 그 자체가 아니라 제공의 방법을 소비자가 서비스로 파악하는 경우이다.

1) 김범중(1998)에서 재인용



자료: Grönroos(1984)

〈그림 1〉 지각된 서비스품질 모형

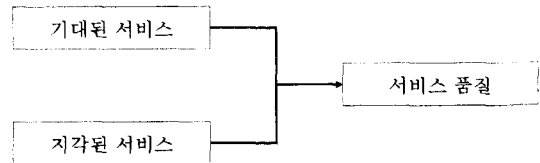


자료: Hopkins et al.(1993)

〈그림 2〉 Gap 모형

Grönroos의 지각된 서비스품질 모형을 나타낸 〈그림 1〉에서는 지각된 서비스와 기대된 서비스는 지각된 서비스 품질을 결정하는데 서로 관련이 있음을 나타내고 있다. 지각된 품질은 기대서비스와 지각된 서비스로 나타낼 수 있으며(〈그림 3〉), 이는 소비자의 기대와 실행의 함수로 결정되게 된다. 따라서 기업이 지나친 약속이나 부적절한 광고캠페인을 전개함으로써 기대서비스 수준을 높게 되면 아무리 기능적 품질과 기술적 품질 측면에서 우수한 역할을 한다 하더라도 최종적으로 얻게 되는 고객의 지각된 서비스 수준은 낮아질 수밖에 없다. 결국 총 지각된 품질수준은 기술적/기능적 품질에서만 결정되는 것이 아니고 기대된 서비스와 경험된 서비스와의 차이에 의해 결정됨을 〈그림 1〉에서 보여주고 있다.

Hopkins et al.(1993)에 의하면 화주와 운송업자 간 서비스품질 모델에서 서비스 인식에 대한 차이를 다섯 가지로 정의하였는데 그 개념적 모형은 〈그림 2〉와 같다. 이러한 고객의 품질지각에 대한 중요성과 관련된 서비스품질은 고객의 실제적인 자각이 무엇보다 중요하며 본 논문에서도 서비스품질이란 지각된 서비스 품질을 의미한다. 또한 여기서 다루고자 하는 항공화물운송서



자료: Grönroos(1984)

〈그림 3〉 서비스품질의 구성요소

비스품질은 가격요소 등의 정량적 요소 등을 포함하였으나 가격요소 이외의 모든 요소는 정성적 요소로 고객에게 인지된 서비스의 품질에 대한 연구이다.

고객에 의해 인지되는 서비스품질은 서비스기업이 제공해야 할 소비자들이 기대하는 서비스와 기업이 실제로 제공한 서비스에 대해서 소비자들이 인지하는 서비스와의 비교로부터 산출되는데, Grönroos (1984)는 〈그림 3〉과 같이 기대된 서비스와 지각된 서비스의 두가지 구성요소에 의해 서비스품질이 결정된다는 모형을 제시하였다.

3. 서비스품질 측정

서비스품질은 일반적으로 무형으로서 서비스를 제공받기 전까지는 확인할 수 없으므로 통상 제조업에서 사용하던 품질 측정도구와는 달리 불량률이나 내구성과 같은 객관적인 척도에 의한 측정이 어렵기 때문에 고객의 인식을 측정하여 서비스 품질을 측정하고 있다.

서비스품질의 측정 방법으로 Parasuraman et al.(1985)에 의해 개발된 고객의 기대와 성과 지각 사이의 불일치로서 측정하는 SERVQUAL이 있다. 각 서비스항목 및 요소에 대한 개인의 기대된 서비스 수준과 인지된 서비스 수준의 차이가 서비스 품질을 결정한다는 이론이다. 즉, 기대했던 서비스 수준과 실제로 제공된 서비스에 대한 인지된 성과에 대한 차이를 비교하게 되며 여기서 인지된 성과가 기대수준보다 낮다면 이것은 서비스 품질이 낮다는 것이고, 그 반대는 좋은 서비스 품질을 나타낸다.

일반적으로 5점 혹은 7점의 리커트 척도를 이용한 설문문을 이용한 성과기준으로만 서비스 품질을 측정하는 방법으로서 SERVPERF가 있다. 이 측정도는 Cronin and Taylor(1992)가 개발하였는데, 이것은 SERVQUAL의 측정대안으로 기대문항과 성과문항 중에서 성과문항만으로 구성되어 있으며, 실무에서 폭넓게 시행되고 있

는 방법이다. 서비스품질=성과(Performance)라는 공식을 수립하고 SERVPERF라고 명명함으로써 서비스 품질을 서비스의 성과로서 측정하고자하는 노력들을 통합하였다.

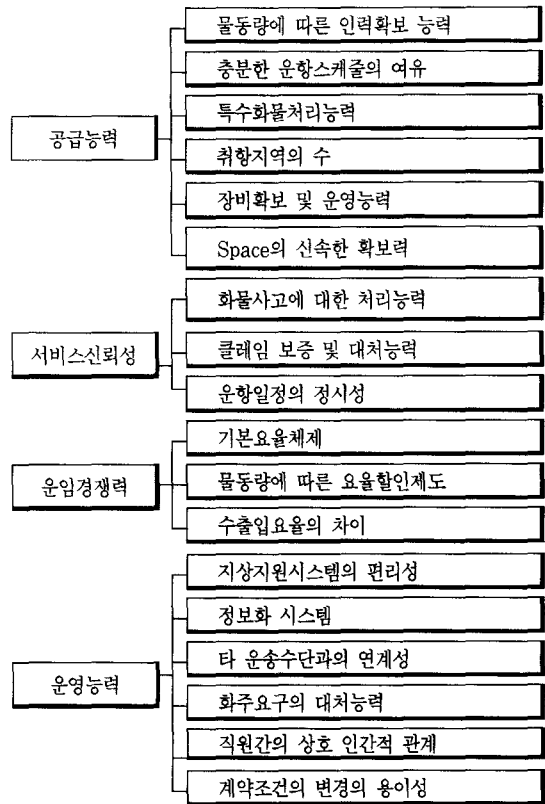
실무적인 면에서 볼 때 SERVPERF로 포괄되는 성과에 기초한 서비스품질 측정은 고객들의 서비스품질 지각에 대한 장기적인 지표를 제공할 수 있다. 즉, SERVPERF는 경영자에게 합계된 전반적인 서비스품질 점수를 제공한다. 이러한 점수는 서비스 경영자가 고객의 전반적인 서비스품질에 대한 태도를 알아보는 데 유용한 수단을 제공한다.

III. 연구설계

1. 항공화물운송서비스 품질과 결정변수의 선정

국제항공화물운송서비스의 품질을 결정하는 변수에 대해서는 구성차원이 다양하게 분류될 수 있다. 본 논문에서는 선행연구를 통하여 충분히 항목(대분류)과 항목에 따른 요소(소분류)를 선정하기가 부족하여 항공 운송 전문가 10명을 통해 총 30개의 요소 중 3명 이상으로부터 선정된 다음과 같은 4개의 서비스 항목을 추출하고 각 항목 별로 3개내지 6개의 서비스 요소를 <그림 4>와 같이 선정하였다.

- 1) 공급능력(H/W) : 국제항공화물운송서비스의 제공을 위한 기초적인 기반시설의 능력을 의미한다.
- 2) 서비스의 신뢰성 : 국제항공화물운송서비스의 이용에 있어서 서비스제공에 대한 신뢰성이 높아야 할 것이다. 사고 및 클레임에 대한 대처능력이 떨어지면 국제항공화물운송서비스 이용에 대한 불안이 커져서 즉 신뢰성이 떨어져 당해 국제항공화물운송 서비스 이용에 대한 불신이 높아질 것이다.
- 3) 운임경쟁력 : 국제항공화물운송서비스 이용시 지불해야 하는 비용으로서 양질의 서비스를 최소한의 비용으로 제공한다면 이용자에게는 물류비용절감의 기회가 될 수 있다.
- 4) 운영능력(S/W) : 위와 같은 서비스를 잘 제공하기 위해서는 충분한 시설 장비의 정비, 정보화시스템의 확립, 직원의 서비스 정신 확립 등이 선행되어야 한다.



<그림 4> 서비스항목과 요소의 계층구조

2. 설문조사

본 논문을 위한 설문지의 작성은 앞에서 선정된 속성의 중요도를 평가하기 위한 체제로 구성되어 있다. 각 설문항목은 SERVQUAL 모델을 적용하여 리커트 척도(2)를 이용하여 구성하였다. 설문조사의 모집단은 인천국제공항에 상주하는 포워더업체의 직원들과 국적, 외국적 항공사 직원들을 대상으로 하였다. 설문서의 수집을 위하여 2003년 9월 29일부터 약2주간 국적항공사(대한항공(KE)과 아시아나항공(OZ))와 우리나라에서 항공화물을 많이 취급하고 있는 외국적 항공사(루프트한자(LH), 일본항공(JL), 노스웨스트(NW) 등 3개 항공사) 그리고 항공 포워더 16개사를 방문하여 129개의 설문을 받았다. 총 129부 중 실무경력이 5년 이상인자가 답한 72부만 실증분석이 대상으로 하였다. 이는 해당 분야에서 충분한 경험과 전문성 있는 자의 응답이 적정하다는 업계의 의견을 반영한 것이다.

국제항공화물운송의 서비스수준 중요도에 대해서는

2) 어떤 문제에 대해 각 개인의 의견(찬성 도는 반대의 정도)을 구할 수 있도록 1(가장 중요)부터 5(전혀 중요하지 않음)까지의 5점 척도를 사용

〈표 1〉 항공포워더 직원들의 항공사 서비스평가 순위
(단위:명)

순위	KE	OZ	JL	LH	NW
1	19	27	6	2	0
2	13	23	12	3	5
3	2	3	29	14	9
4	4	2	4	32	11
5	17	0	4	4	30
가중치	0.9321	1.0000	0.7884	0.6721	0.6085
CK 순위	2	1	3	4	5

계층분석 기법에 의해 가중치를 산정하였다. 서비스 항목별 가중치와 서비스 요소간의 가중치를 각각 구했으며 종합적인 가중치는 항목의 가중치와 요소 가중치의 곱으로 구했다. 또한 중요도 인식의 차이는 독립 T 검정을 통해 확인하였다.

회수한 72부의 설문³⁾은 항공포워더가 30부, 국적 항공사가 23부, 외국적항공사가 19부였다. 설문 중 기본적인 항목을 구성했던 항목 중 "운항시간의 단축이 항공화물 운송서비스의 선택에 얼마나 중요하다고 생각하십니까?"라는 내용에는 포워더 중 47%의 응답자가 매우 중요하다고 응답한 반면, 국적항공사는 58%의 응답자가, 외국적 항공사의 종사자들은 34%가 매우 중요하다고 답하였다.

주로 이용하는 항공사의 서비스 순위는 포워더 직원을 대상으로만 실시하였다. 포워더들이 가장 선호하는 서비스를 나타낸 항공사는 아시아나항공였으며 대항항공은 가장 우수와 가장 나쁨으로 응답자들이 양분화 되어 있었다. 다음으로 일본항공, 루프트한자, 노스웨스트항공 순으로 평가되었다. 순위의 산정방식은 우선순위 투표에 의한 전형적인 순위 산정방식인 자료포락분석(DEA, Data Envelopment Analysis)의 Cook and Kress(CK) 모형에 의해 산출하였다.

설문항목의 신뢰도를 나타내는 Cronbach's Alpha⁴⁾ 값은 4개의 서비스 항목(대분류)이 0.9479으로 신뢰성이 매우 높은 것으로 나왔으며, 항목간의 평균이 동일하지 여부를 검정하기 위해 사용하는 Hotelling's T-검정 값은 32.87, F-검정량은 10.65, 유의확율은 0.000으로 나타나 각 항목의 응답자들의 평균은 동일하

지 않은 것으로 나타났다. 18개의 서비스 항목(소분류)의 하위 값들에 대한 Cronbach's Alpha값은 0.9797로 신뢰성이 매우 높은 것으로 나왔으며, Hotelling's T-검정 값은 382.29, F-검정량은 17.47, 유의확율은 0.000으로 나타나 대분류인 항목과 마찬가지로 각 항목의 응답자들의 평균은 동일하지 않은 것으로 나타났다. 이는 대분류와 소분류의 구성요소가 통계적으로 중복되지 않음을 의미한다.

앞서 검토한 선행연구와 연구모형을 바탕으로 실증연구에서 검증하게 될 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

- H1: 전체 서비스 제공자(국내 및 외국계항공화물운송기업)가 인지하고 있는 서비스요소의 중요도와 서비스이용자(포워더)가 인지하는 서비스요소의 중요도에는 차이가 있다.
- H2: 서비스 제공자 중에서 국내 및 외국계 항공화물운송사가 인지하고 있는 서비스요소의 중요도에는 차이가 있다.
- H3: 서비스 제공자(국내항공화물운송사)가 인지하고 있는 서비스요소의 중요도와 서비스이용자가 인지하는 서비스요소의 중요도에는 차이가 있다.
- H4: 서비스 제공자 중 외국계항공화물운송사가 인지하고 있는 서비스요소의 중요도와 서비스이용자가 인지하는 서비스요소의 중요도에는 차이가 있다.

IV. 항공화물운송서비스품질 요소의 중요도 인식 차이에 관한 실증분석-계층분석기법의 이용

Saaty⁵⁾에 의해 제안된 계층분석기법은 복잡한 의사결정문제를 작은 문제로 나누어 체계적으로 분석하는 기법이다. 이 방법은 의사결정 문제를 계층화한 후 각 평가 기준의 관점에서 대안들의 상대적 중요도와 평가 기준들 간의 상대적 중요도를 쌍별비교에 의해 측정한다. 이러한 방식을 통해 궁극적으로 최하위계층에 있는 대안들의 가중치 또는 우선순위를 구할 수 있도록 한다.

3) 본 논문에서는 화물운송서비스의 고객과 서비스를 제공하는 회사와의 서비스인식에 대한 모형에서 회사부문에 관리 및 운영자와 서비스를 직접 인도하는 현장직원을 위주로 하였다.
 4) Cronbach's Alpha값이 얼마가 되어야 신뢰성이 있다고 할 수 있는가에 대하여는 Nunnally가 제시한 것을 참고로 하면 탐색적 연구는 0.5~0.6 이상이면 충분하고, 기초연구는 0.8이상이면 충분하다고 하며, 중요한 결정이 필요한 연구에서는 0.9이상이어야 한다고 한다.
 5) Saaty T.(1990)

계층구조는 인간의 사고를 반영하는 중요한 틀로서 문제를 구성하는 요소들 간의 관계를 밝히고 유사한 특성을 갖는 것끼리 모아 각 수준 별로 정리하는 역할을 한다. 계층구조를 구축한다는 것은 해결하고자 하는 문제의 요소나 평가항목을 동질적인 집합으로 군집화하고 이 집합을 상이한 계층에 배열하는 것을 의미한다. 계층구조는 가능한 있을 수 있는 상황을 모두 반영할 수 있도록 적당한 항목을 포함하여 구축해야 하며 각 요소들은 상위 레벨의 요소들과 비교될 수 있도록 유사 요소들과 관계를 갖도록 정리되어야 한다. 상위 요소는 하위 요소의 상대적 효과 평가를 위한 기준으로 사용된다.

계층분석 기법에서 순위선정방법은 기준척도를 사용한 쌍대비교를 통해 상위의 각 요소(평가항목)에 대한 하위 요소들의 우위를 나타내는 평가표를 구축하고 이것을 이용하여 계층별로 각 요소에 대한 중요도를 산출한다. 본 장에서는 각 요소에 대해 산출된 중요도를 이용하였다.

응답자의 일관성에 대한 검증은 Consistency Ratio (CR)⁶⁾를 산출하여 각 레벨별로 검증한다. 본 연구에서는 1.4%에서 0.0056%의 분포를 나타내 응답의 일관성이 있는 것으로 검증되었다.

이러한 계층분석에 의한 항공화물운송서비스 품질에 대한 중요도의 인식은 <표 2>와 <표 3>과 같다. 전체적으로 서비스 신뢰성이 항공화물운송서비스의 품질을 결정하는데 가장 중요한 요인으로 간주되고 있다.

그 다음으로 중요한 것에 대해서는 포워드(서비스 이용자)와 서비스 제공자들 간에 다른 견해를 보이고

<표 2> AHP를 이용한 그룹별 서비스 항목의 중요도

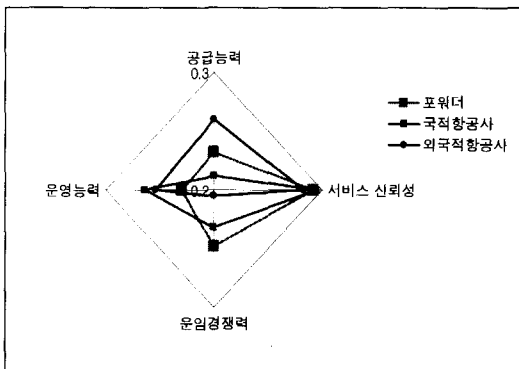
서비스항목	가중치비교			
	전체	1*	2*	3*
공급능력	0.2340	0.2317	0.2115	0.2598
서비스 신뢰성	0.2897	0.2914	0.2939	0.2823
운임경쟁력	0.2277	0.2476	0.2312	0.2047
운영능력	0.2487	0.2293	0.2635	0.2532

1*: 포워드, 2*: 국적항공사, 3*: 외국적항공사

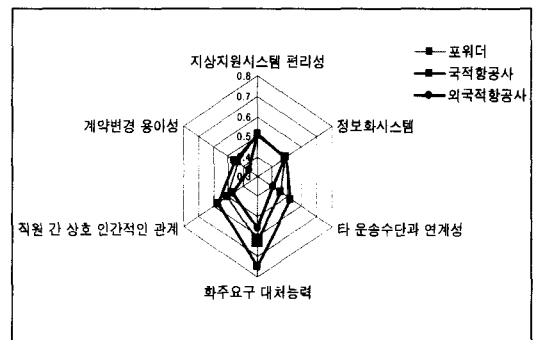
<표 3> AHP를 이용한 그룹별 서비스 요소 중요도

항목	서비스요소	가중치비교			
		전체	1*	2*	3*
공급능력	인력확보 능력	0.1598	0.1636	0.1602	0.1559
	운항스케줄의 여유	0.1676	0.1580	0.1672	0.1782
	특수화물처리능력	0.1375	0.1430	0.1346	0.1348
	취항지역의 수	0.1471	0.1567	0.1396	0.1457
	장비확보 및 운영능력	0.1784	0.1750	0.1793	0.1801
서비스 신뢰성	공급력 확보	0.2096	0.2037	0.2192	0.2052
	화물사고 처리능력	0.3705	0.3500	0.3644	0.3939
	클레임 처리능력	0.3564	0.3950	0.3787	0.2987
운임 경쟁력	운항일정 정시성	0.2730	0.2550	0.2569	0.3074
	기본요율체계	0.3917	0.4076	0.3753	0.3903
	요율할인제도	0.3273	0.2874	0.3528	0.3438
9운영능력	수출입 요율 차이	0.2810	0.2050	0.2719	0.2660
	지상지원시스템 편리성	0.5108	0.5144	0.5061	0.5118
	정보화시스템	0.4892	0.4856	0.4939	0.4882
	타 운송수단과 연계성	0.4577	0.4523	0.5272	0.4027
	화주요구 대처능력	0.6337	0.6194	0.7460	0.5539
	직원 간 상호 인간적인 관계	0.5088	0.5028	0.5602	0.4681
계약변경 용이성	0.4126	0.4356	0.4511	0.3592	

1*: 포워드, 2*: 국적항공사, 3*: 외국적항공사



<그림 5> AHP를 이용한 그룹별 서비스 항목의 중요도의 비교



<그림 6> AHP를 이용한 그룹별 서비스 항목 중 "운영능력"에 해당하는 요소의 중요도의 비교

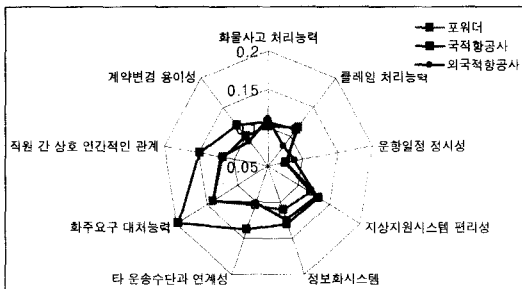
6) CR = CI(Consistency Index) ÷ RI(Random Index)

산출된 CR 값이 3×3 매트릭스의 경우는 5% 이하, 4×4 매트릭스의 경우는 9% 이하, 5×5 매트릭스 이상의 경우는 10%이하이면 응답에 일관성이 있다고 본다. 또한 CR값을 산출하기 전에 도출해내는 CI(Consistency Index)는 응답의 일관성정도를 나타내는 일반적인 지표로서, 본 연구에서는 일관성 지수가 0.0173에서 0.000029사이의 분포를 나타내 일반적으로 받아들여지는 0.1을 만족하였다.

〈표 4〉 AHP를 이용한 그룹별 서비스 항목의 가중치를 이용한 각 요소의 중요도

항목	서비스요소	가중치비교			
		전체	1*	2*	3*
공급 능력	인력확보 능력	0.0374	0.0379	0.0339	0.0405
	운항스케줄의 여유	0.0392	0.0366	0.0354	0.0463
	특수화물처리능력	0.0322	0.0331	0.0285	0.0350
	취항지역의 수	0.0344	0.0363	0.0295	0.0379
	장비확보 및 운영능력	0.0417	0.0405	0.0379	0.0468
	공급력 확보	0.0490	0.0472	0.0464	0.0533
서비스 신뢰성	화물사고 처리능력	0.1073	0.1020	0.1071	0.1112
	클레임 처리능력	0.1032	0.1151	0.1113	0.0843
	운항일정 정시성	0.0791	0.0743	0.0755	0.0868
운임 경쟁력	기본요금체계	0.0892	0.1009	0.0868	0.0799
	요금할인제도	0.0745	0.0712	0.0816	0.0704
	수출입 요금 차이	0.0640	0.0508	0.0629	0.0545
운영 능력	지상지원시스템 편리성	0.1270	0.1180	0.1334	0.1296
	정보화시스템	0.1217	0.1113	0.1301	0.1236
	타 운송수단과 연계성	0.1138	0.1037	0.1389	0.1020
	화주요구 대처능력	0.1576	0.1420	0.1966	0.1402
	직원 간 상호 인간적인 관계	0.1265	0.1153	0.1479	0.1185
	계약변경 용이성	0.1026	0.0999	0.1189	0.0909

1*: 포워더, 2*: 국적항공사, 3*: 외국적항공사



〈그림 7〉 AHP를 이용한 그룹별 서비스 항목 중 "운영능력"과 "서비스 신뢰성" 항목에 해당하는 요소의 중요도의 비교

있으며, 제공사 간에도 국적항공사와 외국적항공사 간에 있어서도 차이가 있는 것으로 나타났다(〈그림 5〉 참조). 서비스 이용자(포워더)는 운임경쟁력을 두 번째로 중요하다고 간주하였으나 외국적 항공사는 4개의 항목 중 중요성이 가장 떨어지는 것으로 보고 있다. 운영능력의 경우 두 번째로 중요한 요소로 나타나고 있으나 그룹별 반응에서는 큰 차이를 보이고 있다(〈그림 6〉 참조).

〈표 2〉와 〈표 3〉은 계층분석기법에 의해 산출한 각 계층별 가중치로 독립적인 설문에 의해 조사 된 것이다. 이와 같은 결과에 의해 상위 계층인 서비스 항목에

서는 중요하게 간주한 서비스 신뢰성이 하위 계층인 서비스 요소에서는 운영능력의 각 요소들이 중요하게 나온 결과이다. 〈그림 6〉을 보면 운영능력 중 "화주요구 대처능력"이 각 그룹별로 가장 중요한 요소로 간주하였다. 그 다음으로 국적항공사는 "직원간 상호인간적인 관계(0.7460)"를 외국적항공사와 포워더는 "지상지원 시스템 편리성(0.5118)"을 들고 있다. 〈표 2〉와 〈표 3〉은 계층 구조에서 상위와 하위에 해당하는 기준을 독립적인 설문을 진행한 것에 대한 결과이며, 상위 항목을 하위요소에 반영하여 〈표 4〉를 도출하였다. 즉, 각 서비스 항목 *j*에 대한 그룹(*k*)별 가중치 행렬 w_{kj} 를 각 항목 *j*의 서비스 요소 *j*의 가중치 행렬 w_{ij} 를 곱한 것이다.

〈표 4〉를 보면 서비스 이용자와 제공사 간의 서비스 품질의 각 요소별로 중요도의 인식에는 차이가 있으며 서비스 제공사 중에서도 국적항공사와 외국적 항공사간에도 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 〈표 3〉에서와 같이 "운영능력" 항목과 서비스 항목별 중요도에서 가장 중요하게 나왔던 "서비스 신뢰성" 항목의 각 요소 간의 차이는 줄어들었다. 전체적으로는 "화물사고 처리능력(0.1073)"이 서비스 신뢰성 항목에서는 중요하게 간주되고 있으나 그룹별로 볼때 포워더는 "클레임 처리능력(0.1151)"을 "화주요구대처능력(0.1420)"과 "지상지원시스템 편리성(0.1180)" 다음으로 중요하게 간주하고 있다(〈그림 7〉 참조).

V. 항공화물운송서비스 이용자 및 제공자의 서비스품질 중요도 인식 차이에 관한 실증분석-독립 T-검정 이용

앞에서는 계층분석기법에 의해 서비스의 제공자와 이용자 간에 또, 서비스 제공자들 간에도 국적항공사와 외국적항공사 서비스 품질 중요도에 차이가 있는 것으로 확인하였다. 그러나 서비스 항목 또는 요소 별로 어느 항목 또는 요소에 어느 정도 서비스 품질의 중요도를 인식하는데 있어 차이를 보이는지 알아보기 위해 리커트 척도를 이용한 설문을 통해 추가적으로 독립 T 검정을 실시하였다. 이는 앞에서 전제한 네 가지의 가설을 입증하기 위한 것이었다.

계층분석을 하기 위해 분류했던 서비스항목에서는

7) $w_i \cdot w_j = w_{ij}$ (서비스 항목)=1...4, j(서비스 요소)=1...6

〈표 5〉 서비스 제공자와 이용자간의 서비스 항목의 중요도 차이 검정

서비스항목	전체평균	평균비교		
		1*	2*, 3*	유의도(P) 1-2,3
공급능력	3.47	3.47	3.48	-
서비스 신뢰성	3.81	3.73	3.86	-
운임경쟁력	3.64	3.70	3.60	-
운영능력	3.75	3.73	3.76	-

1*: 포워더, 2*: 국적항공사, 3*: 외국적항공사

〈표 6〉 각 그룹별 서비스 요소의 중요도 차이 검정

서비스항목	전체 평균	평균비교					
		1*	2*	3*	유의도(P)		
					1,2	1,3	2,3
공급능력	3.47	3.47	3.39	3.58	-	-	-
서비스 신뢰성	3.81	3.73	3.87	3.84	-	-	-
운임경쟁력	3.64	3.70	3.43	3.79	-	-	-
운영능력9	3.75	3.73	3.78	3.74	-	-	-

1*: 포워더, 2*: 국적항공사, 3*: 외국적항공사

〈표 5〉와 〈표 6〉과 같이 서비스 제공자와 이용자간 그리고 포워더, 국적항공사, 외국적항공사 간의 중요도 차이는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 나지 않았다. 그러나 각 항목의 요소별로는 차이를 보이는 항목이 있으며, 앞에서 전체한 각 가설별로 질문에 응답한 응답자의 평균에 대한 검정 결과를 살펴보면 다음과 같다.

H1 : 전체 서비스 제공자(국내 및 외국계항공화물운송기업)가 인지하고 있는 서비스요소의 중요도와 서비스이용자(포워더)가 인지하는 서비스요소의 중요도에는 차이가 있다.

이 가설은 〈표 7〉과 같이 3개의 요소에서 차이를 보이고 있다. 우선 지상지원시스템 편리성을 서비스 이용자는 가장 우선순위를 두고 있는 반면 서비스 제공자는 12번째 중요한 요소로 간주하고 있어 가장 큰 차이를 보이고 있다. 그리고 특수화물처리능력, 계약변경용이성 등에서도 서비스 이용자가 제공자보다 큰 비중을 두고 있다. 나머지 항목에 있어서는 통계적 유의성(5%)을 보이지 않고 있다.

H2 : 서비스 제공자 중에서 국내 및 외국계 항공화물운송사가 인지하고 있는 서비스요소의 중요도에는 차이가 있다.

이 가설은 〈표 8〉과 같이 네 가지 측면에서 차이를

〈표 7〉 서비스 제공자와 이용자간의 서비스 요소의 중요도 차이 검정

항목	서비스요소	전체 평균	평균비교		
			1*	2*,3*	유의도(P) 1-2,3
공급 능력	인력확보 능력	3.28	3.30	3.26	-
	운항스케줄의 여유	3.44	3.47	3.43	-
	특수화물처리능력	3.36	3.80	3.50	0.034
	취항지역의 수	3.37	3.27	3.45	-
	장비확보 및 운영능력	3.51	3.53	3.50	-
서비스 신뢰성	공급력 확보	3.64	3.83	3.50	-
	화물사고 처리능력	3.79	3.80	3.79	-
	클레임 처리능력	3.62	3.90	3.50	-
운임 경쟁력	운항일정 정시성	3.65	3.53	3.74	-
	기본요금체계	3.29	3.40	3.21	-
	요금할인제도	3.35	3.30	3.38	-
운영 능력	수출입 요금 차이	3.07	3.20	2.98	-
	지상지원시스템 편리성	3.76	4.33	3.36	0.000 ¹⁾
	정보화시스템	3.81	3.70	3.88	-
	타운송수단과 연계성	3.61	3.47	3.71	-
	화주요구 대처능력	3.69	3.90	3.55	0.053
계약변경 용이성	직원간 상호 인간적인 관계	3.56	3.53	3.57	-
	계약변경 용이성	3.18	3.47	2.98	0.017

1*: 포워더, 2*: 국적항공사, 3*: 외국적항공사

1) $p \leq 0.01$

보이고 있다. 국적항공사가 화물사고 처리능력과 정보화시스템을 가장 중요한 요소로 꼽고 있는 반면 외국적항공사는 다섯 번째 이하의 요소로 간주하고 있다. 반면에 외국적항공사는 기본요금체계와 수출입요금차이를 국적항공사보다 중요한 서비스요소로 간주하고 있다. 그러나 국적항공사들은 이들 요소들을 아주 중요하지 않은 항목으로 간주하고 있다.

H3 : 서비스 제공자(국내항공화물운송사)가 인지하고 있는 서비스요소의 중요도와 서비스이용자가 인지하는 서비스요소의 중요도에는 차이가 있다.

이 가설은 〈표 8〉과 같이 네 가지 측면에서 차이를 보이고 있다. 포워더가 지상지원시스템 편리성을 가장 중요한 요소로 꼽고 있는데 반해 국적항공사는 중요한 요소로 보고 있지 않다. 또한 계약변경용이성, 기본요금체계, 수출입요금차이에 있어서 포워더가 국적항공사보다 중요하게 간주하고 있다.

H4 : 서비스 제공자 중 외국계항공화물운송사가 인지하고 있는 서비스요소의 중요도와 서비스이용자가 인지하는 서비스요소의 중요도에는 차이가 있다.

〈표 8〉 각 그룹별 서비스 요소의 중요도 차이 검정

항목	서비스요소	평균비교					
		1	2	3	유의도(P)		
					1,2	1,3	2,3
공급 능력	인력확보 능력	3.30	3.35	3.16	-	-	-
	운항스케줄의 여유	3.47	3.52	3.32	-	-	-
	특수화물처리능력	3.10	3.43	3.68	-	0.029	-
	취항지역의 수	3.27	3.48	3.42	-	-	-
	장비확보 및 운영능력	3.53	3.43	3.58	-	-	-
	공급력 확보	3.83	3.65	3.32	-	-	-
서비스 신뢰성	화물사고 처리능력	3.80	4.13	3.37	-	-	0.006 ¹⁾
	클레임 처리능력	3.80	3.52	3.47	-	-	-
	운항일정 정시성	3.53	3.61	3.89	-	-	-
운임 경쟁력	기본요금체계	3.40	2.74	3.79	0.001 ¹⁾	0.029	0.000 ¹⁾
	요금할인제도	3.30	3.30	3.47	-	-	-
	수출입 요금 차이	3.20	2.57	3.47	0.006 ¹⁾	-	0.001 ¹⁾
운영 능력	지상지원시스템 편리성	4.33	3.26	3.47	0.000 ¹⁾	0.000 ¹⁾	-
	정보화시스템	3.70	4.13	3.58	0.051	-	0.014
	타운송수단과 연계성	3.47	3.61	3.84	-	-	-
	화주요구 대처능력	3.90	3.52	3.58	-	-	-
	직원간 상호 인간적인 관계	3.53	3.52	3.63	-	-	-
계약변경 용이성	3.47	2.91	3.05	0.020	-	-	

1*: 포워더, 2*: 국적항공사, 3*: 외국적항공사
1) p<0.01

이 가설은 〈표 8〉과 같이 세 가지 측면에서 차이를 보이고 있다. 포워더가 지상지원시스템 편리성을 가장 중요하게 간주하고 있는 반면 외국적 항공사는 크게 중요시하고 있지 않은 것으로 나타났다. 그러나 특수화물 처리능력과 기본요금체계의 경우 외국적항공사가 중요하게 고려하고 있는 반면 포워더는 별로 중요한 항목으로 고려하고 있지 않은 것으로 나타났다.

Ⅶ. 결론

최근 기업이 복잡하고 변화가 격심한 경쟁적 경영 환경 속에서 장기적이고 전략적인 관점의 성장과 발전을 이룩하기 위해, 제품과 서비스품질의 우수성, 고객에 대한 기업 이미지 제고 및 고객만족 경영의 필요성이 대두되고 있다. 특히 산업의 특성상 눈에 보이지 않으면서 상품을 축적해놓을 수 없는(Non-Stockable) 서비스 산업에서 서비스품질의 차별화는 중요한 경쟁우위를 확보하는 길이다. 따라서 본 연구는 항공화물운송 서비스에서 서비스품질의 결정요인을 확인하고, 서비스 제공자와 이용자간에 서비스 품질에 대한 중요성 인식의 차이가 있는지를 연구하였다. 이를 토대로 서비스

제공자는 이용자의 요구에 만족하는 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 즉, 최근 중국의 부상으로 이 지역의 항공화물 부문의 경쟁이 치열해지고 점차적으로 있는 시점에서 서비스 제공자인 항공사가 고객(포워더)의 요구를 정확히 파악함으로써 전략적 측면에서 경쟁력을 향상시킬 수 있을 것이다.

이를 통해 최근 격화되고 있는 동북아 지역에서의 항공화물허브를 위한 경쟁력 제고를 위한 서비스 부문의 요소를 찾을 수 있었다. 연구에서는 서비스 항목을 공급능력(H/W), 서비스 신뢰성, 운임경쟁력 및 운영능력(S/W)으로 구분하였으며, 각 항목에는 다시 3개에서 6개의 서비스 요소를 총 18개로 세분하였다. 서비스 항목의 중요도 및 인지도에 있어서 서비스 제공자와 이용자간의 중요도에서는 차이가 없었다. 보다 세분화된 서비스요소에서는 총 18개 항목 중 단 3개의 항목에서만 중요도 차이가 있는 것으로 인식 하였다. 그 중 특수화물처리능력은 서비스 제공자가 보다 큰 가치를 두었으며, 특히 외국적항공사가 더 큰 가치를 두었다. 지상지원시스템 편리성과 계약변경 용이성 측면에서는 이용자가 보다 큰 가치를 두었다. 특히 서비스 이용자인 포워더들은 지상지원 시스템의 편리성을 가장 중요도가 높은 항목으로 인식하고 있었다.

그러나 서비스 제공자를 국적항공사와 외국적항공사로 구분을 한 경우에는 7개의 항목에 있어서 서비스 제공자(국적항공사, 외국적항공사)와 이용자간의 중요도에 관한 인식의 차이를 보이고 있다. 특히 국적항공사는 화물사고처리능력에 가장 큰 중요도를 두고 있는데 반해 외국적항공사는 타 운송 수단 간의 연계성에 높은 비중을 두었다. 특히 운임경쟁력 항목에서 기본요금체계에 있어서는 세 그룹 모두 인식을 달리하고 있었다. 외국적항공사는 서비스 이용자(포워더)보다 높은 가치를 두었으며, 국적항공사는 이용자보다 낮은 가치를 두고 있었다.

참고문헌

1. 김범중(1995), “국제물류시설의 이용자 만족도 평가 연구”, 동국대학교 대학원 박사학위논문.
2. 김영도(1995), “해운마케팅에서의 서비스품질 지각에 관한 연구”, 한국해양대학교 대학원 박사학위논문.
3. 전일수(1997), “국제복합운송시스템”, 21세기 한국연구재단.

4. 홍석진(2004), "항공화물 부문과 항공사 효율성에 관한 연구-자료포락분석(DEA)모형의 이용", 대한교통학회지, 제22권 제3호, 대한교통학회, pp.17~26.
5. Boeing(2001), "World Air Cargo Forecast 2002/2003".
6. Chatterjee S. and Yilmaz M.(1993), "Quality Confusion: Too Many Gurus, Not Enough Disciples," Business Horizon.
7. Cronin J. and Taylor S.(1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," Journal of Marketing, Vol.56, No.3, pp.55~68.
8. Frost F. and Kumar M.(2001), "Service Quality between Internal Customers and Internal Suppliers in an International Airline", The International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.18, No.4/5, pp.371~386.
9. Grönroos C.(1984), "A Service Quality Model and its Marketing Implication," European Journal of Marketing, Vol.18, Iss.4, pp.36~44
10. Hopkins S., Sandra S. Hopkins W. and Jerry F. (1993), "Service Quality Gaps in the Transportation Industry: An Empirical Investigation", Journal of Business Logistics, Vol.14, No.1, pp.145~161.
11. Parasuraman A., Zeithaml V., and Berry L.(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" Journal of Marketing, Vol.49, No.4, pp.41~50.
12. Saaty T.(1990), "The Analytic Hierarchy Process", Pittsburgh, PA, RWS.
13. Semeijin, J.(1995), "Service Priorities in International Logistics," The Journal of Logistics Management, Vol.6, No.1.
14. Young C., Cunningham L. and Lee M. (1996) "Assessing Service Quality as an Effective Management Tool: The Case of the Airline Industry", Journal of Marketing-Theory and Practice, Spring 1994, pp.76~96.
15. Zeithaml V., Parasuraman A., and Berry L.(1990), "Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions and Expectations" New York, Free Press.
16. Zeithaml V. and Bitner M.,(1996), "Service marketing" New York, McGraw Hill.

♣ 주 작 성 자 : 전일수

♣ 논문투고일 : 2004. 5. 27

논문심사일 : 2004. 7. 22 (1차)

2004. 8. 11 (2차)

심사판정일 : 2004. 8. 11

♣ 반론접수기한 : 2005. 2. 28