

전남지역 대학생의 양식당에 대한 만족도에 미치는 성과 지출비의 영향

Effects of Gender and Expenditure on Satisfaction with Foodservice of Western Restaurants

강중헌* · 주영주
순천대학교 조리과학과

Jong Heon Kang · Ju Yeong Ju
Cooking Science, Sunchon National University

Abstract

The purpose of this study is to identify main effect of gender and expenditure, and interaction effect of gender by expenditure on satisfaction with foodservices of western restaurants. Accordingly, this study surveyed questionnaires concerning 20 measures of foodservice as well as major subject descriptors. The result of this study was as follows: KMO and Bartlett's test statistics showed that the data well fitted a factor analysis. Results of the factor analysis, average variance extracted estimates, and shared variance showed that the convergent and discriminant validities of 5 factors were supported, and Cronbach's alpha also showed that the internal consistencies of 5 factors were supported. But there was an interaction effect between independent variables and covariate on service quality factor. This study, therefore, used food decor factor, facility factor, food quality factor, and food value factor as dependent variables in two way 3×2 design factorial ANCOVA. It was found that there were no main effects of gender and expenditure on those four factors. It was however revealed that there was an interaction effect of gender by expenditure on food decor factor.

Key Words : Gender, Expenditure, Western restaurant, ANCOVA, Interaction effect

I. 서론

고객충성도는 많은 서비스업체들의 성공에 중요한 결정요인으로 제시되어 왔다. 그러나 높은 수준의 고객만족이 반드시 이러한 고객충성도를 보장해 줄 수 있을 것이라고는 확신할 수 없다. 다만, 불만족을 경험했던 고객들은 다시는 재방문하지 않을 것이라고 확실히 말할 수 있다.

다시 말해서, 자신들이 받았던 서비스수준에 대해 불만족스러웠던 고객들은 미래에 다시 방문하지 않거나, 방문하더라도 자주 방문하지 않게 된다. 반대로 특정업체에서의 서비스경험에 대해 아주 만족스러웠던 고객들은 방문했던 업체를 예전처럼 또는 더 자주 계속해서 방문하게 된다.

그리고 특정서비스업체를 방문했던 고객의 경험은 구전을 통하여 잠재고객들에게 쉽게 영향을 미치게 된다.

즉, 고객들이 서비스에 대해 만족했을 때, 만족스런 경험을 한 고객들은 향후 방문할 곳을 찾는 잠재고객의 방문에 긍정적인 영향을 미친다. 고객들이 서비스에 대해 불만족했을 때, 불만족스런 경험을 한 고객들은 잠재고객들에게 쉽게 나쁜 경험에 대해 말하여 향후 잠재고객의 방문에 부정적인 영향을 미친다(Davis & Heineke, 1998). 그래서 음식점에서 제공되는 음식서비스에 관한 연구들은 다양한 유형의 변수들과 분석방법들을 이용하여 고객의 만족도를 분석하고 있다.

고객의 만족도에 미치는 영향을 분석할 때 Mattila (1999)는 과거 방문경험을 사용하였고, Ling et al.(2004)은 소비자행동에 인구통계학적 변수들(연령, 교육수준, 소득수준)이 영향을 미치기 때문에 인구통계학적 변수들을 사용하였고, Mattila(2001)는 서비스 지체의 중요도(importance)를 통제변수로 사용하였다. 본 연구는 서양 음식점에서 제공된 음식서비스에 대한 기대도(expectation)

* Corresponding author: Jong Heon Kang
Tel: 061) 750-3694, Fax: 061) 750-3608
E-mail: astckjh@hanmail.net

를 통제한 후에 만족도(satisfaction)에 미치는 성과 지출비의 영향을 분석하고자 하는데 목적을 두었다.

II. 이론적 배경

음식서비스에 대한 기대도와 만족도의 관계를 분석하였던 선행연구들은 기대도와 만족도의 평균 차이(김성혁, 고호석, 1998), 상관관계(김신자, 김명애, 2001; 김혜영 외, 2001) 또는 위치도 관계(양일선 외, 2001)를 분석하여 왔다. 기대도와 만족도의 관계 분석과 유사한 음식서비스에 대한 중요도와 수행도(performance)의 상관관계(양일선 외, 2000) 또는 위치도 관계(Chu & Choi, 2000; Henry & Ravi, 2004), 중요도와 만족도의 위치도 관계(장미라, 광동경, 1996) 또는 평균 차이(양일선 외, 2000), 기대도와 인식도(perception)의 위치도 관계(광동경, 박신정, 1999) 또는 평균 차이(김신자, 김명애, 2000), 기대도와 수행도의 평균 차이(Davis & Heineke, 1998)를 분석하는 선행 연구들도 있었다.

고객의 만족도를 인구통계학적 변수, 사회인구통계학적 변수, 또는 사회경제학적 변수와 같은 변수들에 의하여 분석하고 있는 연구들이 있었다. 만족도의 성별 차이를 분석하였던 선행연구들은 음식서비스에 대한 만족도의 성별 차이(차영숙 외, 2004; 김석영, 2004) 또는 성별 빈도분포(김두진, 임효진, 1998)를 분석하여 왔다. 식생활의 성별 차이를 분석하였던 선행연구들은 서로 다른 유형의 생선과 육류 음식 섭취의 성별 차이(Burger, 2000), 음식을 싫어하는 이유의 성별 차이(Nordin et al., 2004), 식사 중단 이유의 성별 차이(Zylan, 1996), 식문화 적응과 성의 상관관계(김정선, 심영자, 1998), 식생활 태도, 식품 기호도와 맛 선호도의 청소년 성별 차이(유지은, 박급순, 2003), 식이 자기효능감에 미치는 성의 영향(이정숙, 2003), 그리고 외식빈도의 성별 차이(허인영, 문현경, 2001)를 분석하여 왔다.

외식에 사용된 지출비를 분석하였던 선행연구들은 지출비의 연령, 교육수준, 소득수준, 직업유무에 따른 차이(김성미, 이영순, 2004), 지출비의 성별 차이(김희선, 정진은, 2001), 음식서비스구매행동에 대한 고객만족, 품질, 가격, 시설과 분위기, 그리고 서비스에 미치는 성과 지출비의 영향(엄문자, 류미현, 2002)을 분석하여 왔다.

이상의 선행연구들을 종합해 보면 지금까지 선행연구들에서 음식서비스에 대한 기대도와 만족도의 차이가 있음이 제시되었고, 그리고 음식서비스에 대한 만족도에 성, 지출비와 기대도가 미치는 영향이 제시되었다. 그러

나 음식서비스에 대한 만족도와 관련된 연구들 중에서 음식서비스에 대한 만족도에 미치는 성의 영향이나 지출비의 영향을 분석할 때 기대도를 통제한 후에 분석한 연구는 없었다. 그렇지만 분석 결과의 정확도를 높이기 위해서 음식서비스에 대한 기대도가 만족도에 영향을 미친다면 만족도에 미치는 성의 영향이나 지출비의 영향은 기대도를 통제한 후에 분석되어야 한다. 따라서 본 연구는 음식서비스에 대한 기대도가 만족도에 미치는 영향을 분석한 후에, 그 영향이 통계적으로 유의한 것으로 나타났을 때 만족도에 미치는 기대도의 영향을 통제한 후에 만족도에 미치는 성과 지출비의 주효과와 상호작용효과를 분석하고자 한다.

III. 연구방법

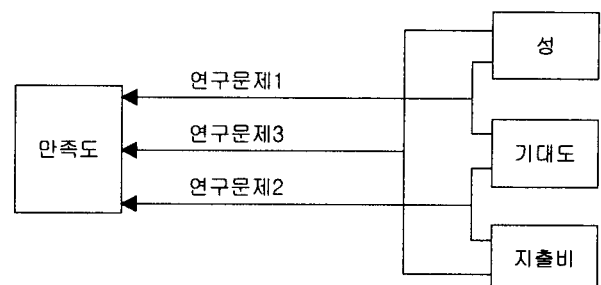
1. 연구모형과 연구문제

음식서비스에 대한 만족도는 김혜영 외(2001)의 연구에서 성별로 유의한 차이가 없는 것으로 나타나기도 했지만, 차영숙 외(2004)의 연구에서 성별로 유의한 차이가 나타났다. 엄문자, 류미현(2002)의 연구에서도 성은 음식서비스 구매행동에 대한 고객만족, 가격, 시설과 분위기, 그리고 서비스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김성혁, 고호석(1998)의 연구에서 음식서비스에 대한 만족도는 기대도와 유의한 차이를 보였다. 엄문자, 류미현(2002)의 연구에서 지출비는 음식서비스 구매행동에 대한 고객만족, 시설과 분위기, 그리고 서비스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 이러한 선행연구들을 바탕으로 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였고, 다음과 같이 연구문제를 제시하였다.

연구문제 1. 음식서비스에 대한 만족도에 미치는 성과 기대도의 상호작용효과는 어떠한가?

연구문제 2. 음식서비스에 대한 만족도에 미치는 지출



[그림 1] 연구모형

비와 기대도의 상호작용효과는 어떠한가?

연구문제 3. 음식서비스에 대한 기대도를 배제한 만족도에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과는 어떠한가?

2. 변수의 측정방법

1) 성과 지출비

본 연구는 응답자의 특성을 파악하고, 서양음식점에서 제공되는 음식서비스에 대한 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 성과 지출비 변수를 설명변수로 선정하고 명목척도로 조사하였다. 본 연구는 Kaynak et al.(1996), Kara et al.(1997)의 연구들에 의해서 분리된 지출비 범주를 참고하여 지출비 변수를 적은 액수의 지출비(low expenditure), 보통 액수의 지출비(medium expenditure), 그리고 많은 액수의 지출비(high expenditure)로 구분하였다. 1회 1만원 미만을 지출한다고 응답한 응답자는 적은 액수의 지출비, 1회 1만원 이상에서 2만원 미만을 지출한다고 응답한 응답자는 보통 액수의 지출비, 그리고 1회 2만원 이상을 지출한다고 응답한 응답자는 많은 액수의 지출비로 분류되었다.

2) 기대도와 만족도

서양음식점에서 제공되는 음식서비스에 대한 기대도와 만족도를 조사하기 위하여 설문문항은 Maclaurin과 Maclaurin(2000), Kivela(1997), Bojanic과 Shea(1997)의 연구들을 참고하여 20개로 선정되었다. 20개 설문문항들은 음식과 관련된 내용, 시설 및 서비스와 관련된 내용으로 구성되었다. 본 연구는 서양음식점 음식서비스에 대한 기대도를 조사하기 위하여 만족도를 조사하는데 사용된 설문문항에 대해 “아주 기대하였다”면 5점을 선택하고, “아주 기대하지 않았었다”면 1점을 선택하도록 하는 5점 등간척도로 조사하였다. 그리고 본 연구는 만족도를 조사하기 위하여 각각의 설문문항에 대해 “아주 만족하게 생각한다”면 5점을 선택하고, “아주 만족하지 않게 생각한다”면 1점을 선택하도록 하는 5점 등간척도로 조사하였다.

3. 조사방법

본 연구는 전남지역에 위치하고 있는 서양음식점들을 조사대상 음식점으로 선정하고, 대학생들을 응답자로 선정하여 2004년 8월 1일부터 8월 15일까지 조사하였다. 설문조사를 위하여 대학생들에게 조사의 취지와 응답 방법을 설명하고, 폐쇄식 설문 문항으로 구성된 설문에 자기 기입식 방법으로 응답할 수 있도록 만들어진 설문지를 배부하였다.

4. 분석방법

본 연구는 통계분석을 위하여 Spss 프로그램을 사용하였다. 응답자의 특성을 파악하기 위하여 χ^2 분석 방법이 사용되었다. 서양음식점에서 제공된 음식서비스에 대한 만족도를 조사하기 위한 설문문항들인 20개 문항들의 조사자료가 요인분석에 적합한 자료인지를 파악하기 위한 자료 적합성은 KMO의 표본적합도와 바틀렛(Bartlett) 검정에 의해 입증되었다. 요인들의 개념타당성은 탐색요인 분석, 신뢰성은 크론바 알파에 의해 입증되었다. 본 연구는 서양음식점에서 제공된 음식서비스에 대한 기대도를 통제한 후에 만족도에 미치는 성과 지출비의 영향을 분석하기 위하여 공분산분석(ANCOVA) 방법을 사용하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 인구통계적 특성

설문지는 300부가 배포되고 298부가 회수되어 99.3%의 회수율을 보였다. 회수된 298부의 설문지들 중 어떠한 설문지도 결측값이 발견되지 않았기 때문에 회수된 자료 모두를 분석에 사용되었다. <표 1>에 의하면, 전체응답자들 중에서 남학생이 42.3%였고, 여학생이 57.7%였다. 적은 액수의 지출비를 사용하는 응답자가 35.2%였고, 보통

<표 1> 표본의 인구통계적 특성

		지출비			합계	χ^2 (Sig)
		적은 액수의 지출비	보통 액수의 지출비	많은 액수의 지출비		
성	남성	38(30.2%)	44(34.9%)	44(34.9%)	126(42.3%)	2.682 (.262)
	여성	67(39.0%)	49(28.5%)	56(32.5%)	172(57.7%)	
합계		105(35.2%)	93(31.2%)	100(33.6%)	298(100%)	

액수의 지출비를 사용하는 응답자가 31.2%였고, 그리고 많은 액수의 지출비를 사용하는 응답자가 33.6%였다. 그러나 성과 지출비의 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다($p>0.05$).

남학생들 중에서 적은 액수의 지출비를 사용하는 남학생이 30.2%였고, 보통 액수의 지출비와 많은 액수의 지출비를 사용하는 남학생이 똑같이 34.9%였다. 여학생들 중에서 적은 액수의 지출비를 사용하는 여학생이 39.0%였고, 보통 액수의 지출비를 사용하는 여학생이 28.5%였고, 그리고 많은 액수의 지출비를 사용하는 여학생이 32.5%였다.

2. 신뢰성과 타당성 검증

본 연구는 서양음식점에서 제공된 음식서비스에 대한

만족도를 조사한 20개 설문문항들로부터 요인들을 추출하기 위하여 20개 문항들의 상관행렬에 대해 주성분분석을 수행하였다. 최초 요인분석결과 20개 문항들 중 1개 문항이 따로 분류되어 실제 분석에선 제외되어, 타당성을 저해하는 1개 설문문항을 제외한 나머지 19개 설문문항들의 상관행렬에 대해 구형성을 검정한 결과를 <표 2>에서 제시하였다.

KMO의 표본적합도가 0.861이었고, 바틀렛 검정($\chi^2 = 1747.268$, $df = 171$)이 통계적으로 유의하였기 때문에 ($p<0.001$) 본 연구의 설문문항들이 주성분분석에 적합한 자료들이었다는 것을 알 수 있었다. 직교회전 이후에 설문문항들과 5개 요인들 간의 상관관계 정도가 0.427 이상으로 나타났고, 5개 요인들이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기가 1.84 이상으로 나타났다. 설명력에서 5개 요인들은 전체분산의 약 58% 이상을 설명하는 것으로 나타났다. 5개 요인들은 개별 요인에 구성된 변수들을 설명

<표 2> 음식서비스에 대한 신뢰성과 타당성 검증

	요인명	요인적재량	공통성	평균분산 추출값(α)	고유치 (% of Variance)
리셉션	서비스품질	.805	.699	0.748 (0.813)	2.829 (14.888)
서비스절차		.746	.641		
환송		.705	.608		
유니폼		.554	.403		
서빙 온도		.427	.448		
음식 색깔	음식대코	.719	.640	0.779 (0.893)	2.688 (14.148)
음식 모양		.733	.620		
음식 플레이팅		.773	.662		
음식 가니쉬		.606	.512		
주차와 외양	시설	.773	.639	0.753 (0.790)	2.175 (11.447)
인테리어		.689	.592		
테이블 형태		.575	.539		
테이블 셋팅		.523	.578		
화장실		.489	.489		
음식 농도	음식품질	.749	.644	0.764 (0.820)	1.840 (9.683)
음식 풍미		.719	.628		
음식 질감		.464	.479		
음식 가격	음식가치	.811	.670	0.774 (-)	1.485 (7.818)
음식 양		.621	.528		
Total					(57.984)
Cronbach's alpha				.869	
KMO 표본적합도				.861	
Bartlett의 검정				$\chi^2 = 1747.268/df = 171$ Sig. = .000***	

*** $p<0.001$

해 주는 정도가 약 40% 이상으로 나타났다. 그리고 Fornell과 Larcker가 추천한 평균분산추출값이 0.7 이상 (Maxham & Netemeyer, 2002)으로 나타났기 때문에 요인으로 분류된 5개 요인들의 집중타당성이 입증되었다.

본 연구에서 신뢰성의 추정치는 0.7 이상으로 나타났기 때문에 본 연구에서 사용하고 있는 요인들이 충분한 내적일관성을 보이고 있음을 알 수 있었다. 따라서 본 연구는 5개 요인들에 포함된 설문문항들의 성격을 고려하여 첫 번째 요인을 서비스품질요인, 두 번째 요인을 음식대코요인, 세 번째 요인을 시설요인, 네 번째 요인을 음식품질요인, 그리고 다섯 번째 요인을 음식가치요인으로 명명하였다.

3. 성, 지출비와 기대도의 상호작용효과 검정

설명변수에서 공변량에 대한 반응변수의 회귀직선 기울기가 동일하다는 공분산분석의 중요한 가정을 검증하기 위하여 반응변수인 만족도에 미치는 설명변수들인 성과 지출비의 공변량인 기대도와 상호작용효과에 대한 등분산성 검정(testing equality of slopes)을 한 결과는 <표

3>에서 제시되었다.

5개 요인들 중에서 서비스품질요인에 미치는 성의 주효과, 지출비의 주효과, 그리고 성과 기대도의 상호작용효과는 유의하지 않은 것으로 나타났으나(p>0.05), 지출비와 기대도의 상호작용효과는 유의한 것으로 나타났기(p<0.05) 때문에 공분산분석을 위한 가정에 위배되어 공분산분석의 반응변수로 사용하지 않았다.

서비스품질요인을 제외한 4개 요인들에 미치는 성의 주효과, 지출비의 주효과, 성과 기대도의 상호작용효과, 그리고 지출비와 기대도의 상호작용효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다(p>0.05). 그리고 4개 요인들에 미치는 기대도의 영향은 유의한 것으로 나타났다(p<0.001). 이러한 결과에 의하면 서비스품질요인을 제외한 4개 요인들은 공분산분석을 할 수 있다는 것이 입증되었다.

4. 성과 지출비의 상호작용효과 검정

반응변수에 영향을 미치는 공변량을 통제하고 반응변수에 미치는 설명변수의 영향을 파악하기 위하여 반응변수인 4개 요인들에 미치는 설명변수인 성과 지출비의 영

<표 3> 성, 지출비와 기대도의 상호작용효과 분석 결과

구분	종속변수	대조(오차)			Sig.
		SS	MS	F	
성	음식대코	1.341(112.722)	1.341(.389)	3.450	.064
	시설	.119(107.372)	.119(.370)	.323	.570
	음식품질	.101(129.181)	.101(.445)	.226	.635
	음식가치	.001(161.864)	.001(.558)	.001	.971
지출비	음식대코	.645(112.722)	.322(.389)	.829	.437
	시설	.154(107.372)	.077(.370)	.208	.812
	음식품질	.120(129.181)	.060(.445)	.134	.874
	음식가치	1.122(161.864)	.561(.558)	1.005	.367
기대도	음식대코	12.201(112.722)	12.201(.389)	31.390	.000***
	시설	16.314(107.372)	16.314(.370)	44.061	.000***
	음식품질	15.377(129.181)	15.377(.445)	34.521	.000***
	음식가치	7.192(161.864)	7.192(.558)	12.886	.000***
성*기대도	음식대코	1.270(112.722)	1.270(.389)	3.267	.072
	시설	.292(107.372)	.292(.370)	.788	.375
	음식품질	.241(129.181)	.241(.445)	.541	.462
	음식가치	.042(161.864)	.042(.558)	.076	.783
	서비스품질	.096(115.073)	.096(.397)	.243	.623
지출비*기대도	음식대코	.815(112.722)	.407(.389)	1.048	.352
	시설	.176(107.372)	.088(.370)	.237	.789
	음식품질	.290(129.181)	.145(.445)	.326	.722
	음식가치	1.474(161.864)	.737(.558)	1.320	.269
	서비스품질	3.476(115.073)	1.738(.397)	4.380	.013*

* p<0.05, *** p<0.001

향을 분석한 결과는 <표 4>에서 제시되었다. 4개 요인들에 미치는 성의 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났다($p>0.05$). 이러한 결과는 차영숙 외(2004)의 연구와 김석영(2004)의 연구에서 나타난 음식서비스에 대한 만족도의 성별 차이와 다른 결과였다. 4개 요인들에 미치는 지출비의 영향도 유의하지 않은 것으로 나타났다($p>0.05$). 이 결과에서 시설요인에 대한 만족도에 미치는 지출비의 영향은 엄문자, 류미현(2002)의 연구와는 다르게 나타났으나 음식품질요인에 대한 만족도에 미치는 지출비의 영향은 같았다.

4개 요인들 중에서 시설요인, 음식품질요인과 음식가

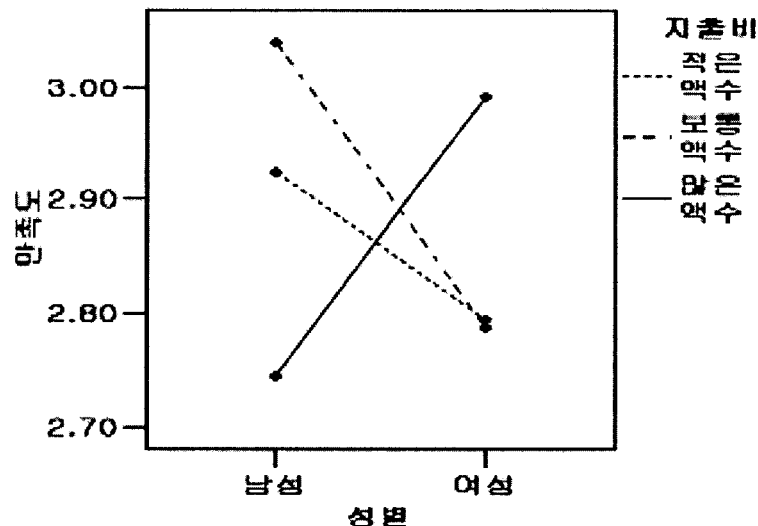
치요인에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다($p>0.05$). 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과는 유의한 것으로 나타났다($p<0.05$). 이러한 결과에 의하면 4개 요인들에 미치는 성과 지출비의 영향에 대해 사후분석을 하여야 할 필요가 있다는 것을 알 수 있었다.

[그림 2]는 음식데코요인에 대한 만족도에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과분석결과를 나타낸다. 분석결과에 의하면 보통 액수의 지출비를 사용하는 남학생(3.040)은 많은 액수의 지출비를 사용하는 남학생(2.745) 보다 음식데코요인에 대해 더 높은 만족도를 보였다. 그리고

<표 4> 만족도에 미치는 성과 지출비의 영향 분석 결과

구분	종속변수	대조(오차)			Sig.
		SS	MS	F	
기대도	음식데코	18.748(111.559)	18.748(.383)	48.903	.000***
	시설	17.146(107.762)	17.146(.370)	46.302	.000***
	음식품질	66.869(127.746)	17.728(.439)	40.383	.000***
	음식가치	8.648(172.88)	8.648(.558)	15.499	.000***
성	음식데코	.146(111.559)	.146(.383)	.381	.538
	시설	.487(107.762)	.487(.370)	1.315	.252
	음식품질	.407(127.746)	.407(.439)	.927	.337
	음식가치	.744(172.88)	.744(.558)	1.334	.249
지출비	음식데코	.161(111.559)	.080(.383)	.210	.811
	시설	.123(107.762)	.062(.370)	.166	.847
	음식품질	.805(127.746)	.402(.439)	.917	.401
	음식가치	.734(172.88)	.367(.558)	.657	.519
성*지출비	음식데코	3.252(111.559)	1.626(.383)	4.241	.015*
	시설	.009(107.762)	.005(.370)	.013	.988
	음식품질	1.920(127.746)	.960(.439)	2.187	.114
	음식가치	.959(172.88)	.480(.558)	.860	.424

* $p<0.05$, *** $p<0.001$



(그림 2) 음식데코요인에 대한 만족도에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과

많은 액수의 지출비를 사용하는 여학생(2.992)은 보통 액수의 지출비를 사용하는 여학생(2.787) 보다 음식데코요인에 대해 더 높은 만족도를 보였다. 이러한 결과에 의하면 서양음식점의 음식데코요인에 대한 만족도는 남학생과 여학생이 지출하는 정도에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있었다.

(적은 액수의 지출비-많은 액수의 지출비, 보통 액수의 지출비-많은 액수의 지출비)의 상호작용효과들에 대해 사후분석을 한 결과에 의하면 회귀계수가 .376과 .500이었고, 그리고 p값이 .036과 .006이었다. 이러한 결과에 의하면 음식데코요인에 유의한 영향을 미쳤던 성과 지출비의 상호작용효과는 하부집단의 상호작용효과에서도 음식데코요인에 유의한 영향을 미쳤음을 알 수 있었다.

5. 만족도에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과에 대한 사후분석

4개 요인들에 미치는 성과 지출비의 주효과, 그리고 성과 지출비의 상호작용효과에 대해 사후분석을 한 결과는 <표 5>에서 제시되었다. 음식데코요인에 유의한 영향을 미치지 않았던 성의 영향(p>0.05)에 대해 사후분석을 한 결과에 의하면 F값이 3.900이었고, 회귀계수가 -.247이었고, 그리고 p값이 0.049였다.

음식데코요인에 유의한 영향을 미치지 않았던 지출비들(적은 액수의 지출비-많은 액수의 지출비, 보통 액수의 지출비-많은 액수의 지출비)의 주효과들에 대해 사후분석을 한 결과에 의하면 F값이 3.082와 2.842였고, 회귀계수가 -.197과 .121이었고, 그리고 p값이 0.080과 .093이었다.

음식데코요인에 유의한 영향을 미쳤던 성과 지출비들

V. 결론

본 연구는 대학생들의 서양음식점 음식서비스에 대한 만족도에 미치는 성과 지출비의 영향을 평가하고자 하였다. 연구목적 달성을 위하여 본 연구는 서양음식점을 이용한 경험이 있는 대학생들에게 300부의 설문지들을 배포하여 298부를 회수하고 분석에 사용하였다. 연구 결과와 연구 한계는 다음과 같았다.

서양음식점에서 제공하는 음식서비스에 대한 만족도를 조사하기 위하여 본 연구는 20개의 설문문항들을 선정하였다. 설문문항들에 대한 요인분석과 신뢰성분석의 실시로 5개 요인들이 추출되었으나, 1개 요인에는 공변량과 설명변수의 상호작용효과가 있어서 4개 요인들에 대해서

<표 5> 만족도에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과에 대한 사후분석 결과

구분	종속변수	대조(오차)			Parameter 추정치		Sig.
		SS	MS	F	B	Std. Error	
성 (남성 - 여성)	음식데코	1.495(111.559)	1.495(.383)	3.900	-.247	.125	.049*
	시설	.167(107.762)	.167(.370)	.450	-.082	.123	.503
	음식품질	.537(127.746)	.537(.439)	1.223	-.148	.134	.270
	음식가치	1.567(162.379)	1.567(.558)	2.809	-.031	.136	.821
지출비 (적은 액수 - 많은 액수)	음식데코	1.181(111.559)	1.181(.383)	3.082	-.197	.112	.080
	시설	.040(107.762)	.040(.370)	.107	-.036	.111	.743
	음식품질	.003(127.746)	.003(.439)	.007	-.010	.120	.931
	음식가치	.029(162.379)	.029(.558)	.052	-.031	.136	.821
지출비 (보통 액수 - 많은 액수)	음식데코	1.090(111.559)	1.090(.383)	2.842	-.204	.121	.093
	시설	.072(107.762)	.072(.370)	.195	-.053	.119	.659
	음식품질	.548(127.746)	.548(.439)	1.249	-.145	.130	.265
	음식가치	.008(162.379)	.008(.558)	.015	.018	.146	.902
성*지출비 (적은 액수 - 많은 액수)	음식데코	-	-	-	.376	.178	.036*
	시설	-	-	-	-.014	.175	.934
	음식품질	-	-	-	.279	.192	.148
	음식가치	-	-	-	.281	.216	.195
성*지출비 (보통 액수 - 많은 액수)	음식데코	-	-	-	.500	.179	.006**
	시설	-	-	-	.014	.177	.939
	음식품질	-	-	-	.392	.193	.043*
	음식가치	-	-	-	.171	.216	.431

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

만 공분산분석이 이루어졌다.

먼저 4개 요인들에 미치는 성과 지출비의 주효과, 그리고 성과 지출비의 상호작용효과를 분석한 결과에 의하면 시설요인, 음식품질요인, 음식가치요인에 미치는 성과 지출비의 영향, 그리고 성과 지출비의 상호작용효과는 유의하지 않았다. 그리고 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 주효과는 유의하지 않았다. 그러나 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과는 유의하였다.

4개 요인들에 미치는 성과 지출비의 주효과, 그리고 성과 지출비의 상호작용효과에 대해 사후분석을 한 결과에 의하면 음식데코요인에 미치는 성과 지출비(적은 액수의 지출비-보통 액수의 지출비)의 상호작용효과는 유의하지 않았다. 그러나 성과 지출비(적은 액수의 지출비-많은 액수의 지출비)의 상호작용효과, 그리고 성과 지출비(보통 지출비-많은 액수의 지출비)의 상호작용효과는 유의하였다.

본 연구의 결과에 의하면 서양음식점 경영자가 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 주효과에 바탕을 둔 마케팅전략을 수립하여야 하는 것이 아니라 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과에 바탕을 둔 마케팅전략을 수립하여야 한다는 것을 알 수 있게 해주었다. 따라서 서양음식점 경영자는 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과가 없을 때 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 주효과를 감안한 마케팅전략을 강구하여야 하겠지만, 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 상호작용효과가 있을 때 음식데코요인에 미치는 성과 지출비의 하부집단간의 상호작용효과를 감안하여 마케팅전략을 강구하여야 할 것이다.

본 연구가 앞으로 음식점에서 제공하는 음식서비스에 대한 고객들의 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 하는 미래연구에 도움이 될 수 있는 접근방법을 제시하고 있다고 생각이 된다. 그러나 조사대상지역, 조사대상자, 조사대상음식점, 그리고 조사내용에 있어서 특정한 지역, 계층, 음식과 측정변수뿐만 한정되어 있어 연구결과가 일반화되는데 한계가 있다고 판단이 된다. 따라서 향후 연구에선 다양한 지역, 계층, 음식점과 측정변수를 이용하여 분석한 후 나온 결과와 본 연구의 결과가 비교·고찰됨으로써 음식점에서 제공하는 음식서비스에 대한 고객들의 만족도에 미치는 영향에 관한 이론이 체계화되기를 바라면서 논문을 끝맺는다.

주제어 : 성, 지출비, 서양음식점, 공분산분석, 상호작용효과

참 고 문 헌

- 곽동경, 박신정 (1999) 인구통계학적 특성이 항공기내 식 서비스 품질과 고객 만족에 미치는 영향. 한국생활과학회지, 14(4), 305-317.
- 김두진, 임효진 (1998) 부산지역의 외식실태조사. 한국식품영양학회지, 11(2), 200-210.
- 김석영 (2004) 진주시 직장인의 외식 선택 요인. 한국생활과학회지, 19(1), 83-93.
- 김성미, 이영순 (2004) 영남지역 기혼여성의 사회·경제적 수준이 외식행동에 미치는 영향. 동아시아식생활학회지, 14(2), 103-112.
- 김성혁, 고호석 (1998) 패밀리레스토랑 이용객의 서비스품질 속성에 대한 기대와 만족 차이에 관한 연구. 관광학연구, 22(1), 78-97.
- 김신자, 김명애 (2000) 사업체 급식서비스 품질의 업무형태별 만족요인 분석. 한국조리과학회지, 14(4), 305-317.
- 김신자, 김명애 (2001) 사업체 급식서비스 품질의 인구통계적 변인에 따른 비교분석. 대한영양사협회 학술지, 7(4), 397-409.
- 김정선, 심영자 (1998) 재미 한인의 문화 적용도에 미치는 인구통계학적 요인과 식생활 습관과의 관련성. 대한지역사회영양학회지, 6(2), 243-249.
- 김혜영, 조소영, 류시현 (2001) 외식업체에서 제공되는 음식 및 서비스 품질에 대한 고객의 기대도와 만족도에 관한 연구. 한국생활과학회지, 16(4), 330-340.
- 김희선, 정진은 (2001) 서울시내 대학생의 외식행동에 관한 조사 연구. 한국생활과학회지, 16(2), 147-157.
- 양일선, 강혜승, 원지현 (2000) 중요도-수행도 분석을 이용한 대학 기숙사 급식소의 서비스 품질 속성에 대한 고객 인식분석. 대한지역사회영양학회지, 5(4), 662-671.
- 양일선, 신서영, 김혜영 (2001) 외식업체 고객의 서비스 품질 기대도/만족도가 고객 충성도에 미치는 영향. 대한지역사회영양학회지, 5(2), 225-235.
- 양일선, 이진미, 차진아, 한재정 (2000) 서울지역 고등학생들의 외식서비스 특성에 대한 중요인지도와 수행만족도 비교. 한국생활과학회지, 11(5), 663-671.
- 엄문자, 류미현 (2002) 외식구매행동에 나타난 소비자 만족도에 관한 연구. 한국생활과학회지, 16(2), 147-157.
- 유지은, 박급순 (2003) 청소년의 성별에 따른 식생활태도 및 식품기호도. 동아시아 식생활학회지,

- 13(1), 19-24.
- 이정숙 (2003) 청소년의 성별, 비만도, 영양지식 및 식생활태도가 식이 자기효능감에 미치는 영향. *대한지역사회영양학회지*, 8(5), 652-657.
- 장미라, 광동경 (1996) 사업체 급식소 근로자의 급식서비스 질에 대한 만족도 조사. *대한영양사회 학술지*, 2(1), 81-91.
- 차영숙, 광동경, 홍완수 (2004) 단체급식소의 운영방식에 따른 이용고객의 급식 서비스 만족도 조사. *대한영양사협회 학술지*, 19(3), 309-321.
- 허인영, 문현경 (2001) 서울시 강북구 주민의 메뉴패턴에 관한 연구. *대한지역사회영양학회지*, 13(1), 19-24.
- Bojanic, DC, Shea, LJ (1997) Segmentation for a Multiunit Restaurant Operation. *The Cornell H.R.A. Quarterly*, 38(4), 56-61.
- Burger, J (2000) Gender Differences in Meal Patterns: Role of Self-Caught Fish and Wild Game in Meat and Fish Diets. *Environmental Research Section A*, 83, 140-149.
- Chu, RKS, Choi, T (2000) An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travellers. *Tourism Management*, 21(4), 363-377.
- Davis, MM, Heineke, J (1998) How disconfirmation, perception and actual waiting times impact customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 9(1), 64-73.
- Henry, A, Ravi, P (2004) Importance-performance analysis for improving quality of campus food service. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(8), 876-896.
- Kara, A, Kaynak, E, Kucukemiroglu, O (1997) Marketing strategies for fast-food restaurants. *British Food Journal*, 99(9), 318-324.
- Kaynak, E, Kucukemiroglu, O, Aksoy, S (1996). Consumer Preferences for Fast Food Outlets in a Developing Country. *Journal of Euromarketing*, 5(4), 99-113.
- Kivela, JJ (1997) Restaurant marketing: selection and segmentation in Hong Kong. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(3), 116-123.
- Ling, SS, Pysarchik, DT, Choo, HJ (2004) Adopters of new food products in India. *Marketing Intelligence & Planning*, 22(4), 371-391.
- Maclaurin, DJ, Maclaurin, TL (2000) Customer Perceptions of Singapore's Theme Restaurants. *The Cornell H.R.A. Quarterly*, 41(3), 75-85.
- Mattila, AS (1999) The role of culture and purchase motivation in service encounter evaluations. *Journal of Service Marketing*, 13(4/5), 376-389.
- Mattila, AS (2001) The Impact of Relationship Type on Customer Loyalty in a Context of Service Failures. *Journal of Service Research*, 4(2), 91-101.
- Maxham, JG, Netemeyer, RG (2002) Modeling customer perceptions of complaint handling over time: the effects of perceived justice on satisfaction and intent. *Journal of Retailing*, 78(4), 239-252.
- Nordin, S, Broman, DA, Garvill, J, Nyroos, M (2004) Gender differences in factors affecting rejection of food in healthy young Swedish adults. *Appetite*, 43, 295-301.
- Zylan, KD (1996) Gender Differences in the Reasons Given for Meal Termination. *Appetite*, 26, 37-44.

(2005. 11. 09 접수; 2006. 01. 09 채택)