

레스토랑 유형별 서비스 인카운터 품질의 중요도 및 수행도 분석

조 미 나
CJ 식품연구소

The Importance and Performance Analysis of Service Encounter Quality by Types of Restaurants

Mina Jo

CJ Foods R&D, Seoul 152-050, Korea

Abstract

The purpose of this study was to identify critical control points of service encounter by types of restaurants in order to manage moment of truth when customers encounter services. Questionnaires were collected from 812 customers (aged 15 years or older) who had used restaurants in Seoul, from October 24, 2005 to November 6, 2005. The main results of this study were as follows: Statistically significant differences were shown between importance and performance of interaction quality, physical environment quality and outcome quality. Significant differences were also shown in importance and performance of interaction and physical environment quality, and performance of outcome quality by restaurant types but no significant difference was indicated in importance of outcome quality by restaurant types. That is, the importance of outcome quality, which means the quality of food, was regarded as important by customers who use restaurants regardless of types of restaurants. The result of examining interaction quality showed that family restaurants managed waiting customers quite well and provided information on the Internet homepage. Performance of responding to customers with complaints was rated the highest in family restaurants. Regarding physical environment quality, importance and performance scores significantly differed by types of restaurants in order of fine-dining restaurants, family restaurants, and fast-food restaurants. In terms of service encounter quality, items whose importance scores were high but performance scores were low in importance-performance analysis matrix were "quality of provided food is always uniform" and "the space between other tables is enough" for fine-dining restaurants. In family restaurants, "size of chairs or tables is enough", and "the space between other tables is enough" were included in the items, while "interior facilities are attractive", "size of chairs and tables is enough", and "the space between other tables is enough" were included in the items in case of fast-food restaurants. A difference was indicated depending on types of restaurants.

Key words: service encounter, interaction quality, outcome quality, physical environment quality, restaurants

서 론

소비자의 욕구가 다양해지고 이를 만족시키기 위한 기업 간 경쟁이 치열해지면서, 제품의 기능적 품질간의 차별화가 약해지고 있다. 이러한 시점에 고객이 서비스와 만나는 최초의 지점인 서비스 인카운터는 고객의 레스토랑에 대한 첫인상을 형성하고, 향후 재방문 등에 중요한 영향을 끼칠 수 있으므로 점차 그 중요성이 부각되고 있다.

서비스 인카운터(service encounter)에 대해 Solomon 등(1)은 "서비스 환경에 있어서 대인간의 직접적인 대면(face-to-face) 상호 작용"으로 규정하였고, Keaveney(2)는 서비스 인카운터를 고객과 서비스 종업원과의 인간적 상호 작용으로 정의하고 있다. 이 정의에서는 서비스 인카운터를

고객과 기업 간의 인간적 상호작용으로 제한함으로써 인간 관계에 초점을 맞추고 있다. 한편, Shostack(3)은 서비스 인카운터를 고객과 서비스 제공기업과 직접 상호작용하는 기간으로 정의하고 있고, Bitner 등(4)은 서비스 인카운터를 고객과 기업이 상호작용하는 순간으로 정의하고 있다. 또한 Yoo(5)는 서비스 접점은 서비스의 제공에 관련하여 서비스 제공자와 고객 간의 인적 상호작용 및 물리적 환경과 상호작용으로 정의하고 있다. 이 정의는 Shostack(3)의 정의와 같이 포괄적인 관점에서 서비스 인카운터를 정의한 것이다. 이와 같이 서비스 인카운터에 대한 초기의 연구에서는 인적 요소에 중점을 두고 있지만 점차 물리적 환경, 서비스 전달, 서비스 참여자의 고객 접촉 및 태도, 서비스 환경 및 물적 증거와 관련된 주제를 포괄적으로 다루고 있음을 알 수 있다(5).

서비스 품질 인지의 구성 요소에 대한 논란이 계속되고 있는 가운데(6), 서비스 품질의 구성차원에 대한 주요한 두 가지 접근법에는 Parasuraman 등(7)의 관점과 Gronroos(8,9)의 관점이 있다. 지금까지 서비스 품질의 측정에 가장 많이 이용되고 있는 모형은 SERVQUAL모형(7)으로 이 모형은 가장 많이 적용되어 온 동시에 가장 많은 비판도 받고 있다. SERVQUAL은 서비스 품질이 ‘신뢰성(reliability)’, ‘응답성(responsiveness)’, ‘공감성(empathy)’, ‘확신성(assurance)’, ‘유형성(tangibles)’의 5가지 차원으로 구성되어 있으며, 기대와 인지간의 차이에 의해 서비스 품질을 인지한다고 보고 있다(10). 한편 최근에는 서비스 기대를 모형에 포함하지 않고 서비스 성과만을 측정하는 SERVPERF 모형(11)의 장점에 대한 재인식과 Gronroos(8)의 결과품질(outcome quality)을 반영한 서비스 품질 차원의 재구성구 구조에 대한 연구들도 활발히 진행되고 있다(12). Gronroos(8,9)는 서비스 품질이 두가지 차원으로 구성되어 있다고 보았다. 하나는 ‘기술적 품질(technical quality)’로서 고객들이 서비스로부터 얻는 결과 품질 즉, ‘무엇(what)’에 해당하는 품질이다. 다른 하나는 ‘기능적 품질(functional quality)’로서 고객들이 서비스 상품을 얻는 과정 품질 즉, ‘어떻게(how)’에 해당하는 품질이다. 한편 Brady와 Cronin(6)은 서비스 품질 위계구조 모형을 도입하여, 서비스 품질 차원이 ‘상호작용 품질(interaction quality)’, ‘결과품질(outcome quality)’, ‘물리적 환경 품질(physical environment quality)’로 구성되는 것으로 보았다.

지금까지 서비스 인카운터의 정의나 분류에 관한 연구 및 고객, 종업원 관점에서의 서비스 인카운터 품질 연구, 레스토랑 인테리어 등 환경적 요인에 의한 서비스 인카운터 평가 등에 관한 연구는 꾸준히 이루어져 왔으나, 서비스 인카운터 품질을 포괄적으로 살펴본 연구는 미흡한 실정이다(13).

서비스 인카운터의 특성을 결정짓는 차원에 대해 Price 등(14)은 관계가 지속되는 시간(Duration), 감정의 개입 정도(Affect), 인카운터에 참여하는 사람들 간의 공간적 근접성(Distance)에 의해 구분하였다. 서비스 인카운터의 영역이 확대되면서 점차 서비스 인카운터와 서비스의 구분이 모호해지게 되었다. Yoo(5)는 서비스 인카운터를 서비스 제공자와 고객 간 상호작용, 물리적 환경과 고객 간 상호작용, 다른 고객과 상호작용으로 구분하였는데, 이는 Brady와 Cronin(6)의 서비스 품질 평가 모델의 구분과 유사하다.

따라서 본 연구에서는 Brady와 Cronin(6)의 서비스 품질 위계구조 모형을 도입하여 서비스 인카운터 품질 차원이 ‘상호작용 품질(interaction quality)’, ‘결과품질(outcome quality)’, ‘물리적 환경 품질(physical environment quality)’로 구성되는 것으로 보고, Importance-Performance Analysis (IPA) 모형을 이용한 서비스 인카운터 평가를 통해 레스토랑을 방문한 고객들이 서비스 인카운터를 지각하는데 있어서 레스토랑 유형별 차이점을 규명하고자 한다.

또한 각 레스토랑 유형별로 레스토랑 이용 고객들의 서비스 인카운터에 대한 사전 기대인 중요도와 제공된 서비스 인카운터에 대한 사후 성과인 수행도가 다를 수 있으나 이에 대한 연구가 미흡한 실정이므로, 고급 레스토랑(full service restaurant: fine-dining restaurant), 패밀리 레스토랑(full service restaurant: casual dining restaurant), 패스트푸드점(limited-service, limited-menu restaurant)의 3가지 레스토랑 유형으로 구분하여 비교 조사하고자 한다.

연구 방법

조사대상 및 기간

본 연구에서 개발된 설문지는 식품영양학과 학생들을 대상으로 2005년 10월 13일부터 16일까지 예비조사를 실시하여 구성 방법과 개념의 표현 방식을 일부 수정하여 사용하였다.

본조사는 예비조사를 통해 검증된 설문지를 사용하였으며 서울 지역의 레스토랑 이용 경험이 있는 15세 이상 이용 고객을 대상으로, 임의 표본 추출 방법과 mall survey 방법을 통하여 2005년 10월 24일부터 2005년 11월 6일까지 실시하였다. 기존의 레스토랑에 관한 연구는 연구의 편의성을 고려하여 레스토랑 주요 고객층인 10대~30대를 대상으로 주로 이루어져 왔지만, 본 연구에서는 10대부터 60대 이상을 모두 포함하여 연령별 인구비례에 따른 층화 추출법으로 연구 대상을 선정하였다. 설문지 1,000부를 배포하고 총 812부를 회수하여 통계 분석 자료로 이용하였다(회수율: 81.2%).

조사내용

본 연구에 사용된 측정 도구인 설문지는 일반사항에 관한 질문과 레스토랑 이용 고객을 대상으로 가장 최근에 이용한 레스토랑의 서비스 인카운터 품질 중 상호 작용 품질, 결과 품질, 물리적 환경 품질의 중요도/수행도 등 3가지 영역을 측정하도록 구성되었다. 서비스 인카운터의 상호 작용 품질은 “서비스 인카운터에서 발생하는 고객과 종업원간의 상호 작용 품질”로 정의하고 예비조사 결과 중 서비스 청사진에 나타난 고객과 종업원간 상호작용선을 중심으로 기존 연구자(15-20)들이 개발한 문항을 수정, 보완하여 13개 항목을 개발하여 사용하였다. 서비스 인카운터의 결과 품질은 “서비스 인카운터에서 발생하는 결과물로서 음식의 품질”로 정의하고 Kim(21)이 개발한 문항을 사용하였다. 서비스 인카운터에서 발생하는 결과물로서 음식의 품질은 좋은 음식의 맛(22-24), 신선한 음식(24), 동일한 음식의 질(23-27), 적당한 1인 분량(24-26), 음식의 외관(22,28), 다양한 메뉴(23,26)의 6개 항목을 측정하였다. 서비스 인카운터의 물리적 환경 품질은 “서비스 인카운터가 발생하는 지점인 물리적 환경의 품질”로 정의하고, Baker(29), Bitner(30), Roh(31)가 개발한 문항을 수정, 보완하여 사용하였다. 주차 공간의 넓이, 건물 외관 매력성, 시설물 매력성, 실내 음악 선호도, 실내 조명

적합성, 실내 향기 적합성, 실내 온도 쾌적성, 의자/테이블 넓이, 테이블 간 간격, 통로의 넓이, 실내 환경 청결성, 화장실 청결성 등 12개 항목을 측정하였다. 각각의 항목의 중요도, 수행도에 대해 동의하는 정도에 따라 '전혀 아니다(1점) — 보통(4점) — 매우 그렇다(7점)'의 7점 리커트 척도로 측정하였다.

자료의 분석

통계 분석은 SPSS Win(12.0)을 사용하였다. 일반사항에 대해서는 기술통계량 분석을 실시하였으며, 레스토랑 유형별 서비스 인카운터 품질의 중점관리점을 규명하기 위해 중요도와 수행도의 차이를 t-검정(paired t-test)으로 확인하고, 레스토랑 유형에 따라 분산분석(ANOVA)을 실시하였으며 분산 분석에서 차이를 보인 집단에 대한 사후 검정은 Tukey test를 실시하였고, 중요도와 수행도는 IPA 격자도를 통해 분석하였다.

IPA는 이용자의 만족도를 측정하기 위하여 이용 전에는 각 속성의 중요도, 이용 후에는 수행도를 이용자 스스로가 평가하게 함으로써 각 속성의 상대적인 중요도와 수행도를 동시에 비교, 분석하는 평가 기법이다. Martilla와 James(32)는 관리자들이 중요도와 수행도 중 하나만을 관리 측정요소로 선택하는 것에 대해 문제를 제기하고, 중요도와 수행도를 동시에 다루어야 한다고 주장하였다. IPA는 평가 요소의 중요도(importance)와 수행도(performance)를 측정하여 2차원 도면상에 표시하고, 그 위치에 따라 의미를 부여하는데, 중심점을 기준으로 나누어진 4분면에 대해 각각 '집중', '유지', '과잉', '저순위'로 표시한다. IPA는 20여년 전 Martilla와 James(32)에 의해 소개된 이래 건강, 마케팅, 은행, 교육, 스포츠 심리학 등 여러 분야에서 활용되었으며(33), 관광 분야에서는 서비스 품질 평가(34,35) 패키지 여행 평가(36), 공원 시설 평가(37,38), 이미지 분석(39), 마케팅 분석(40) 등에서 사용되고 있는 방법이다.

결과 및 고찰

조사대상자의 일반사항

조사대상자의 일반사항은 Table 1에 제시한 바와 같다. 전체 조사 대상자 812명 중 남성(37.1%)보다 여성(62.2%)이 상대적으로 많았고, 연령은 주로 20대(55.2%)와 30대(27.6%)가 많았다. 학력은 대학 재학(33.3%)과 대졸(37.6%)이 많았고, 직업은 학생(39.9%), 관리/사무직(28.6%), 전문직(12.1%), 주부(7.3%) 순으로 나타났다. 용돈 지출액은 21~50만원(49.6%)을 사용한다는 응답이 가장 높았으며, 그 다음으로 51~100만원(24.9%)을 사용한다는 응답 순으로 나타났다. 가장 최근에 이용한 레스토랑의 유형에는 패밀리 레스토랑(60.6%)이 가장 많았으며, 패스트푸드점(25.5%), 고급 레스토랑(13.7%) 순으로 조사되었다. 가장 최근에 이용한 레스토랑의 이용 지역은 강남(38.0%)이 가장 많았고,

강북(35.2%), 강서(19.5%), 강동(6.2%) 순으로 나타났다.

서비스 인카운터 품질의 중요도와 수행도 간 차이 및 레스토랑 유형별 차이 분석

레스토랑 서비스 이용자가 서비스 인카운터 품질에 대해 평가한 중요도와 수행도를 고급 레스토랑, 패밀리 레스토랑, 패스트푸드점 등 각 레스토랑 유형별로 비교 분석하여 Table 2에 제시하였다. 고급 레스토랑의 서비스 인카운터 품질 중요도 평균은 5.68점인데 비해 수행도의 평균은 5.16점으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 그 중 상호작용 품질의 중요도 평균은 5.78점, 수행도 평균은 5.18점으로 차이를 보였으며($p < 0.001$), 결과 품질의 중요도 평균은 5.84점, 수행도 평균은 5.41점으로 차이를 보였고($p < 0.001$), 물리적 환경 품질의 중요도 평균은 5.54점, 수행도 평균은 5.01점으로 차이를 나타냈다($p < 0.001$). 패밀리 레스토랑의 서비스 인카운터 품질 중요도 평균은 5.64점인데 비해 수행도의 평균은 4.86점으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 그 중 상호작용 품질의 중요도 평균은 5.63점, 수행도 평균은 4.95점으로 차이를 보였으며($p < 0.001$), 결과 품질의 중요도 평균은 5.98점, 수행도 평균은 5.07점으로 차이를 보였고($p < 0.001$), 물리적 환경 품질의 중요도 평균은 5.49점, 수행도 평균은 4.66점으로 차이를 보였다($p < 0.001$). 패스트푸드점의 서비스 인카운터 품질 중요도 평균은 5.09점인데 비해 수행도의 평균은 4.09점으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 그 중 상호작용 품질의 중요도 평균은 4.62점, 수행도 평균은 3.87점으로 차이를 보였고($p < 0.001$), 결과 품질의 중요도 평균은 5.95점, 수행도 평균은 4.88점으로 차이를 보였으며($p < 0.001$), 물리적 환경 품질의 중요도 평균은 5.18점, 수행도 평균은 3.94점으로 차이를 나타냈다($p < 0.001$).

레스토랑 유형에 따른 서비스 인카운터 품질의 중요도와 수행도를 비교한 결과를 Table 3에 제시하였다. 상호작용 품질의 중요도, 수행도 모두 레스토랑 유형에 따라 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다($p < 0.001$). 상호작용 품질에 대해 중요하게 생각하는 정도는 고급 레스토랑과 패밀리 레스토랑이 패스트푸드점에 비하여 더 높게 나타났으며, 상호작용 품질의 수행도에 대해서도 고급 레스토랑과 패밀리 레스토랑이 패스트푸드점보다 높은 수행도를 보이는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 반면 결과 품질에 대해 중요하게 생각하는 정도는 레스토랑 유형에 따른 차이를 나타내지 않았는데($p > 0.05$), 이는 레스토랑 유형에 상관없이 음식의 품질을 나타내는 결과 품질이 중요하다고 생각하는 것으로 나타났다. Yoon과 Hwang(41)은 음식점을 대상으로 서비스 복구 형태가 고객 관계에 미치는 영향에 대해 CIT(Critical Incident Technique) 방법을 이용하여 조사하였는데, 연구 결과 서비스 실패를 경험하고 서비스 제공자의 복구가 흡족하지 않더라도 지속적으로 그 음식점을 재이용하는 고객의 26.1%가 "음식 맛이 좋기 때문에 재이용하지 않을 수 없다."라고 응답

Table 1. Demographic characteristics of the respondents

N=812

Category		Frequency	Percent (%)	Valid percent (%)
Gender	Male	301	37.1	37.3
	Female	505	62.2	62.7
	No response	7	0.7	
Age	15~19 yrs	48	5.9	5.9
	20~29 yrs	448	55.2	55.2
	30~39 yrs	224	27.6	27.6
	40~49 yrs	38	4.7	4.7
	50~59 yrs	35	4.3	4.3
	60 yrs or more	14	1.7	1.7
	No response	1	0.1	
Education	High school or less	73	9.0	9.0
	College/university student	270	33.3	33.5
	Associate degree	69	8.5	8.6
	Bachelor degree	305	37.6	37.8
	Master degree or more	90	11.1	11.2
	No response	9	1.1	
Occupation	Student	324	39.9	40.3
	Housewife	59	7.3	7.3
	Professional	98	12.1	12.2
	Office worker	232	28.6	28.9
	Sales staff	40	4.9	5.0
	Self-employed	11	1.4	1.4
	Laborer	1	0.1	0.1
	Retired	2	0.2	0.2
	Etc.	36	4.4	4.5
	No response	9	1.1	
Pocket money/month	100,000 won or less	33	4.1	4.1
	110,000~200,000 won	98	12.1	12.1
	210,000~500,000 won	403	49.6	49.9
	510,000~1,000,000 won	202	24.9	25.0
	1,010,000~2,000,000 won	49	6.0	6.1
	2,010,000~3,000,000 won	13	1.6	1.6
	3,010,000 won or more	10	1.2	1.2
No response	4	0.5		
Restaurant types to visit latest	Fine-dining restaurant	111	13.7	13.7
	Family restaurant	492	60.6	60.7
	Fast-food restaurant	207	25.5	25.6
	No response	2	0.2	
Location of restaurant	Eastern part of Seoul	50	6.2	6.4
	Western part of Seoul	158	19.5	19.9
	Southern part of Seoul	295	36.3	38.0
	Northern part of Seoul	273	33.6	35.2
	No response	36	4.4	

한 것은 서비스 제공자가 고객에게 제공해야 하는 핵심 제품(서비스)에 최선을 다해야 한다는 점을 지적한 바 있다. 한편 물리적 환경 품질의 중요도는 고급 레스토랑과 패밀리 레스토랑에서 유사하게 나타났으며 패스트푸드점은 상대적으로 중요도가 낮게 평가되었다($p<0.001$). 물리적 환경 품질의 수행도는 고급 레스토랑에서 가장 높게 나타났으며, 패밀리 레스토랑, 패스트푸드점의 순서로 나타났다($p<0.001$). 상호작용 품질, 결과 품질, 물리적 환경 품질의 세가지 영역을 모두 합친 서비스 인카운터 품질에 대한 평가에서는, 고급 레스토랑과 패밀리 레스토랑이 패스트푸드점보다 더 중요하다고 평가되었으며($p<0.001$), 서비스 인카운터 품질의 수행도는 고급 레스토랑이 가장 높게 나타났으며, 패밀리 레스토랑,

패스트푸드점의 순서로 나타났다($p<0.001$).

Yang 등(42)은 서울 지역 고등학생들의 외식 서비스 특성에 대한 중요 인지도와 수행 만족도를 비교하였는데, 레스토랑 유형을 1인당 2,000원 미만의 저가형 음식점, 2,000~5,000원/인의 중가형 음식점, 5,000원/인 이상의 고가형 음식점으로 구분하여 조사하였다. 저가형, 중가형, 고가형 음식점 유형에 따라 서비스, 메뉴, 음식, 영양가, 가격, 분위기, 위치, 위생, 부대시설, 기타 등의 10가지 외식 서비스 특성 요인에 대해 인식하는 중요 인지도나 수행 만족도 점수는 고가형, 중가형, 저가형 음식점의 순서로 나타났고 각 음식점 유형 간에 유의적인 차이가 있었다고 하였는데 이는 본 연구와 유사한 결과라 할 수 있다. 또한 외식 서비스 특성

Table 2. Difference between importance and performance of service encounter quality by types of restaurants

N=812

Item	Fine-dining restaurant		Family restaurant		Fast-food restaurant	
	Importance ¹⁾	Performance ²⁾	Importance	Performance	Importance	Performance
I can easily get the information that I want from the internet homepage of the restaurant	4.60±2.47 ²⁾	3.95±2.44	5.25±1.88	4.91±1.94	4.49±2.21	4.19±2.25
The service staffs answer me kindly when I make a phone reservation or order	5.99±1.56	5.61±1.66	5.47±2.01	4.90±2.01	3.02±2.83	2.43±2.43
The service staffs make me comfortable when I park a car	5.47±1.98	4.94±2.16	4.31±2.53	3.43±2.36	2.26±2.68	1.45±2.03
The service staff greets me politely when I enter the restaurant	6.25±1.04	5.88±1.33	6.06±1.07	5.63±1.28	5.53±1.45	4.66±1.57
The service staffs prepare exactly what I had a reservation	6.32±1.34	5.86±1.49	5.73±1.80	5.00±1.93	4.31±2.77	3.59±2.59
When I wait for the seat at the restaurant, I feel careful concern from the service staffs	5.34±1.83	4.50±1.93	5.53±1.45	4.65±1.56	4.42±2.45	3.20±2.24
The service staffs let me know how much time that I have to wait	5.38±1.95	4.46±2.18	5.71±1.40	4.93±1.54	5.18±1.95	4.31±2.02
The service staffs know a lot about the menu when I make an order	6.06±1.32	5.37±1.68	6.06±1.36	5.39±1.31	5.86±1.19	5.28±1.38
The service staffs serve a meal exactly that I ordered	6.23±1.26	5.96±1.39	6.32±0.99	5.82±1.13	6.20±1.01	5.79±1.27
The service staffs quickly respond to my asking during the meal	6.24±1.37	5.59±1.53	6.13±1.12	5.08±1.41	5.08±2.24	4.05±2.20
The service staffs properly respond to my complaint	5.60±1.98	4.69±2.06	6.30±1.07	6.05±1.14	5.55±1.80	4.19±1.93
The service staffs exactly calculate the charges after a meal	6.38±1.05	6.24±0.96	4.49±2.51	3.53±2.38	5.81±1.76	5.61±1.81
The service staffs make me comfortable when I take a car	5.49±1.96	4.85±2.24	6.37±0.97	5.25±1.18	2.48±2.77	1.58±2.11
Average	5.78±0.89	5.18±1.08	5.63±0.91	4.95±0.94	4.62±1.28	3.87±1.08
			6.115 ^{***}	17.393 ^{***}	17.393 ^{***}	11.089 ^{***}
			3.698 ^{***}	4.688 ^{***}	4.688 ^{***}	2.389 ^{***}
			2.498 [*]	7.983 ^{***}	7.983 ^{***}	5.237 ^{***}
			3.215 ^{**}	9.663 ^{***}	9.663 ^{***}	6.389 ^{***}
			3.133 ^{**}	7.053 ^{***}	7.053 ^{***}	8.860 ^{***}
			2.904 ^{**}	10.358 ^{***}	10.358 ^{***}	6.615 ^{***}
			4.715 ^{***}	12.595 ^{***}	12.595 ^{***}	9.259 ^{***}
			5.159 ^{***}	12.026 ^{***}	12.026 ^{***}	6.923 ^{***}
			4.575 ^{***}	10.638 ^{***}	10.638 ^{***}	6.000 ^{***}
			1.932	9.573 ^{***}	9.573 ^{***}	4.239 ^{***}
			4.495 ^{***}	15.280 ^{***}	15.280 ^{***}	9.572 ^{***}
			5.210 ^{***}	5.197 ^{***}	5.197 ^{***}	10.857 ^{***}
			1.320	10.775 ^{***}	10.775 ^{***}	1.852 ^{***}
			3.347 ^{**}	19.853 ^{***}	19.853 ^{***}	6.521 ^{***}

Table 2. Continued

N=812

Item	Fine-dining restaurant ¹⁾		Family restaurant		Fast-food restaurant	
	Importance	Performance	Importance	Performance	Importance	Performance
The taste of food is good	6.48±1.11	5.69±1.26	6.39±0.99	5.20±1.60	6.28±1.04	5.09±1.20
They serve me a fresh meal	6.49±1.09	5.87±1.15	6.02±1.27	4.94±1.36	6.18±1.24	4.60±1.44
The quality of food is identical all the time	5.71±1.88	4.96±1.89	5.54±1.25	4.66±1.42	6.07±1.13	4.79±1.47
The portion size of the meal suits me	5.20±1.80	4.90±1.69	5.87±1.19	5.25±1.25	5.61±1.38	4.70±1.49
The meals look delicious	5.88±1.16	5.63±1.23	5.70±1.34	5.18±1.29	5.87±1.20	4.94±1.32
They have plenty of menu	5.63±1.52	5.38±1.32	5.96±1.28	4.99±1.59	5.76±1.24	5.18±1.37
Average	5.84±0.91	5.41±0.93	5.98±0.90	5.07±0.95	5.95±0.92	4.88±1.00
There are plenty of parking lots	5.37±1.98	4.69±1.93	3.821***	3.20±2.13	2.40±2.70	1.45±1.97
The facility's architecture gives it an attractive character	4.93±1.51	4.83±1.61	0.634	4.40±1.48	4.83±1.63	3.96±1.61
The interior schemes are attractive	5.56±1.21	5.00±1.56	3.548**	4.72±1.21	5.14±1.45	4.06±1.51
I like the indoor music	5.12±1.55	4.34±1.71	4.841***	4.20±1.47	4.99±1.54	3.81±1.63
The indoor lighting suits the atmosphere of the restaurant	5.40±1.19	4.86±1.37	3.878***	4.85±1.24	5.27±1.49	4.34±1.53
The indoor fragrance suits the restaurant	4.95±1.47	4.59±1.39	2.805**	4.47±1.48	4.98±1.73	3.97±1.57
The indoor temperature is pleasant	5.72±1.17	5.19±1.13	5.480***	4.92±1.21	5.49±1.42	4.57±1.45
The width of the chairs and tables is enough	5.81±1.12	5.18±1.37	4.744***	4.72±1.39	5.63±1.34	3.97±1.53
The table arrangements provide plenty of space	5.60±1.55	5.02±1.66	4.452***	4.75±1.42	5.65±1.37	3.91±1.56
The width of the walkway is enough	5.51±1.46	5.15±1.50	2.933**	4.89±1.30	5.59±1.03	4.25±1.48
This facility maintains clean indoor environment	6.28±1.07	5.64±1.29	5.826***	5.33±1.23	6.07±1.33	4.46±1.42
This facility maintains clean restroom	6.35±1.25	5.65±1.57	4.542***	5.51±1.41	6.15±1.38	4.58±1.66
Average	5.54±0.84	5.01±0.99	6.083***	4.66±0.89	5.18±1.08	3.94±1.04
Average	5.68±0.75	5.16±0.84	6.837***	4.86±0.78	5.09±0.94	4.09±0.86

¹⁾Likert-pointscale: 1, not at all; 7, very much.

²⁾Mean ± SD.

*** p<0.001, ** p<0.01, * p<0.05.

Table 3. Comparison of importance and performance of service encounter quality by restaurant type

		Types of restaurants			F-value
		Fine-dining restaurant	Family restaurant	Fast-food restaurant	
Interaction quality	Importance ¹⁾	5.78±0.89 ^{a2)}	5.63±0.91 ^a	4.62±1.28 ^b	82.836 ^{***}
	Performance ¹⁾	5.18±1.08 ^a	4.95±0.94 ^a	3.87±1.08 ^b	100.345 ^{***}
Outcome quality	Importance	5.84±0.91	5.98±0.90	5.95±0.92	1.095
	Performance	5.41±0.93 ^a	5.07±0.95 ^b	4.88±1.00 ^b	10.706 ^{***}
Physical environment quality	Importance	5.54±0.84 ^a	5.49±0.97 ^a	5.18±1.08 ^b	8.039 ^{***}
	Performance	5.02±0.98 ^a	4.66±0.89 ^b	3.94±1.04 ^c	59.454 ^{***}
Overall service encounter quality	Importance	5.68±0.75 ^a	5.64±0.81 ^a	5.09±0.94 ^b	34.148 ^{***}
	Performance	5.16±0.84 ^a	4.86±0.78 ^b	4.09±0.86 ^c	85.786 ^{***}

¹⁾1: not at all, 7: very much.

²⁾By Tukey multiple comparison.

^{***}p<0.001, ^{**}p<0.01, ^{*}p<0.05.

요인들에 대한 중요 인지도 점수와 수행 만족도 점수는 모든 특성 요인들이 유의한 차이를 나타내었고, 특히 위생 특성 요인에 대한 만족도와 중요도 간의 차이가 가장 컸으며 이러한 경향은 세 종류의 음식점 유형에서 동일한 경향으로 나타났다 하겠는데, 이와 같은 만족도와 중요도 간의 차이는 저가격 음식점에서 가장 컸고, 고가격 음식점에서 가장 낮았다고 하였다(42). 본 연구에서는 서비스 인카운터 결과 품질인 음식과 관련된 항목 중 위생과 관련된 항목이 포함되어 있지 않았으나, 중요도와 수행도 간의 차이가 패스트푸드점에서 가장 컸고 고급 레스토랑에서 가장 적게 나타나 Yang 등(42)의 결과와 유사하게 나타났다.

레스토랑 서비스 인카운터 품질의 IPA 분석

레스토랑 유형별로 서비스 인카운터 품질 중 중점적으로 관리해야 하는 지점을 분석하기 위하여 IPA 분석을 통해 문항간의 상대적인 차이를 비교하였다. 서비스 인카운터 품질 수행도를 X축으로, 중요도를 Y축으로 격자도(grid)를 그린 후, 수행도와 중요도 측정값의 평균(mean)을 이용하여 분할하면, A, B, C, D의 4개 사분면이 생기게 된다. 제 A사분면의 'Focus here'는 중요도는 높은 반면 수행도는 낮아서 관심을 가지고 중점적으로 관리해야 하는 영역이고, 제 B사분면의 'Doing great, keep it up'은 중요도와 수행도가 모두 높아 현 수준을 유지하는 것이 바람직하고, 제 C사분면의 'Low priority'는 중요도와 수행도가 모두 낮은 영역이며, 제 D사분면의 'Overdone'은 중요도는 낮은 반면, 수행도는 높은 영역이다.

고급 레스토랑에 대한 조사 결과를 살펴보면(Fig. 1), 서비스 인카운터 품질 특성 항목 중 제 A사분면(Focus here)에 속해 서비스 인카운터 품질 중요도는 높으나 수행도가 낮아 집중적으로 관리해야 하는 항목들은 '제공하는 음식의 질이 항상 동일하다', '의자나 테이블의 넓이는 충분하다'로 고급 레스토랑의 경우 동일한 품질의 음식을 제공하기 위한 노력과 충분한 공간 확보가 이루어져야 할 것으로 사료된다. 제

B사분면(Doing great, keep it up)은 서비스 인카운터 품질 중요도와 수행도가 모두 높으므로 여기에 속한 특성들은 고급 레스토랑 이용자의 서비스 인카운터 품질 만족를 충족시킬 수 있도록 지속적으로 관리해야 하는 영역으로 '전화로 예약, 또는 주문할 때 서비스 직원은 친절하게 응대한다', '레스토랑에 들어갈 때 서비스 직원은 나를 정중하게 맞이한다', '서비스 직원은 내가 예약한대로 정확하게 준비해 둔다', '서비스 직원은 메뉴를 주문할 때 메뉴에 대해 많은 것을 알고 있다', '서비스 직원은 음식을 주문한대로 정확하게 제공한다', '서비스 직원은 식사하는 도중에 내가 요청하는 것에 대해 신속하게 대응한다', '서비스 직원은 식사 후 계산을 정확하게 한다', '음식의 맛은 좋다', '고객에게 신선한 음식을 제공한다', '제공하는 음식은 보기에 먹음직스럽다', '실내 온도는 식사하기에 쾌적하다', '실내 환경이 위생적이고 깨끗하다', '화장실이 청결하다'이었다. 제 C사분면(Low priority)에 속하는 특성으로는 '레스토랑의 인터넷 홈페이지에서 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있다', '서비스 직원은 차량을 주차하기 편리하게 해준다', '자리가 날 때까지 기다릴 때 서비스 직원에게 배려 받는 기분이 든다', '서비스 직원은 얼마동안 기다려야 하는지 정확하게 알려준다', '서비스 직원은 나의 불평에 적절하게 대응한다', '서비스 직원은 차량을 출차하기 편리하게 해 준다', '제공하는 1인분 양은 나에게 적당하다', '주차 공간이 넉넉하다', '건물의 외관이 매력적이다', '내부 시설이 매력적이다', '실내 음악이 마음에 든다', '실내 조명은 분위기와 잘 맞는다', '실내 향기는 레스토랑에 잘 어울리는 편이다', '다른 테이블간의 간격이 충분하다', '실내 이동시 통로의 넓이가 충분하다'이었다. 제 D사분면(Overdone)은 서비스 인카운터 품질에 대한 중요도는 낮은 반면 수행도는 높은 영역으로 '다양한 종류의 메뉴를 갖추고 있다'가 이 영역에 속해 있었다.

패밀리 레스토랑에서(Fig. 2), 제 A사분면(Focus here)에 속한 항목들은 '의자나 테이블의 넓이는 충분하다', '다른 테

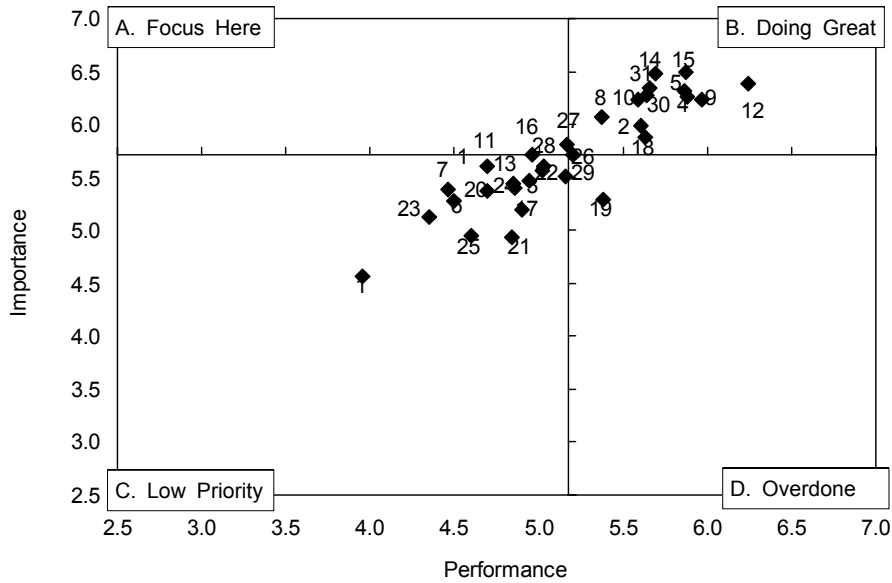


Fig. 1. Importance-performance analysis of service encounter quality of fine-dining restaurants.

- A. Focus here. 16, The quality of food is identical all the time; 27, The width of the chairs and tables is enough.
- B. Doing great. 2, The service staffs answer me kindly when I make a phone reservation or order; 4, The service staff greets me politely when I enter the restaurant; 5, The service staffs prepare exactly what I had a reservation; 8, The service staffs know a lot about the menu when I make an order; 9, The service staffs serve a meal exactly that I ordered; 10, The service staffs quickly respond to my asking during the meal; 12, The service staffs exactly calculate the charges after a meal; 14, The taste of food is good; 15, They serve me a fresh meal; 18, The meal looks like delicious; 26, The indoor temperature is pleasant; 30, This facility maintains clean indoor environment; 31, This facility maintains clean restroom.
- C. Low priority. 1, I can easily get the information that I want from the internet homepage of the restaurant; 3, The service staffs make me comfortable when I park a car; 6, When I wait for the seat at the restaurant, I feel careful concern from the service staffs; 7, The service staffs let me know how much time that I have to wait; 11, The service staffs properly respond to my complaint; 13, The service staffs make me comfortable when I take a car; 17, The portion size of the meal suits me; 20, There are plenty of parking lots; 21, The facility's architecture gives it an attractive character; 22, The interior schemes are attractive; 23, I like the indoor music; 24, The indoor lighting suits the atmosphere of the restaurant; 25, The indoor fragrance suits the restaurant; 28, The table arrangements provide plenty of space; 29, The width of the walkway is enough.
- D. Overdone. 19, They have plenty of menu.

이불간의 간격이 충분하다'로 패밀리 레스토랑 서비스 인카운터에서 물리적 환경 품질 중 충분한 공간 확보를 위한 노력이 이루어져야 할 것으로 사료된다. 제 B사분면(Doing great, keep it up)은 서비스 인카운터 품질 중요도와 수행도가 모두 높으므로 여기에 속한 특성들은 패밀리 레스토랑 이용자의 서비스 인카운터 품질 만족을 충족시킬 수 있도록 지속적으로 관리해야 하는 영역으로 '레스토랑에 들어갈 때 서비스 직원은 나를 정중하게 맞이한다', '서비스 직원은 내가 예약한대로 정확하게 준비해 둔다', '서비스 직원은 얼마 동안 기다려야 하는지 정확하게 알려준다', '서비스 직원은 메뉴를 주문할 때 메뉴에 대해 많은 것을 알고 있다', '서비스 직원은 음식을 주문한대로 정확하게 제공한다', '서비스 직원은 식사하는 도중에 내가 요청하는 것에 대해 신속하게 대응한다', '서비스 직원은 나의 불평에 적절하게 대응한다', '서비스 직원은 식사 후 계산을 정확하게 한다', '음식의 맛은 좋다', '고객에게 신선한 음식을 제공한다', '제공하는 음식의 질이 항상 동일하다', '제공하는 음식은 보기에 먹음직스럽다', '다양한 종류의 메뉴를 갖추고 있다', '실내 이동시 통로

의 넓이가 충분하다', '실내 환경이 위생적이고 깨끗하다', '화장실이 청결하다'이었다. 제 C사분면(Low priority)에 속하는 특성으로는 '서비스 직원은 차량을 주차하기 편리하게 해준다', '자리가 날 때까지 기다릴 때 서비스 직원에게 배려받는 기분이 든다', '서비스 직원은 차량을 출차하기 편리하게 해 준다', '제공하는 1인분 양은 나에게 적당하다', '주차공간이 넉넉하다', '건물의 외관이 매력적이다', '내부 시설이 매력적이다', '실내 음악이 마음에 든다', '실내 조명은 분위기와 잘 맞는다', '실내 향기는 레스토랑에 잘 어울리는 편이다'이었다. 제 D사분면(Overdone)은 서비스 인카운터 품질에 대한 중요도는 낮은 반면 수행도는 높은 영역으로 '레스토랑의 인터넷 홈페이지에서 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있다', '전화로 예약, 또는 주문할 때 서비스 직원은 친절하게 응대한다', '실내 온도는 식사하기에 쾌적하다'가 이 영역에 속해 있었다.

한편 Yang과 Park(43)은 패밀리 레스토랑의 고객 만족 IPA 분석에 관한 연구에서 패밀리 레스토랑 5개 업체의 고객들을 대상으로 음식, 메뉴, 종업원, 서비스, 시설, 분위기,

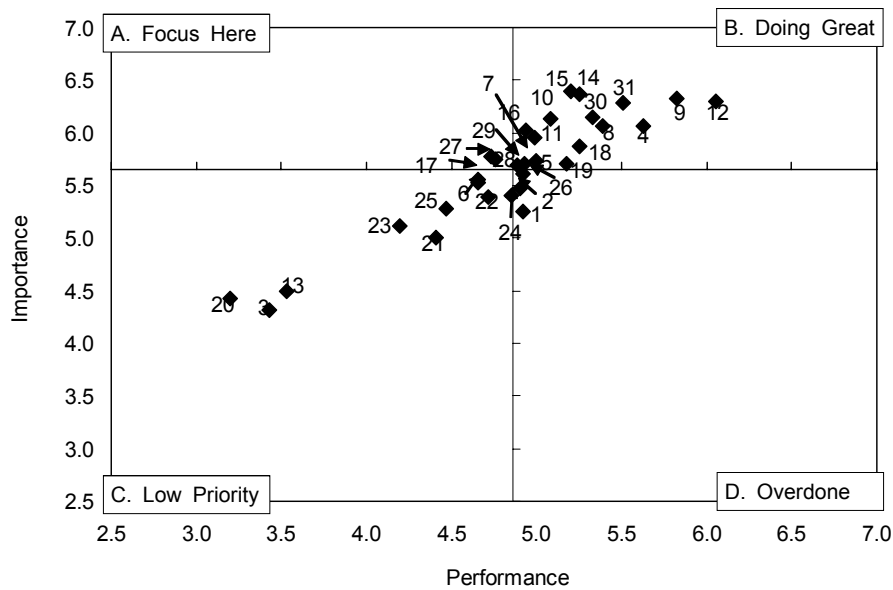


Fig. 2. Importance-performance analysis of service encounter quality of family restaurants.

- A. Focus here. 27, The width of the chairs and tables is enough; 28, The table arrangements provide plenty of space.
- B. Doing great. 4, The service staff greets me politely when I enter the restaurant; 5, The service staffs prepare exactly what I had a reservation; 7, The service staffs let me know how much time that I have to wait; 8, The service staffs know a lot about the menu when I make an order; 9, The service staffs serve a meal exactly that I ordered; 10, The service staffs quickly respond to my asking during the meal; 11, The service staffs properly respond to my complaint; 12, The service staffs exactly calculate the charges after a meal; 14, The taste of food is good; 15, They serve me a fresh meal; 16, The quality of food is identical all the time; 18, The meal looks like delicious; 19, They have plenty of menu; 29, The width of the walkway is enough; 30, This facility maintains clean indoor environment; 31, This facility maintains clean restroom.
- C. Low priority. 3, The service staffs make me comfortable when I park a car; 6, When I wait for the seat at the restaurant, I feel careful concern from the service staffs; 13, The service staffs make me comfortable when I take a car; 17, The portion size of the meal suits me; 20, There are plenty of parking lots; 21, The facility's architecture gives it an attractive character; 22, The interior schemes are attractive; 23, I like the indoor music; 24, The indoor lighting suits the atmosphere of the restaurant; 25, The indoor fragrance suits the restaurant.
- D. Overdone. 1, I can easily get the information that I want from the internet homepage of the restaurant; 2, The service staffs answer me kindly when I make a phone reservation or order; 26, The indoor temperature is pleasant.

입지 등의 요인에 대해 중요도와 만족도를 분석하였는데, 5개 각 레스토랑의 결과가 다소 차이는 있었으나 음식 요인 중 음식의 영양성, 질, 외형, 질감, 다양성, 종업원 관련 요인 중 종업원의 친절, 위생성, 서비스 중 고객 포인트, 예약 제도, 인터넷 홈페이지, 이벤트 예약 제도, 시설 요인 중 대기실, 주차 시설, 분위기 요인 중 실내 음악, 실내 청결, 실내 소음 등의 항목을 중점적으로 관리해야 하는 것으로 나타났다.

패스트푸드점에 대한 조사 결과(Fig. 3), 제 A사분면(Focus here)에 속해 서비스 인카운터 품질 중요도는 높으나 수행도가 낮아 집중적으로 관리해야 하는 항목들은 '내부 시설이 매력적이다', '의자나 테이블의 넓이는 충분하다', '다른 테이블간의 간격이 충분하다'로 패스트푸드점의 경우 내부 시설의 매력도를 높이기 위한 노력과 충분한 공간 확보가 이루어져야 할 것으로 사료된다. 제 B사분면(Doing great, keep it up)은 서비스 인카운터 품질 중요도와 수행도가 모두 높으므로 여기에 속한 특성들은 패스트푸드점 이용자의 서비스 인카운터 품질 만족을 충족시킬 수 있도록 지속적으로 관리해야 하는 영역으로 '레스토랑에 들어갈 때 서비스 직원

은 나를 정중하게 맞이한다', '서비스 직원은 얼마동안 기다려야 하는지 정확하게 알려준다', '서비스 직원은 메뉴를 주문할 때 메뉴에 대해 많은 것을 알고 있다', '서비스 직원은 음식을 주문한대로 정확하게 제공한다', '서비스 직원은 나의 불평에 적절하게 대응한다', '서비스 직원은 식사 후 계산을 정확하게 한다', '음식의 맛은 좋다', '고객에게 신선한 음식을 제공한다', '제공하는 음식의 질이 항상 동일하다', '제공하는 1인분 양은 나에게 적당하다', '제공하는 음식은 보기에 먹음직스럽다', '다양한 종류의 메뉴를 갖추고 있다', '실내 조명은 분위기와 잘 맞는다', '실내 온도는 식사하기에 쾌적하다', '실내 이동시 통로의 넓이가 충분하다', '실내 환경이 위생적이고 깨끗하다', '화장실이 청결하다'이었다. 제 C사분면(Low priority)에 속하는 특성으로는 '전화로 예약, 또는 주문할 때 서비스 직원은 친절하게 응대한다', '서비스 직원은 차량을 주차하기 편리하게 해준다', '서비스 직원은 내가 예약한대로 정확하게 준비해 둔다', '자리가 날 때까지 기다릴 때 서비스 직원에게 배려 받는 기분이 든다', '서비스 직원은 식사하는 도중에 내가 요청하는 것에 대해 신속하게 대응

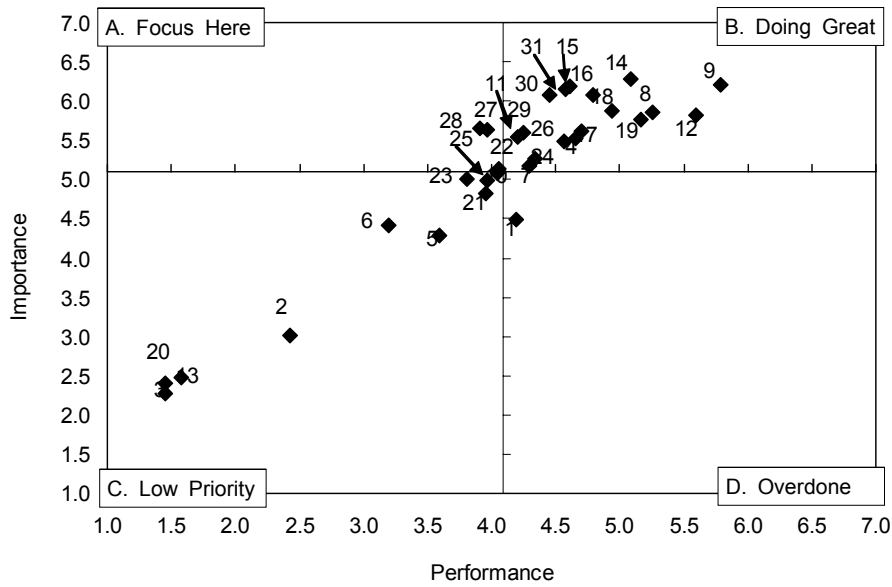


Fig. 3. Importance-performance analysis of service encounter quality of fast-food restaurants.

- A. Focus here. 22, The interior schemes are attractive; 27, The width of the chairs and tables is enough; 28, The table arrangements provide plenty of space.
- B. Doing great. 4, The service staff greets me politely when I enter the restaurant; 7, The service staffs let me know how much time that I have to wait; 8, The service staffs know a lot about the menu when I make an order; 9, The service staffs serve a meal exactly that I ordered; 11, The service staffs properly respond to my complaint; 12, The service staffs exactly calculate the charges after a meal; 14, The taste of food is good; 15, They serve me a fresh meal; 16, The quality of food is identical all the time; 17, The portion size of the meal suits me; 18, The meal looks like delicious; 19, They have plenty of menu; 24, The indoor lighting suits the atmosphere of the restaurant; 26, The indoor temperature is pleasant; 29, The width of the walkway is enough; 30, This facility maintains clean indoor environment; 31, This facility maintains clean restroom.
- C. Low priority. 2, The service staffs answer me kindly when I make a phone reservation or order; 3, The service staffs make me comfortable when I park a car; 5, The service staffs prepare exactly what I had a reservation; 6, When I wait for the seat at the restaurant, I feel careful concern from the service staffs; 10, The service staffs quickly respond to my asking during the meal; 13, The service staffs make me comfortable when I take a car; 20, There are plenty of parking lots; 21, The facility's architecture gives it an attractive character; 23, I like the indoor music; 25, The indoor fragrance suits the restaurant.
- D. Overdone. 1, I can easily get the information that I want from the internet homepage of the restaurant.

한다', '서비스 직원은 차량을 출차하기 편리하게 해 준다', '주차 공간이 넉넉하다', '건물의 외관이 매력적이다', '실내 음악이 마음에 든다', '실내 향기는 레스토랑에 잘 어울리는 편이다'이었다. 제 D사분면(Overdone)은 서비스 인카운터 품질에 대한 중요도는 낮은 반면 수행도는 높은 영역으로 '레스토랑의 인터넷 홈페이지에서 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있다'가 이 영역에 속해 있었다.

Yang 등(42)은 저가격 음식점, 중가격 음식점, 고가격 음식점에 대해 서비스, 메뉴, 음식, 영양가, 가격, 분위기, 위치, 위생, 부대시설, 기타 등의 10가지 서비스 특성 요인에 대해 평가한 후 IPA 분석을 실시하였는데, 저가격 음식점의 경우 위생 요인이 제 A사분면(Focus here)에 속해 급식 관리자들이 위생 관리에 주력해야 함을 시사하였고, 중/고가격 음식점의 경우 제 A사분면(Focus here)나 제 D사분면(Overdone)에 포함되는 항목이 없는 것으로 나타났는데, 본 연구와는 서비스 특성을 다르게 분류하였으므로 다소 차이가 있는 결과를 나타내었다.

요 약

본 연구에서는 레스토랑 유형별로 서비스 인카운터가 발생하는 지점 중 서비스 인카운터 품질을 위해 중점적으로 관리해야 하는 지점을 규명하고자 하였다. 연구 결과 레스토랑 유형에 관계없이 상호작용품질, 결과품질, 물리적 환경 품질 등 서비스 인카운터 품질을 구성하는 요소의 중요도와 수행도 간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 각 요소의 중요도는 높게 나타난 반면, 수행도는 이에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 한편, 레스토랑 유형에 따른 차이를 확인해 본 결과, 상호 작용 품질과 물리적 환경 품질의 중요도와 수행도, 결과품질의 수행도는 레스토랑 유형에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었지만, 결과품질의 중요도에 대해서는 레스토랑 유형에 따른 유의한 차이가 나타나지 않았다. 즉 음식의 질을 나타내는 결과품질의 중요도는 레스토랑의 유형에 관계없이 고객들에게 중요하게 여겨지는 것으로 나타났다. 이는 Yoon과 Hwang(41)의 연구 결과와 같은 내용

으로, 음식 맛이 좋으면 고객이 서비스 실패를 경험하더라도 재이용 의지를 보이므로, 무엇보다 핵심 제품 및 서비스에 최선을 다해야 한다는 점을 나타내고 있다. 따라서 레스토랑 서비스 인카운터에서는 레스토랑의 유형에 관계없이 음식의 품질 관리가 가장 중점적으로 이루어져야 할 것으로 사료된다. 상호 작용 품질에 대해 살펴본 결과 중요도 및 수행도는 고급 레스토랑, 패밀리 레스토랑, 패스트푸드점 순으로 나타났으며, 레스토랑 유형 중 패밀리 레스토랑의 경우 대기 고객 관리가 비교적 잘 이루어지고 있고 인터넷 홈페이지에서 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있다고 나타나 원격 서비스 인카운터에 대한 관리가 잘 이루어지고 있음을 보여주었으며, 불평 고객에 대한 대응도 가장 높은 수행도를 나타내었다. 결과 품질 수행도, 물리적 환경 품질 중요도 및 수행도 또한 고급 레스토랑, 패밀리 레스토랑, 패스트푸드점 순으로 나타났다. 서비스 인카운터 품질 중 중요도가 높으나 수행도가 낮은 항목(focus here in IPA matrix)은 고급 레스토랑의 경우 '제공하는 음식의 질이 항상 동일하다', '의자나 테이블의 넓이는 충분하다'로 나타났으며, 패밀리 레스토랑의 경우 '의자나 테이블의 넓이는 충분하다', '다른 테이블간의 간격이 충분하다'로 나타났고, 패스트푸드점은 '내부 시설이 매력적이다', '의자나 테이블의 넓이는 충분하다', '다른 테이블간의 간격이 충분하다'로 나타났다. 연구 결과, 레스토랑의 유형에 관계없이 공간과 관련된 항목이 모두 포함되어 있는 점이 특징적이었다. 각 레스토랑 유형별로 특히 중점적으로 관리해야 할 부분을 살펴보면, 고급 레스토랑에서는 음식의 품질이 동일하게 유지, 관리될 수 있도록 해야 하며, 패밀리 레스토랑에서는 충분한 공간 및 통로 확보가 필요하고, 패스트푸드점은 인테리어 등 내부 시설의 매력도를 높이기 위한 노력이 필요할 것으로 사료된다. 이상의 결과를 종합해 볼 때, 레스토랑의 유형에 관계없이 음식의 품질 관리가 가장 중요하게 나타났으므로 이에 대한 철저한 관리가 필요할 것으로 보이며, 레스토랑 유형 중 특히 고급 레스토랑의 경우는 제공하는 음식 품질의 동일성 유지에, 패스트푸드점은 내부 시설 매력도 향상에 좀 더 관심을 기울이고 이에 대한 개선 전략이 필요할 것으로 사료된다.

문 헌

- Solomon MR, Surprenant C, Czepiel JA, Gutman EG. 1985. A role theory perspective on dyadic interactions—the service encounter. *J Marketing* 49: 99-111.
- Keaveney SM. 1995. Customer switching behavior in service industries: an exploratory study. *J Marketing* 59: 71-82.
- Shostack GL. 1985. Planning the service encounter. In *The Service encounter*. John AC, Michael RS, Carol FS, eds. Lexington Books, New York. p 243-254.
- Bitner MJ, Stephen WB, Matthew LM. 2000. Technology infusion in service encounters. *J Acad Market Sci* 28: 138-149.
- Yoo JW. 2004. The effect of interaction on customer participatory behavior in service encounter—mediated by role and justice perception. *PhD Dissertation*. Hanyang University.
- Brady MK, Cronin JJ Jr. 2001. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *J Marketing* 65: 34-49.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1988. SERVQUAL – a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing* 64: 12-40.
- Gronroos C. 1984. A service quality model and its marketing implications. *Eur J Market* 18: 36-44.
- Gronroos C. 1988. Service quality – the six criteria of good perceived service quality. *Review of Business* 9: 10-13.
- Yi YJ, Lee JY. 2001. A reexamination of the measurement and consequences of service quality – development and application of the KS-SQI model. *Market Res* 16: 1-26.
- Cronin JJ Jr, Taylor SA. 1992. Measuring service quality – a reexamination and extension. *J Marketing* 56: 55-68.
- Yi YJ, La SA. 2003. The relative effects of three dimensions of service quality on CS – a comparative study of existing vs. potential customers. *Market Res* 18: 67-97.
- Jo MN. 2006. The effect of customers' cognitive · emotional responses to service encounter on service loyalty formation in restaurants. *PhD Dissertation*. Yonsei University.
- Price LL, Arnould EJ, Tierney P. 1995. Going to extremes: managing service encounters and assessing provider performance. *J Marketing* 59: 83-97.
- Pizam A, Ellis T. 1999. Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *Int J Contemp Hos Manag* 11: 326-339.
- Brown SW, Swartz TA. 1989. A gap analysis of professional service quality. *J Marketing* 53: 92-98.
- Kivela J, Reece J, Inbakaran R. 1999. Consumer research in the restaurant environment. Part 2: Research design and analytical methods. *Int J Contemp Hos Manag* 11: 269-286.
- Mayer KJ, Bowen JT, Moulton MR. 2003. A proposed model of the descriptors of service process. *J Serv Mark* 17: 621-639.
- Stuart FI, Tax SS. 1996. Planning for service quality—an integrative approach. *Int J Serv Ind Manag* 7: 58-77.
- Winsted KF. 2000. Service behaviors that lead to satisfied customers. *Eur J Market* 34: 399-417.
- Kim HY. 2000. Analysis of customer loyalty to restaurant service through a structural equation modeling. *MS thesis*. Yonsei University.
- Elbushdra OE, Matthews ME. 1991. Student acceptance of meals served in university cafeteria. *Sch Food Serv Res Rev* 15: 114-116.
- Dube L, Tudeaum E, Belanger M. 1994. Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. *J Am Diet Assoc* 94: 394-398.
- Oh H, Jeong M. 1996. Improving marketers' predictive power of customer satisfaction on expectation-based target market levels. *Hosp Res J* 19: 65-85.
- Cardotte ER, Turgeon N. 1988. Key factors in guest satisfaction. *The Cornell H.R.A. Quart* 28: 45-51.
- Almanza BA, Jaffe W, Lin L. 1994. Use of the service attribute matrix to measure consumer satisfaction. *Hosp Res J* 17: 62-75.
- Sun L. 1995. Quality standards and consumer satisfaction of restaurant dining (part II). *J Nutr Rec Menu Devel* 1: 59-80.
- Allington JK, Mathews ME, Johnson NE. 1981. Methods for evaluating quality of meals and implications for school food service. *Sch Food Serv Res Rev* 5: 68-73.
- Baker J. 1987. The role of environment in marketing serv-

- ices: the consumer perspectives. In *Service Challenge-Integrating for Competitive Advantage*. Czepiel JA, ed. American Marketing Association, Chicago. p 79-84.
30. Bitner MJ. 1992. Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *J Marketing* 56: 57-71.
 31. Roh YM. 2003. The impact of restaurant patrons' perception of physical environment on their attitude formation: the mediating role of psychological responses. *PhD Dissertation*. Kyonggi University.
 32. Martilla JA, James JC. 1977. Importance-performance analysis. *J Marketing* 41: 77-79.
 33. Jang BS, Byun WH. 2004. Assessment on tourist attractions based on the visitor's perception on destination product: with emphasis on Japan and China markets. *Tour Res* 28: 83-107.
 34. Hudson S, Shephard GWH. 1988. Measuring service quality at tourist destination: an application of importance-performance analysis to an Alpine ski resort. *J Trav & Tour Market* 7: 61-77.
 35. 손대현, 김병삼. 1999. 관광지의 서비스 품질 제고: IPA 기법을 중심으로. *한양대학교 사회과학 별책* 18: 217-247.
 36. Duke CR, Persia MA. 1996. Performance-importance analysis of escorted tour evaluations. *J Trav & Tour Mark* 5: 207-223.
 37. Hollenhorst S, Olson D, Fortney R. 1992. Use of importance-performance analysis to evaluate State Park Cavins: the case of the West Virginia State Park system. *J Park and Rec Admin* 10: 1-11.
 38. Guadagnolo F. 1985. The importance-performance analysis: an evaluation and marketing tool. *J Park and Rec Admin* 3: 13-22.
 39. Chon KS, Weaver PA, Kim CY. 1991. Marketing your community: image analysis in norfolk. *The Cornell H.R.A. Quart* 31-37.
 40. Vaske JJ, Beaman J, Stanley R, Grenier M. 1996. Importance-performance and segmentation: where do we go from here? *J Trav & Tour Market* 5: 225-240.
 41. Yoon SW, Hwang KM. 2004. Effects of service recovery types on customer relationships: critical incidents in restaurant services. *J Cons Res* 15: 135-158.
 42. Yang IS, Lee JM, Cha JA, Han JJ. 1996. Importance-performance analysis of high school students in Seoul towards restaurant service attributes. *Kor J Diet Cult* 11: 663-671.
 43. Yang TS, Park JK. 2002. A study on family restaurant customer satisfaction evaluation. *J Cul Res* 8: 173-195.

(2006년 7월 4일 접수; 2006년 9월 4일 채택)