

주관적 규범과 불평행동 의도의 관계에 미치는 태도의 매개 효과

강 종 헌[†], 표 길 택

순천대학교 조리과학과

Mediating Effect of the Attitude on the Relationship between Subjective Norms and Voice Intention

Jong-Heon Kang[†], Gil-Taek Pyo

Dept. of Cooking Science, Sunchon National University

Abstract

The purpose of this study was to examine the effect of subjective norms on customers' intention to engage in voice of dissatisfaction responses, the effect of subjective norms on attitude, and the mediating effect of attitude on the relationships between subjective norms and customers' intention to engage in voice of dissatisfaction responses. The simple regression analysis is used in order to estimate the effects of subjective norms on customers' intention to engage in voice of dissatisfaction responses and attitude. The mediated regression analysis is used in order to estimate the mediating role of attitude of the effect of subjective norms on customers' intention to engage in voice of dissatisfaction responses. Results of the study demonstrated that the inclusion of perceived behavioral control did significantly improve the predictability of the voice of dissatisfaction response intentions. Furthermore, the mediating analysis indicated that the influence of subjective norms was mediated by mediator. In the contexts of voice behavior, the effect of subjective norms on intention was mediated by attitude.

Key words : attitude, subjective norm, dissatisfaction responses, mediated regression analysis, voice intention, mediating effect.

I. 서 론

불만족에 반응을 보이는 행위들은 보통 고객들의 불평행동이라 불리워지고 있다. 그것은 상품에 대한 기대도와 실제 수행도 간 지각된 불일치의 행동 결과로 간주되고 있다. 고객 불평행동 (customer complaining behavior)은 일반적으로 여러 반응들의 셋트로서 여겨지고 있으며, 그 중 일부나 전부는 구매에 대한 지각된 불만족으로 발생하게 된다. 이러한 반응들은 불만족의 표출로

서 의도된 행동들을 포함한 비행동적인 것이거나 행동적인 것일 수 있다. 고객 불평행동은 더 이상 구매하지 않는 형태(exit)이거나 매니저에게 불만족스러운 것을 말하는 형태(voice)이거나, 또는 친구나 친척들에게 나쁘게 말하는 형태(negative word of mouth communication)일 수도 있고, 물론 어떠한 행동도 취하지 않을 수도 있다. 이러한 반응들은 불만족으로부터 생겨난 부정적 반응들의 조합으로 연구되어 왔다(Cheng et al. 2005). 그러나 본 연구에선 매니저에게 불만족스러운 것을 말

¶ : 고신저자, 061-750-3694, astckjh@hanmail.net, 전남 순천시 매곡동 315

하는 형태(voice)의 고객 불평행동이 분석되었다. 이전 연구에서 행동 의도는 합리행동이론(theory of reasoned action) 모형과 계획행동이론(theory of planned behavior) 모형에 의해 설명되어 왔다. 합리행동이론 모형에서 행동 의도의 결정요인은 태도와 주관적 규범이었다. 계획행동이론 모형에서 행동 의도의 결정요인은 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제였다. 이러한 모형에서 설명변수들이 행동 의도에 미치는 영향뿐만 아니라 매개 효과(Hansen et al. 2004; Johnson & Hall 2005)와 조절 효과(Fusilier & Durlabhji 2005)를 평가하는 연구들이 있었다. 그러나 지금까지 서양음식점에 대한 고객들의 주관적 규범과 불평행동 의도의 관계를 매개하는 요인들의 효과를 평가한 연구는 없었다. 따라서 본 연구는 조사대상자들의 주관적 규범, 태도와 불평행동 의도가 인구통계학적 특징별로 유의한 차이를 보이는지를 분석하고, 회귀모형에 사용될 구성 개념들의 타당성과 신뢰성을 분석하고, 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 불평행동 의도에 미치는 영향을 분석하고, 주관적 규범이 불평행동 의도에 미치는 영향을 태도가 매개하는지를 분석하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상

설문 조사자들이 응답자들에게 접근하여 설문조사 목적을 설명하고 설문지를 배포하여 설문에 응답하도록 하는 방식으로 2006년 3월 2일부터 3월 15일까지 설문을 조사하였다. 본 연구에서 조사대상자들은 순천시에 거주하는 시민들로 선정되었고, 서양음식점들은 순천시에 소재하고 있는 서양식 음식을 판매하는 음식점들로 선정되었다. 본 연구에서의 서양음식점은 한국표준산업분류와 표준소득률을 적용하기 위한 업종 분류에서 서양음식점을 말한다.

2. 조사내용과 측정방법

주관적 규범이 불평행동 의도에 미치는 영향을 태도가 매개하는지를 파악하기 위하여 설문지의 조사내용은 크게 2개 부분들로 구분되어 있다. 첫 번째 부분은 인구통계학적 특징에 관한 질문이다. 인구통계학적 특징에 관한 질문은 성별, 교육 수준, 결혼 여부, 연령, 소득 수준과 가족 구성원으로 구성되었고, 명목척도로 측정되었다. 두 번째 부분은 과거 행동, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제, 그리고 불평행동 의도에 관한 질문이다.

특정 행동에 대해 선호하거나 선호하지 않는 정도를 나타내는 태도(Ajzen 1991)에 관한 질문은 Sheeran & Orbell(1999)의 연구, Cheng et al. (2005)의 연구와 Lam & Hsu(2006)의 연구를 참고하고, 서양음식점 매니저에게 불만족스러운 것에 대한 불만을 말하는 것이 횡당한 반응이다, 쓸데없는 반응이다, 무의한 반응이다, 바람직하지 않은 반응이다와 평범하지 않은 반응이다라고 생각하면 3을 선택하고, 몇몇한 반응이다, 유용한 반응이다, 유익한 반응이다, 바람직한 반응이다와 평범한 반응이다라고 생각하면 +3을 선택하도록 하는 방식의 어의차이척도법(semantic differential scale)으로 측정되었다. 이 척도 변수는 후속 통계분석을 위하여 Recoding 되었다. 행동을 수행하도록 하거나 수행하지 못하도록 하는 지각된 사회압력(perceived social pressure)을 말하는 주관적 규범(Ajzen 1991)에 관한 질문은 Cheng et al.(2005)의 연구를 참고하고 4개 설문에 대해 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다.

행동 수행의 지각된 쉬움과 어려움(perceived ease or difficulty)을 말하는 지각된 행동 통제(Ajzen 1991)에 관한 질문은 Cheng et al.(2005)의 연구를 참고하고 4개 설문에 대해 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다. 사람들이 기꺼이 행동을 수행하려고 하는 정도를 나타내는 불평행동 의도(Ajzen 1991)에 관한 질-

문은 Cheng *et al.*(2005)의 연구를 참고하고 3개 설문에 대해 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다.

3. 연구모형

본 연구는 주관적 규범과 행동 의도의 관계에 미치는 태도의 매개 효과를 분석하기 위하여 Cheng *et al.*(2005)의 연구를 참고하고 〈Fig. 1〉과 같은 연구모형을 설정하였다.

〈Fig. 1〉에 의하면 주관적 규범이 불평행동 의도에 미치는 영향을 태도가 매개하고 있는지를 파악하기 위하여 주관적 규범이 태도에 미치는 영향, 주관적 규범이 불평행동 의도에 미치는 영향, 그리고 주관적 규범과 태도가 불평행동 의도에 미치는 영향을 분석하게 되었다. 이러한 분석 절차는 Cheng *et al.*(2005)의 연구에서 사용된 Baron and Kenny(1986)가 개발한 매개회귀분석 절차로 본 연구에서도 사용하였다.

4. 분석방법

조사대상자들의 인구통계학적 특징별 불평행동 의도의 통계적 유의성은 독립표본 *t-test*와 분산분석을 이용하여 분석되었다. 회귀모형에 사용될 구성 개념들의 타당성과 신뢰성은 Brady & Robertson(1999)의 연구와 Teo & Lim(2001)의 연구를 참고하고 요인분석, 신뢰도분석과 상관관계 분석을 이용하여 분석되었고, 구성 개념 타당도 (construct validity)와 혼합신뢰도(composite reliability)가 계산되었다.

태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 불평행동 의도에 미치는 영향은 선행연구들(Hansen

et al. 2004; Cheng *et al.* 2005)의 연구를 참고하고 단계별 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 이용하여 분석되었다. 주관적 규범과 불평행동 의도의 관계를 매개하는 태도의 영향은 선행연구들(Hansen *et al.* 2004; Cheng *et al.* 2005)의 연구를 참고하고 매개회귀분석(mediated regression analysis)을 이용하여 분석되었다.

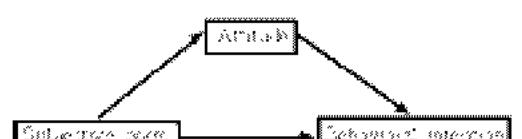
III. 분석결과

1. 조사대상자의 인구통계적 특징

조사대상자는 총 260명 중 남성은 41.2%였고, 여성은 58.8%였다. 교육 수준에서 고졸 이하는 43.1%였고 대졸 이상은 56.9%였다. 결혼 여부에서 혼인은 67.7%였고, 기혼은 32.3%였다. 연령에서 19세 미만은 14.2%였고, 20~29세는 56.2%였으며, 30~

〈Table 1〉 Respondent's demographic characteristics

Characteristics		N(%)
Gender	Male	107(41.2)
	Female	153(58.8)
Education	Less or high school	112(43.1)
	College or more	148(56.9)
Married	Single	176(67.7)
	Married	84(32.3)
Age	Less or 19 yrs	37(14.2)
	20~29 yrs	146(56.2)
	30~39 yrs	31(11.9)
	40~49 yrs	27(10.4)
	50 or more yrs	19(7.3)
Income(monthly)	Less or 2,000,000	131(50.4)
	2~3,000,000	77(29.6)
	3~4,000,000	35(13.5)
	4~5,000,000	10(3.8)
	5,000,000 or more	7(2.7)
Household size	1 person	8(3.1)
	2 persons	23(8.8)
	3 persons	55(21.2)
	4 or more persons	174(66.9)
Total		260(100)



〈Fig. 1〉 Proposed model for testing mediating effects.

39세는 11.9%, 40~49세는 10.4%, 50세 이상은 7.3%였다. 소득 수준에서 2천만원 미만은 50.4%로 가장 많았고, 5천만원 이상이 3.8%로 가장 적었다. 가족 구성원에서 4인 이상이 66.9%로 가장 많았다.

2 구성 개념들의 타당성과 신뢰성

본 연구는 불평행동과 관련된 16개 설문문항들로부터 요인들을 추출하기 위하여 설문문항들의 상관행렬에 대해 주성분분석을 수행하였다. 최초 요인분석 결과 16개 설문문항들 중 1개 설문문항이 따로 분류되어 실제 분석에선 제외되었다. 15개 설문문항들의 상관행렬에 대해 구형성

을 검정한 결과는 <Table 2>에서 제시되었다. 바틀렛의 구형성 검정 결과는 통계적으로 유의하였고($p<0.001$), 표본적합도도 0.866으로 나타나 본 연구의 설문문항들이 주성분분석에 적합한 자료들이라는 것을 알 수가 있었다.

직교회전 이후에 설문문항들과 4개 구성 개념들 간의 상관관계 정도가 0.583 이상으로 나타났고, 5개 구성 개념들이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기가 1.77 이상으로 나타났다. 설명력에서 5개 구성 개념들은 전체분산의 약 71% 이상으로 나타났다.

Fornell과 Larcker가 추천한 평균분산추출값들은 0.5 이상(Brady & Robertson 1999)으로 나타

<Table 2> Validity and reliability of constructs

	Component			
	ATT	SN	INT	PBC
Voicing is useful.	.876	.218	.060	.101
Voicing is embarrassing	.869	.098	.138	.002
Voicing is valuable.	.865	.150	.106	.025
Voicing is desirable.	.824	.212	.103	.189
Voicing is common.	.781	.030	.248	.038
It is up to me whether or not to voice.	.108	.346	.005	.786
I can control the action of voicing.	.006	.028	.051	.764
For me, voicing is easy.	.085	.122	.402	.583
Most people think I should voice.	.099	.801	.204	.212
Most people expect me to voice.	.083	.786	.222	.085
Most people would approve voicing.	.269	.736	.194	.190
Most people will voice.	.242	.681	.368	.049
I intend to voice.	.244	.276	.854	.082
I plan to voice.	.162	.320	.836	.042
I would try to voice.	.156	.358	.614	.292
Eigenvalue	3.835	2.834	2.339	1.774
% of variance(71.883)	25.569	18.894	15.597	11.824
MSA				0.866
Bartlett's Test of Sphericity				2280.299***
Reliability	0.855	0.918	0.700	0.844
AVE	0.712	0.566	0.602	0.514
Composite reliability	0.925	0.839	0.816	0.757

ATT: Attitude, SN: Subjective norm, INT: Intention, PBC: Perceived behavior control, a: Most people who are important to me, *** $p<0.001$.

났기 때문에 요인으로 분류된 5개 요인들의 타당성이 입증되었다. 불평행동 의도의 신뢰도는 0.700, 태도의 신뢰도는 0.855, 지각된 행동 통제의 신뢰도는 0.844, 그리고 주관적 규범의 신뢰도는 0.918로 구성 개념들의 크론바의 알파계수는 높게 나타났으며, 혼합신뢰도도 0.7 이상으로 나타났다. 연구에서 신뢰성의 추정치들은 0.7 이상으로 나타났기 때문에 본 연구에서 사용하고 있는 요인들이 충분한 내적 일관성을 보이고 있음을 알 수 있었다. 따라서 본 연구는 5개 요인들에 포함된 설문문항들의 성격을 고려하여 첫 번째 요인을 태도, 두 번째 요인을 주관적 규범, 세 번째 요인을 불평행동 의도, 그리고 네 번째 요인을 지각된 행동 통제로 명명하였다.

3. 주관적 규범, 태도와 불평행동 의도의 인구통계학적 특징별 차이 분석

조사대상자의 주관적 규범을 파악하기 위하여 조사대상자들의 인구통계학적 특징별 주관적 규범의 차이를 분석하였다. <Table 3>에 의하면 주관적 규범은 여성보다 남성의 주관적 규범이 더 높게 나타났지만, 성별 주관적 규범의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 고학력인 사람들보다 저학력인 사람들의 주관적 규범이 높게 나타났지만, 교육 수준별 주관적 규범의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

주관적 규범은 결혼 여부별 차이가 유의한 것으로 나타났고($p<0.001$), 혼자 사는 사람들보다 결혼한 사람들의 주관적 규범이 더 높게 나타났다. 연령이 낮은 사람들보다 연령이 많은 사람들의 주관적 규범이 더 높게 나타났지만, 연령별 주관적 규범의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 주관적 규범은 소득 수준별 차이가 유의한 것으로 나타났고($p<0.01$), 소득이 5백만원 이상

<Table 3> Respondent's subjective norm by demographic characteristics

		Mean	SD	t/F
Gender	Male	4.937	1.261	1.036
	Female	4.771	1.274	
Education	Less or high school	4.938	1.237	1.084
	College or more	4.765	1.292	
Married	Single	4.736	1.337	2.059***
	Married	5.057	1.088	
Age	Less or 19 yrs	4.743	1.300	1.611
	20~29 yrs	4.757	1.344	
	30~39 yrs	4.807	0.935	
	40~49 yrs	4.991	1.230	
	50 or more yrs	5.500	1.014	
Income	Less or ₩ 2,000,000	4.61 ^b	1.386	2.888*
	₩ 2~3,000,000	4.958 ^b	1.042	
	₩ 3~4,000,000	5.086 ^b	1.149	
	₩ 4~5,000,000	5.450 ^b	1.383	
	₩ 5,000,000 or more	5.643 ^a	0.876	
Household size	1 person	5.750	0.824	2.323
	2 persons	4.424	1.032	
	3 persons	4.773	1.028	
	4 or more persons	4.874	1.362	

* $p<0.05$, *** $p<0.001$. a>b Duncan's multiple range test

인 사람들의 주관적 규범이 가장 높게 나타났다. 가족 구성원이 1명인 사람들의 주관적 규범이 가장 높게 나타났지만, 가족 구성원별 주관적 규범의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

조사대상자의 태도를 파악하기 위하여 조사대상자들의 인구통계학적 특징별 태도의 차이를 분석하였다. <Table 4>에 의하면 태도는 여성보다 남성의 태도가 더 높게 나타났지만, 성별 태도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 저학력인 사람들보다 고학력인 사람들의 태도가 높게 나타났지만, 교육 수준별 태도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

혼자 사는 사람들보다 결혼한 사람들의 태도가 더 높게 나타났지만, 결혼 여부별 태도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 50세 이상인 사람들을 제외하면 연령이 낮은 사람들보다 연령이 많은 사람들의 태도가 더 높게 나타났지만, 연

령별 태도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 5백만원 이상인 사람들을 제외하면 소득이 적은 사람들보다 소득이 많은 사람들의 태도가 더 높게 나타났지만, 소득 수준별 태도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 가족 구성원이 1명인 사람들의 태도가 가장 높게 나타났지만, 가족 구성원별 태도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

조사대상자의 불평행동 의도를 파악하기 위하여 조사대상자들의 인구통계학적 특징별 불평행동 의도의 차이를 분석하였다. <Table 5>에 의하면 불평행동 의도는 성별 차이가 유의한 것으로 나타났고($p<0.05$), 여성보다 남성의 불평행동 의도가 더 높게 나타났다. 고학력인 사람들보다 저학력인 사람들의 불평행동 의도가 높게 나타났지만, 교육 수준별 불평행동 의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<Table 4> Respondent's attitude by demographic characteristics

		Mean	SD	t/F
Gender	Male	5.125	1.538	1.221
	Female	4.903	1.372	
Education	Less or high school	4.946	1.586	.456
	College or more	5.031	1.331	
Married	Single	4.928	1.413	1.071
	Married	5.133	1.505	
Age	Less or 19 yrs	4.389	1.613	2.169
	20~29 yrs	5.034	1.355	
	30~39 yrs	5.219	1.376	
	40~49 yrs	5.282	1.490	
	50 or more yrs	5.095	0.632	
Income	Less or ₩ 2,000,000	4.858	1.459	1.339
	₩ 2~3,000,000	4.974	1.342	
	₩ 3~4,000,000	5.389	1.581	
	₩ 4~5,000,000	5.560	1.115	
	₩ 5,000,000 or more	5.000	1.789	
Household size	1 person	5.650	1.347	1.457
	2 persons	5.261	1.606	
	3 persons	4.727	1.411	
	4 or more persons	4.995	1.430	

〈Table 5〉 Respondent's voice intention by demographic characteristics

		Mean	SD	t/F
Gender	Male	5.034	1.293	2.028*
	Female	4.693	1.365	
Education	Less or high school	4.920	1.267	0.901
	College or more	4.768	1.400	
Married	Single	4.725	1.387	1.884
	Married	5.060	1.226	
Age	Less or 19 yrs	4.658 ^b	1.231	3.953**
	20~29 yrs	4.655 ^b	1.417	
	30~39 yrs	4.914 ^b	1.211	
	40~49 yrs	5.321 ^{a,b}	1.225	
	50 or more yrs	5.719 ^a	0.811	
Income	Less or ₩ 2,000,000	4.626 ^{b,c}	1.361	3.512**
	₩ 2~3,000,000	4.939 ^{a,b,c}	1.240	
	₩ 3~4,000,000	5.286 ^{a,b}	1.169	
	₩ 4~5,000,000	5.667 ^a	1.100	
	₩ 5,000,000 or more	4.095 ^c	2.175	
Household size	1 person	5.875	0.853	2.426
	2 persons	4.406	0.979	
	3 persons	4.861	1.161	
	4 or more persons	4.833	1.434	

* $p<0.05$, ** $p<0.01$. a>b>c Duncan's multiple range test.

혼자 사는 사람들보다 결혼한 사람들의 불평 행동 의도가 더 높게 나타났지만, 결혼 여부별 불평 행동 의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 불평 행동 의도는 연령별 차이가 유의한 것으로 나타났고($p<0.01$), 50세 이상인 사람들의 불평 행동 의도가 가장 높게 나타났다. 불평 행동 의도는 소득 수준별 차이가 유의한 것으로 나타났고($p<0.01$), 소득이 4백만원~5백만원인 사람들의 불평 행동 의도가 가장 높게 나타났다. 가족 구성원이 1명인 사람들의 불평 행동 의도가 가장 높게 나타났지만, 가족 구성원별 불평 행동 의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

4. 불평 행동 의도에 미치는 영향요인 분석

주관적 규범, 태도와 지각된 행동 통제가 불평 행동 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 단계별

다중회귀분석에서 불평 행동 의도에 미치는 주관적 규범의 영향들은 가장 큰 것으로 나타났다. 〈Table 6〉에 의하면 1단계 회귀모형에서 R^2 은 0.415로 나타났고, F값도 통계적으로 유의하게 나타났으며($p<0.001$), 주관적 규범이 불평 행동 의도에 미치는 영향은 유의하였다($\beta=0.644$, $p<0.001$). 2단계 회귀모형에서 R^2 은 0.440으로 나타났고, F값도 통계적으로 유의하게 나타났고($p<0.001$), 주관적 규범이 불평 행동 의도에 미치는 영향은 유의하였고($\beta=0.573$, $p<0.001$), 그리고 태도가 불평 행동 의도에 미치는 영향도 유의하였다($\beta=0.174$, $p<0.001$). 3단계 회귀모형에서 R^2 은 0.454로 나타났고, F값도 통계적으로 유의하게 나타났고($p<0.001$), 주관적 규범이 불평 행동 의도에 미치는 영향은 유의하였으며($\beta=0.518$, $p<0.001$), 태도가 불평 행동 의도에 미치는 영향도 유의하였고($\beta=$

〈Table 6〉 Stepwise multiple regression analysis predicting voice intention

	Standardized regression coefficients		
	Step 1	Step 2	Step 3
Subjective norm	0.644***	0.573***	0.518***
Attitude		0.174***	0.168***
Perceived behavioral control			0.130*
R square	0.415	0.440	0.454
R square change		0.025	0.014
F	182.884***	100.964***	70.822***

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

0.168, $p<0.001$), 그리고 지각된 행동 통제가 불평행동 의도에 미치는 영향도 유의하였다($\beta=0.130$, $p<0.05$).

주관적 규범과 태도가 불평행동 의도에 미치는 영향을 분석하는 2단계 회귀모형에서 R^2 은 1단계 회귀모형에서 R^2 보다 0.025정도 상승하였고, 그리고 주관적 규범, 태도와 지각된 행동 통제가 불평행동 의도에 미치는 영향을 분석하는 3단계 회귀모형에서 R^2 은 2단계 회귀모형에서 R^2 보다 0.014정도 상승하였다. 따라서 주관적 규범 만이 포함된 회귀모형이나 주관적 규범과 태도가 포함된 회귀모형보다 주관적 규범, 태도와 지각된 행동 통제가 포함된 회귀모형의 적합도가 높다는 것을 알 수가 있었다.

이와 같이 주관적 규범과 태도에 의한 행동 의도예측 모형에서 설명변수들의 통계적 유의성과 설명력에 관한 결과와 지각된 행동 통제가 포함된

행동 의도예측 모형에서 설명변수들의 통계적 유의성과 설명력에 관한 결과는 Hu & Lanese(1998)의 연구, Hrubes et al.(2001)의 연구와 Cheng et al.(2005)의 연구와 유사한 결과였다. 그러나 Sheeran & Orbell(2000)의 연구와 Millar & Shevlin(2003)의 연구에선 주관적 규범이 행동 의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, Lam & Hsu(2006)의 연구에선 태도가 행동 의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구와는 다른 결과들을 보였다.

5. 불평행동 의도에 미치는 영향을 매개하는 요인 분석

주관적 규범과 불평행동 의도의 관계에 태도가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에 대한 분석 결과는 〈Table 7〉과 같다. 주관적 규범이 태도에 미치는 영향과 불평행동 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 단순회귀분석에서 주관적 규범은 태도($p<0.001$)와 불평행동 의도($p<0.001$)에 유의한 영향들을 미쳤다. 그리고 주관적 규범이 불평행동 의도에 미치는 영향을 태도가 매개하는지를 파악하기 위한 매개회귀분석에서 불평행동 의도는 주관적 규범($p<0.001$)과 태도($p<0.001$)에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 그러나 단순회귀모형에서 주관적 규범이 미치는 불평행동 의도의 영향($\beta=0.664$)은 매개회귀모형에서 주관적 규범이 미치는 불평행동 의도의 영향($\beta=0.573$)보다 크게 나타났다. 따라서 주관적 규범과 불평행동 의도의 관계에서 태도의 매개 효과는 부분매개

〈Table 7〉 Mediated regression analysis predicting voice intention with attitude as mediator

Equation	Path	F	R^2	Beta	t	Mediation
$M=aX+e$	SN→ATT= a	52.134***	0.168	0.410	7.220***	Achieved
$Y=cX+e$	SN→INT= c	182.884***	0.415	0.664	13.523***	Achieved
$Y=c'X+bM+e$	ATT→INT= b	100.964***	0.440	0.174	3.400***	Achieved
$Y=c'X+bM+e$	SN→INT= c'	100.964***	0.440	0.573	11.191***	Partial

Y: Dependent variable, X: Independent variable, M: Mediator.

SN: Subjective norm, ATT: Attitude, INT: Intention.

*** $p<0.001$.

효과임을 알 수가 있었다. 이러한 결과는 Hansen et al.(2004)의 연구, 그리고 Kalafatis et al.(1999)의 연구와 유사한 결과였다.

태도가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 불평행동 의도에 미치는 주관적 규범의 직접효과, 간접효과와 총효과에 대한 분석결과는 〈Table 8〉과 같다. 태도가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 불평행동 의도에 미치는 주관적 규범의 직접효과는 0.573이었다. 단순회귀모형에서 태도에 영향을 미치는 주관적 규범의 β 값은 0.410이었고, 매개회귀모형에서 불평행동 의도에 영향을 미치는 태도의 β 값은 0.174였기 때문에 태도가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 불평행동 의도에 미치는 주관적 규범의 간접효과는 0.071이었다. 따라서 태도가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 불평행동 의도에 미치는 주관적 규범의 총효과는 0.644로 나타났다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 주관적 규범과 불평행동 의도의 관계에 태도의 매개 효과들을 파악하는데 목적을 두었다. 연구목적을 달성하기 위하여 불평행동 의도, 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제에 관한 설문을 조사하여 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다.

조사대상자들의 인구통계학적 특징별 주관적

규범의 차이를 분석한 결과에 의하면 주관적 규범은 결혼 여부와 소득 수준에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 인구통계학적 특징별 태도의 차이를 분석한 결과에 의하면 태도는 어떠한 통계학적 특징별로도 유의한 차이를 보이지 않았다. 인구통계학적 특징별 불평행동 의도의 차이를 분석한 결과에 의하면 불평행동 의도는 성, 연령과 소득 수준에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 요인분석과 신뢰도분석의 결과들에 의하면 구성 개념들의 타당성과 신뢰성은 입증되었다. 단계별 다중회귀분석 결과에 의하면 불평행동 의도는 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 매개회귀분석 결과에 의하면 주관적 규범과 불평행동 의도의 관계에 태도의 부분매개 효과가 존재하는 것으로 나타났다. 따라서 서양음식점 마케터 또는 매니저는 주관적 규범이 불평행동 의도에 미치는 영향을 태도가 매개하고 있다는 점을 인식하고 고객들의 호의적인 태도를 이끌어내 불평행동 의도가 나타나지 않도록 하여야 한다는 것을 알 수 있다.

본 연구와 달리 Johnson & Hall(2005)의 연구에 의하면 태도와 불평행동 의도의 관계를 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 매개하는 것으로 나타났기 때문에 향후 연구는 서로 다른 설명변수와 매개변수를 적용하고, 서로 다른 조사대상과 조사대상지역을 선정하고, 더 많은 변수들을 이용하여 조사하고 분석하여 본 연구의 결과와 비교할 수 있어야 할 것이라 생각한다.

참고문헌

- Ajzen I (1991) : The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process* 50:179-211.
- Brady MK · Robertson CJ (1999) : An exploratory study of service value in the USA and Ecuador. *International Journal of Service*

〈Table 8〉 Standardized total effect for voice intention with attitude as mediator

Path Effect	P_{31}	$P_{32} \cdot r_{12}$	r_{13}
Direct effect	0.573		
Indirect effect		0.071	
Total effect		0.644	

$$r_{12}=P_{21}=a,$$

$$r_{13}=P_{31}+P_{32} \cdot r_{12}=P_{31}+(P_{32} \cdot P_{21})=DE+IE=c+(b \cdot a)$$

r : Relationships among subjective norm (1), attitude (2), and intention (3), P : Path coefficients among subjective norm (1), attitude (2), and intention (3).

- Industry Management* 10(5):469-486.
3. Cheng S · Lam T · Hsu CHC (2005) : Testing the sufficiency of the theory of planned behavior: a case of customer dissatisfaction responses in restaurants. *Hospitality Management* 24:475-492.
 4. Fusilier M · Durlabhji S (2005) : An exploration of student internet use in India. *Campus Wide Information Systems* 22(4):233-246.
 5. Hansen T · Jesen JM · Solgaard HS (2004) : Predicting online grocery buying intention: a comparison of the theory of reasoned action and the theory of planned behavior. *International Journal of Information Management* 24: 539-550.
 6. Hrubes D · Ajzen I · Daigle J (2001) : Predicting hunting intentions and behavior: an application of the theory of planned behavior. *Leisure Sciences* 23:165-178.
 7. Hu SC · Lanese RR (1998) : The applicability of the theory of planned behavior to the intention to quit smoking across workplaces in southern Taiwan. *Addictive Behaviors* 23(2): 225-237.
 8. Johnson SE · Hall A (2005) : The prediction of safe lifting behavior: an application of the theory of planned behavior. *Journal of Safety Research* 36:63-73.
 9. Kalafatis SP · Pollard M · East R · Tsogas MH (1999) : Green marketing and Ajzen's theory of planned behaviour: a cross-market examination. *Journal of Consumer Marketing* 16(5): 441-460.
 10. Lam T · Hsu CHC (2006) : Predicting behavioral intention of choosing a travel destination. *Tourism Management* 27(4):589-599.
 11. Millar R · Shevlin M (2003) : Predicting career information-seeking behavior of school pupils using the theory of planned behavior. *Journal of Vocational Behavior* 62:26-42.
 12. Sheeran P · Orbell S (1999) : Implementation intentions and repeated behaviour: augmenting the predictive validity of the theory of planned behaviour. *European Journal of Social Psychology* 29:349-369.
 13. Sheeran P · Orbell S (2000) : Self-schemas and the theory of planned behaviour. *European Journal of Social Psychology* 30:533-550.
 14. Teo TSH · Lim VKG (2001) : Effects of perceived justice on satisfaction and behavioral intentions. *International Journal of Retail & Distribution Management* 29(2):109-124.

2007년 2월 10일 접수

2007년 6월 13일 게재 확정