

# 골프장 이용의 만족도 결정요인

- 회원제와 대중 골프장의 비교 -

고동원\* · 우제철\*\*

\*경기대학교 관광개발학과 · \*\*(주)일도엔지니어링

## A Comparative Analysis of Determinant Factors for the Level of Satisfactions Regarding Membership and Public Golf Courses

Ko, Dong-Wan\* · Woo, Je-Chul\*\*

\*Dept. of Tourism and Recreation, Kyonggi University · \*\*Ildo Engineering Co., Ltd.

### ABSTRACT

Golf has emerged as one of the key leisure activities in Korea. This study examines the characteristics of golf consumption typology. A total of 256 questionnaires were collected from membership and public golf courses in the Incheon and Gyeonggi district.

This study explores user satisfaction with and service at the golf course. The results of this research show that there are primary factors in user satisfaction regarding course facility, scores and operational services. Detail responses regarding these golf courses prove that the whole of the golf course, satisfaction with the course layout, landscaping and user gratification with the golf facilities are influenced by contentment with the management of the golf course. Satisfaction with scores were correlated with user contentment with the golf course. Detailed factors regarding operational services cited such aspects as ease of reservations, staff and tee time, all factors related to the smooth arrangements and progress that are influenced by operational services. This research was more concerned with course design and facility operations than marketing operations, which can satisfy users through investment in variety and expansion of the course facilities. Satisfaction in these areas is correlated to revisits and recommendations to others.

The types of membership and public golf courses face difficulty in development, operation, and facilities maintenance, among other features. This paper will help separate out each quality in order to formulate difference stratagems for marketing and operation tactics in the future.

*Key Words: Golf Satisfaction, Golf Course Design, Marketing and Competitive Strategy*

### 1. 서론

우리나라의 경우 최근에 들어 골프 참여자가 급증하고 있는

데, 2006년 7월 현재로 운영 중인 골프장은 227개이고 건설 중인 골프장은 79개이며, 골프장 이용인구는 약 2,000만 명으로 추정되고 있다. 골프장은 이용형태에 따라 크게 회원제 골프장

**Corresponding author:** Dong-Wan Ko, Dept. of Tourism and Recreation, Kyonggi University, Suwon 443-760, Korea, Tel.: +82-31-249-9509, E-mail: dwko@kgu.ac.kr

(membership golf courses)과 대중 골프장(public golf courses)으로 나눌 수 있다. 회원제 골프장은 회원을 모집해 회원권을 발급하고 예약에 의해 이용하는 골프장으로 대부분의 회원제 골프장이 18홀 이상으로 운영되고 있으며, 일반적으로 회원권이 있는 회원은 비회원 3인까지 동반 이용이 가능하다. 그러나 대중 골프장은 회원을 모집하지 않고 도착순서나 예약순서에 의해 이용하는 골프장으로 누구나 이용할 수 있다. 회원제 골프장은 입회금제, 사단법인제, 주주회원제 등으로 나눌 수 있는데, 회원제 골프장과 대중 골프장의 가장 큰 차이는 소위 회원권에 의해 골프장 이용이 회원에 한정되는가에 의한 구분이다. 2006년 7월 현재로 운영 및 건설 중인 골프장은 322개의 골프장은 회원제 195개(60%), 대중 127개(40%)로 대중 골프장의 비율이 점차 높아지고 있는데, 미국의 경우 대중 골프장의 비율이 약 70%에 이르고 있다는 점에서 향후 우리나라의 골프장의 개발 방향은 대중 골프장의 증가로 나타날 것으로 예상된다.

이러한 골프 활동 참여자 및 골프장의 증가에 맞추어 골프에 대한 연구도 급속히 증가하고 있으나, 대부분은 여전히 골프의 운동 역학이나 경기력 향상, 스포츠 산업적인 측면에서 접근하고 있다고 하여도 과언은 아니다. 다만, 최근에 들어 비로소 골프 활동의 참여 동기나 경험, 제약(남재화, 2005; 이재형과 정광현, 2003; 박수정과 김학운, 2004), 여가 또는 생활만족(최웅재, 2005; 조영권과 윤기운, 2005), 서비스 품질과 만족(주영환, 2005; 양승용, 2006; 김차용 등, 2006; 조택구, 2003; 김애량 등, 2005), 골프장 선택요인(변우희와 김용우, 1999), 포지셔닝(이진희와 허향진, 2001), 여성 골프 참여와 가정생활(김홍철 등, 2003; 이상행, 2001) 등의 이론적 토대를 가지는 연구들이 이루어지고 있다고 할 수 있다. 특히, 골프 활동의 자기 과시성(김찬룡, 2004)이나 자기 존중감(김하영, 2004), 여가 유능감과 정서(이정규, 2004)에 대한 논의나 소비유형적 특성(고동완과 박진수, 2007)에 관한 연구는 그 동안의 연구동향에 비추어 진일보한 것이라 할 수 있다. 이러한 연구 경향은 외국의 경우에도 유사하며, 오히려 골프 참여 유형 세분화(Backman, 1991), 골퍼의 애착(Petrick *et al.*, 1998), 이해관계자(Markwick, 2000) 등 매우 한정적으로 이루어지고 있는 실정이다.

본 연구에서의 학문적 관심은 골프 활동을 여가·관광 활동의 범주로 확장하는 것과 회원제 골프장과 대중 골프장을 비교하여 골프장 이용 만족의 결정 요인을 규명하기 위한 것이다. 위에서 언급한 바와 같이 최근에 들어 골프 활동의 만족에 관한 연구가 일부 진행되고 있으나, 회원제 골프장과 대중 골프장을 구분하여 논의한 연구는 미흡한 실정이다. 본 연구는 회원제 골프장과 대중 골프장은 회원권이라는 자산의 문제와 이용자 집단이 다르다는 점에서 만족도 결정요인은 차이가 있을 것으로 가정하고 있으며, 궁극적으로 이러한 차이는 골프장 조성 등의 개발과 운영에 있어서도 차별화된 전략이 요구된다는

것이다.

또한, 기존의 골프 활동의 만족도에 관한 연구는 여가 활동으로서 기대의 충족이나 골프장의 서비스 품질에 대한 평가의 측면에서 주로 논의되어 왔으며, 골프장 시설이나 코스 상태, 경관 구성 등의 골프장의 물리적 환경에 대한 고려는 매우 미흡하였다. 특히, 조경학의 입장에서 골프장에 대한 연구도 주로 생태환경적 특성이나 친환경성(안득수와 김창환, 2006; 김광두 등, 2003), 그린이나 연못의 관리(김동찬과 권오원, 2001; 장유비 등, 2003) 등에 관한 연구가 주류를 이루고 있으며, 골프장의 경관(서주환 등, 2001)이나 시각적 선호(김용수와 성영탁, 1993) 등을 다룬 연구는 매우 한정적이다.

본 연구는 회원제 골프장과 대중 골프장의 만족도 결정요인의 비교 연구라는 의의도 있지만 그동안 골프 활동의 만족도 연구에서 간과되어온 골프장 조성 등의 조경적 측면을 중요한 만족요인에 포함하여 논의함으로써 골프 활동에 관한 연구나 골프장 정책 및 산업 등에서의 조경(학)의 역할을 모색하는 부가적인 의의를 포함하고 있다. 본 연구는 향후 골프장 사업 환경의 변화에서 경쟁 우위를 지니기 위해서는 골프장 유형에 맞는 적절하고 차별화된 골프장의 개발 및 운영 전략이 필요할 것이라는 점에서 회원제 골프장과 대중 골프장의 만족도 결정요인을 비교함으로써 골프장 조성 및 관리의 기초를 제공할 수 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

1970년대 이후 발표되기 시작한 골프에 관한 연구는 주로 골퍼의 스윙 동작이나 퍼팅 동작 등과 관련하여 운동역학적 측면 내지는 경기력 향상 등의 관점에서 주로 접근하였으나, 최근에 들어서 체육 관련 학회지에서도 골프를 여가·관광 활동의 맥락에서의 연구가 수행되는 등 연구의 범위가 확장되고 있다. 특징적으로 김홍백(2005)은 골프와 관련된 494편의 석사 및 박사 학위논문을 분석하였는데, 1999년 이후부터 스포츠 산업 및 경영, 스포츠사회학, 스포츠심리학적 접근이 이루어지고 있으며, 이 시기부터 골프가 대중화되고 골프산업의 규모가 커졌다고 보고하고 있다. 최근에 들어 여러 학계에서 골프 활동에 대해 다양하게 접근하고 있으나, 체계적인 연구는 아직까지 미흡한 실정이라 할 수 있다.

여가·관광 활동으로서 골프에 관한 연구로 골프 활동의 참여요인 내지는 추구하는 경험의 속성으로 박수정과 김학운(2004)은 문화기술적 연구방법을 통해 골프 지속 행동에 영향을 미치는 참여 결정 요인을 사회화, 목표감, 상패감, 경쟁심 요인으로 구분하고 이는 골프에서만 느낄 수 있는 독특한 의미와 경험이라고 하였으나, 이들의 결과는 결국 다른 스포츠에서도 볼 수 있는 요인들로서 반론의 여지가 많다고 본다.

또한, 비슷한 방법으로 박수정(2004)은 참여자들의 경험의 지향점을 건강함, 활동감, 힘겨움, 충만감, 친밀감, 일상감 등으로 도출해냈다. 이러한 연구들은 운동이나 사교적 관점의 골프 활동을 여가 활동의 범위로 확장하고 있다고 할 수 있다.

그러나 골프 활동의 동기와 관련해서는 여가 동기의 초기 연구에서 적용하였던 Beard와 Reghab(1980)의 척도를 사용하기도 하고(남재화, 2005), 여가만족과 관련해서도 단순히 골프 참여가 여가 만족에 미치는 영향(조영권과 윤기운, 2005) 등의 다소 초보적인 수준이라고 해도 과언은 아니다. 이와 비교하여 고동완과 박진수(2007)는 소비 행동의 구조와 목적이 라는 소비유형적 특성에 근거한 골프 활동의 분석에서 골프 활동 참여자는 놀이 및 경험으로서 소비하는 경향이 높으며, 이는 일상적인 여가 활동의 범주와 같은 맥락이고 소비유형적 특성에 따른 표적 시장의 세분화가 소비 과정의 강화와 바람직한 소비를 유도할 수 있다고 하였다. 이 연구는 골프에 참여하는 것으로 경제적 부와 특권층만의 스포츠로 여겨 우월 의식을 갖게 된다는 골프 활동의 자기과시성에 대한 김찬룡(2004)의 연구와는 다소 다른 관점으로 지속적인 논의가 필요할 것이다.

일찍이 Hunt(1977)는 만족을 “소비경험이 최소한 기대되었던 것보다 좋았다는 평가”라고 정의하였으며, Kotler(1994)는 “만족은 개인의 만족과 관련되어 있는 제품 내지 서비스의 획득 이후에 나타나는 인지된 성과에 대한 개인의 지각 수준이다”라고 정의하고, 인지된 성과와 기대와의 차이에 따른 합수로 만약 성과가 기대에 미치지 못한다면 소비자는 실망하게 된다고 하였다. 소비자 행동의 측면에서의 고객 만족을 연구하는 것은 만족 또는 불만족의 결과로 나타나는 태도, 불평 행동, 구전, 상표 전환, 충성도, 재구매 의사 등을 예측하고 관리하기 위한 것이다.

일반적으로 소비자의 만족 여부는 비용과 편익의 비교로 발생하거나(Ellis and Witt, 1994), 서비스 품질, 제품 품질, 가격의 지각으로 구성된다고 볼 수 있다(Parasuraman *et al.*, 1994). 이러한 관점에서 여가 활동의 만족을 물리적인 시설과 서비스의 품질, 시간적 비용(접근성), 경제적 비용(비용)의 성과 지각의 맥락에서 논의하는 것(오정학과 김유일, 2001; 고동완, 2003; 고동완, 2005)은 타당하다고 할 수 있다.

여가 활동은 다단계(multiphase)의 다차원적(multidimensional) 활동으로 정의할 수 있다(Stewart, 1998). 이는 여가 활동을 하는 동안 개인은 환경과 끊임없이 상호작용을 하게 되므로(Fridgen, 1984), 여가 활동의 최종적인 성과의 양적 측면뿐만 아니라 여가 공간 이용 도중에 발생할 수 있는 이용자의 경험적 측면의 심리적인 변화에 관심을 가질 필요가 있다는 것이다. 따라서 골프 코스의 구성, 경관, 관리 상태 및 골프장의 전체

이미지 등의 조경적 측면의 물리적 환경은 골프 활동 만족의 중요한 결정요인이 될 개연성이 있으며, 이는 본 연구가 주목하고 있는 주요 문제이다.

물론, 선행의 골프 활동의 만족에 관한 연구에서 골프장의 조경적 측면이 간과되어온 것만은 아니다. 가장 최근의 연구로 양승용(2006)은 이미지 수준과 운영 및 서비스 수준과 더불어 코스 수준(코스의 매력도, 인지 적응도, 자연과의 조화, 샷의 가치 등 총 7개 항목)이 만족에 미치는 영향에 대해 보고한 바 있다. 그런데, 이 연구는 측정 항목의 의미가 애매하여 이해하기가 어렵고 요인분석의 과정에 대한 설명이 누락되어 회귀분석의 결과를 이해하기도 어려운 실정이며, 결과적으로 코스 수준이 만족에 어떠한 영향을 미치는 지를 밝히지는 않고 있다. 그러나 주영환(2005)은 해외(태국) 골프 관광객(n=260)을 대상으로 골프 리조트 시설, 골프 코스의 질, 골프 코스의 수 등의 골프 리조트 속성을 여타의 골프 관련 기대 및 여행 관련 욕구 충족의 변수들과 함께 만족에 미치는 영향을 검증하였다. 그 결과 5개의 변수가 골프 활동 만족의 46%를 설명하는 것으로 보고하였는데, 골프 리조트 시설 충족이 가장 영향력이 높았으며(Beta=0.319, R<sup>2</sup>=0.313), 골프 코스의 질 충족(Beta=0.171, R<sup>2</sup>=0.020)도 4위의 주요 영향변수로 나타났다. 이러한 결과는 골프 활동의 만족은 가격이나 인적 서비스 등의 경영적 측면보다는 골프 코스 등의 시설적 측면, 즉 조경적 측면에 의해 결정된다는 것을 의미하는 것으로 매우 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 설문조사

본 연구는 골프 활동 참가자들을 대상으로 골프 활동의 만족 구조를 규명하는 실증연구로 골프 활동의 만족에 관한 이론적 고찰을 통해 구조화된 설문지를 조사도구로 사용하여 설문조사를 통하여 계량적으로 파악함으로써 구체화하였다. 골프 활동의 만족도 측정은 김준형(2000), 양승용(2006), 오대현(1998), 유시건(1997)에서 사용된 척도를 재구성하여 접근성 만족에 대한 4문항, 비용 만족에 대한 3문항, 코스 시설 만족에 대한 4문항, 부대 시설 이용 만족에 대한 4문항, 운영 만족에 대한 2문항, 서비스 만족에 대한 5문항 등 22개 문항으로 구성하였다. 골프장의 종합적인 만족 수준에 대한 항목은 7가지 문항으로 스코어, 유익성, 선택 만족, 재방문 의사, 기대 만족, 추천 의도, 종합 만족도를 측정하였다. 추가적으로 인구통계학적 특성 6개 문항, 골프 활동 행태 12개 문항 등 총 47개 항목으로 설문지를 구성하였다.

설문지는 자기기입식(self-administration) 설문지로 패쇄형

질문(closed-ended)과 자유응답형 질문(open-ended)을 모두 사용하였으며, 측정 척도는 만족에 관한 설문은 5점 척도(Likert 5 point scale, 5=매우 그렇다, 1=전혀 그렇지 않다)를 사용하였고, 응답자의 인구통계학적 특성과 골프 활동 행태와 관련된 질문은 명목 척도와 자유응답형 질문을 병행하여 사용하였다.

설문 조사는 2006년 10월 15일, 18일, 19일, 21일, 11월 2일, 3일, 14일, 15일 등 총 9일에 걸쳐 인천시에 소재하는 S 대중 골프장, 고양시 소재 H 회원제 골프장과 이천시 소재 B 회원제 골프장에서 실시하였다. 전체적으로 298부의 설문지를 배부하여 회수한 설문지 중에서 내용이 불성실하거나 일관성이 없는 설문지를 제외하고 최종적으로 256부(회수율 85.9%)를 분석에 사용하였다. 설문지 회수율이 다소 높은 것은 응답자로부터 설문지를 회수하면서 검수과정을 거쳐 필요한 경우 보완하였기 때문으로 판단된다. 총 256부의 설문지는 회원제 골프장 90부(35.2%)와 대중 골프장 166부(64.8%)로 회원제 골프장의 구성비가 낮은 한계를 가지고 있다. 당초 본 연구는 회원제 골프장과 대중 골프장의 비교를 포함하여 시도되었으나, 골프장이라는 사업장의 특성으로 설문조사에 어려움이 많았으며, 회원제 골프장에서의 한정된 설문지 부수는 연구의 한계가 되고 있다.

조사원은 관광개발학을 전공으로 하는 학부생 및 석사과정 대학원생으로 구성하였고, 충분한 사전 교육을 통하여 측정의 편의를 최소화했다. 설문조사를 위한 표본추출방법으로는 조사 대상지의 특성을 반영하여 비확률 표본추출 방법의 하나인 편의추출방법(convenience sampling)을 사용하여 경기를 끝내고 모든 일정을 완료한 후 클럽하우스에서 귀가하는 골프장 이용객을 대상으로 하였다.

## 2. 응답자의 인구통계학적 특성 및 이용행태

표 1은 응답자의 인구통계학적 특성을 나타낸 것이다. 응답자의 성별 구성은 남자가 222명(86.7%), 여자가 32명(12.5%)으로 남자와 여자의 골프 참여 비율이 큰 차이를 보였다. 대부분 남자들끼리 팀으로 참여하였고, 여자들의 경우 일부 동호인끼리 온 경우를 제외하고는 부부동반으로 온 경우로 한정되었다. 응답자의 평균 연령은 44.5세로 40대가 135명(52.7%)으로 가장 많이 조사되었으며, 50대 이상이 61명(23.8%), 30대가 50명(19.5%)으로 나타났다. 학력은 4년제 대학교 졸업(재학)이 146명(57.0%)으로 가장 높으며, 대학원 졸업이 58명(22.7%)으로 4년제 대학 이상의 학력이 80.1%로 매우 높게 나타나 골프 활동 참여자의 학력수준은 매우 높음을 알 수 있다.

직업은 경영자 비율이 43.8%(112명)로 가장 높게 나타났고, 전문·기술직(71명, 27.6%)과 사무직 및 기타(73명, 28.5%)등의 순으로 나타나 골프장을 이용하는 대부분의 이용자들은 회사의 임원급 이상이거나 전문·기술직에 종사하고 있었다. 월

표 1. 응답자의 인구통계학적 특성

항목	구분	빈도(명)	구성비(%)
조사 장소	대중 골프장	166	64.8
	회원제 골프장	90	35.2
성별	남	222	86.7
	여	32	12.5
	무응답	2	0.8
연령	30대 이하	58	22.6
	40대	135	52.7
	50대 이상	61	23.8
	무응답	2	0.8
가구소득 (월)	300만원 미만	16	6.3
	300~500만원미만	86	33.6
	500~700만원 미만	67	26.2
	700~1,000만원 미만	40	15.6
	1,000~1,500만원 미만	25	9.8
	1,500만원 이상	19	7.4
	무응답	3	1.2
학력	고졸 이하	24	9.4
	전문대 졸	25	9.8
	대학교 졸	146	57.7
	대학원 졸 이상	58	22.6
	무응답	3	1.2
직업	경영자	112	43.8
	전문/관리직	71	27.7
	기타	71	27.7
	무응답	2	0.8
거주지	경기 북부	45	17.6
	경기 남부	40	15.6
	인천	26	10.2
	기타 지역	33	12.9
	서울(강남)	27	10.5
	서울(강북)	80	31.3
	무응답	5	2.0

평균 가구 소득은 300~500만원이 86명(33.6%), 500~700만원 미만인 67명(26.2%)으로 높은 비율을 나타냈으며, 700~1,000만원 미만은 40명(15.6%)이다. 거주지는 서울이 전체의 38.5%인 85명이며, 서울을 포함한 수도권 경기도 지역에서만 96.7%로 대부분으로 서울 근교(수도권)의 골프장에서 조사를 실시하였기에 그 입지 특성이 반영된 결과라 할 수 있다(표 1 참조).

표 2는 응답자의 골프 활동 이용행태를 나타낸 것이다. 먼저, 응답자의 골프 구력은 골프 활동에 참여한지 5년 미만인 응답자가 59%(151명)로 가장 많았고, 11년 이상 골프 활동에 참여했던 응답자는 전체 응답자의 14.4%(37명)로 최근 5년간 골프 활동 참여자가 급속히 늘었음을 보여주었다.

연간 골프장 이용빈도를 분석해 본 결과 21~40회를 이용하는 응답자가 85명(33.2%)으로 가장 많았고, 10회 미만 이용자와 11~20회 이용자가 66명씩(25.8%)이었다. 응답자의 대부분

이 평균 월 1회 이상 골프장을 이용하고 있다고 할 수 있다. 골프 실력의 척도인 평균 타수에 대한 질문에서는 대부분이 80~100타 미만의 응답자가 184명(71.8%)으로 나타났고, 80타 미만의 수준급 이용자는 약 8%(20명)로 나타났다. 동반자 유형으로는 친구와 함께 오는 경우가 76명(29.8%)으로 가장 많았고, 다음으로는 사업 관계자 63명(24.6%), 골프 동호인 52명(20.3%), 직장 동료 39명(15.2%), 가족/친척 18명(7%)의 순으로 나타났다. 친구를 제외한 대부분은 회사나 업무와 관련되어 참여하는 경우가 많은 것으로 분석되었다(표 2 참조).

### IV. 결과 및 고찰

#### 1. 측정척도의 타당성 검토

표 3은 골프 활동에서 얻을 수 있는 만족도 속성의 22개 측정항목 척도에 대한 문항분석(평균, 표준편차 및 변이계수)과 신뢰도와 타당도를 검증하기 위한 신뢰도 분석 결과를 나타낸 것이다. 이 22개 항목의 측정치는 현장(on site)에서의 만족 수준을 측정하는 것으로 당해 골프장에 한정된 것이다. 측정 척도에 대한 전체 신뢰도 계수(Cronbach alpha)가 접근성 만족에 대해 신뢰도가 높은 편에 속한다고 할 수 있는 0.774로 나타나 골프 이용자의 만족도의 척도로서 접근성에 대한 만족 측정 항목은 잘 구성되어 있다고 판단된다. 또한, 비용 만족  $\alpha=0.869$ , 코스 시설 만족  $\alpha=0.810$ , 부대 시설 만족  $\alpha=0.732$ , 운영 만족  $\alpha=0.839$ 로 나타나 골프 이용자의 만족도 척도로 신뢰도가 높은 척도로 측정항목으로 신뢰할 수 있다고 판단된다. 골프 이용자에 대한 만족도 측정 항목의 신뢰도 분석을 위한 타당도를 알아보기 위하여 변이계수를 살펴본 결과, 0.17~0.40으로 대체로 양호한 수준의 측정치로 확인되었다.

표 3의 만족 수준을 각각의 만족 차원의 세부 항목별로 보면, 접근성 만족의 세부 항목에서는 교통 접근성(3.67) > 소요시간(3.55) > 거리의 적정성(3.44) > 접근 비용(3.27)의 순서로 나타났으며, 교통 접근성이 접근성 만족에 가장 큰 영향을 나타냈다.

비용 만족의 세부 항목에서는 경기 보조원 봉사료(캐디피)(3.13) > 카트 대여료(2.82) > 그린피(2.67)의 순으로 나타났으며, 봉사료(캐디피)가 비용 만족에 가장 큰 영향을 나타냈다. 따라서 비용 만족을 높이기 위해서는 경기보조원 봉사료(캐디피)의 지불에 대한 만족을 높여야 하겠다. 이를 위해서는 경기보조원 즉, 캐디의 친절도, 캐디의 경기 운영 지식, 캐디의 경험 등의 수준이 높아야 할 것이며, 반대로 적정한 수준으로 봉사료를 인하하는 것도 고려되어야 할 것이다(표 3 참조).

코스 시설 만족의 세부 항목에서는 골프 코스(레이아웃)구성 만족(3.65) > 전체 이미지 만족(3.55) > 골프 코스의 관리

표 2. 골프 활동 참여 형태

항목	구분	빈도(명)	구성비(%)
골프 활동 참여기간 (구력)	1~2년 미만	67	26.2
	3~4년 미만	55	21.5
	5~6년 미만	48	18.7
	7~10년 미만	48	18.7
	11년 이상	37	14.5
	무응답	1	0.4
골프용품 구입비 (월평균)	10만원 미만	150	58.6
	10~20만원 미만	71	27.7
	20~50만원 미만	23	9.0
	50만원 이상	12	4.7
평균타수	80타 이하	20	7.9
	81~90타	92	35.9
	91~99타	92	35.9
	100~119타	42	16.4
	102타 이상	7	2.7
	무응답	3	1.2
골프 활동 동반유형	가족/친척	18	7.0
	친구	76	29.8
	골프동호인 모임	52	20.3
	직장동료	39	15.2
	사업관계자	63	24.6
기타	8	3.1	
지출경비 (1인당)	비용 없음	11	4.3
	9~19만원	18	7.1
	20~29만원	165	65.4
	30~39만원	50	19.5
	46만원 이상	11	4.3
무응답	1	0.4	
골프장 이용빈도 (연간)	10회 미만	66	25.8
	11~20회	66	25.8
	21~40회	85	33.2
	41~60회	21	8.2
	61~80회	6	2.3
	81~100회	5	2.0
	101회 이상	6	2.3
	무응답	1	0.4
골프 활동 비용 (월평균)	10만원 미만	150	58.6
	10~20만원	71	27.7
	20~50만원	23	9.0
	50만원 이상	12	4.7
주로 이용하는 골프장	대중 골프장	35	13.7
	회원제 골프장	67	26.2
	구분없이 이용	154	60.2
골프장 선택 이유	예약/부킹 편리	149	58.2
	시설이 뛰어나서	25	9.8
	가격이 저렴해서	11	4.3
	직원 서비스 좋아서	3	1.2
	교통 용이/편리해서	33	12.9
	기타	35	13.7
보유 회원권	없음	201	78.5
	1개	36	14.1
	2개	14	5.5
	3개	4	1.6
	무응답	1	0.4

표 3. 만족 요인 및 측정 항목의 문항 분석과 신뢰도

	항목	평균	표준 편차	변이 계수	신뢰도 분석		
					전항목간 상관계수	항목제거시 신뢰계수	신뢰계수( $\alpha$ )
접근성 만족	거리의 적정성	3.44	1.02	0.30	0.680	0.603	0.774
	교통 접근성	3.67	1.44	0.39	0.346	0.832	
	소요시간	3.55	0.98	0.28	0.694	0.601	
	접근비용	3.27	1.00	0.31	0.526	0.686	
	합산평균	3.48	0.84				
비용 만족	그린피	2.67	1.06	0.40	0.730	0.835	0.869
	카드 대여료	2.82	1.06	0.38	0.835	0.733	
	경기보조원 봉사료(캐디피)	3.13	0.95	0.30	0.694	0.865	
	합산평균	2.87	0.91				
코스시설 만족	전체 이미지 만족	3.55	0.75	0.21	0.622	0.754	0.810
	골프 코스(레이아웃)구성 만족	3.65	0.73	0.20	0.696	0.722	
	골프 코스 경관구성 만족	3.50	0.88	0.25	0.574	0.782	
	골프 코스의 관리상태	3.51	0.81	0.23	0.602	0.763	
	합산평균	3.55	0.63				
부대시설 만족	부대시설 시설 수준	3.49	0.87	0.25	0.407	0.703	0.732
	부대시설 이용 비용	2.85	1.03	0.36	0.519	0.662	
	부대시설 음식 수준	3.03	0.93	0.31	0.633	0.609	
	부대시설의 청결상태	3.65	0.63	0.17	0.557	0.664	
	주차 편리성	3.62	0.87	0.24	0.350	0.725	
	합산평균	3.33	0.62				
운영 만족	예약편리성	2.88	1.10	0.38	0.324	0.866	0.839
	직원의 친절도	3.82	0.67	0.17	0.605	0.792	
	경기보조원(캐디) 친절도	3.77	0.76	0.20	0.627	0.784	
	경기보조원(캐디) 지식	3.53	0.84	0.24	0.796	0.745	
	경기보조원(캐디) 경험	3.47	0.84	0.24	0.724	0.762	
	경기진행	3.35	0.88	0.26	0.585	0.791	
	합산평균	3.47	0.62				

상태(3.51) > 골프 코스 경관 구성 만족(3.50)의 순으로 나타났다. 이러한 결과는 골프 코스(레이아웃)의 구성이 적절성, 난이도의 적정성, 규정 타수(파, par) 배열의 적정성, 거리의 적정성, 해저드(hazard)의 구성 등 코스의 구성에 세심한 노력을 기울여야 코스 시설에 대한 만족을 높일 수 있을 것이다.

부대시설 만족의 세부 항목에서는 부대 시설의 청결 상태(3.65) > 주차의 편리성(3.62) > 부대 시설의 시설 수준(3.49) > 부대 시설 음식 수준(3.03) > 부대 시설 이용 비용(2.85)의 순으로 나타났다. 부대 시설 만족에 대해서는 청결상태가 가장 많

은 영향을 미쳤으며, 부대 시설 이용 비용이 가장 적은 영향을 미쳤다. 이것은 부대 시설 서비스의 비용보다는 청결 상태, 시설 수준 등의 질 높은 서비스를 제공하는 것이 부대 시설 만족을 높일 수 있는 방안일 것이다.

운영 만족의 세부 항목에서는 직원의 친절도(3.82) > 경기보조원(캐디)의 친절도(3.77) > 경기보조원(캐디)의 지식(3.53) > 경기보조원(캐디)의 경험(3.47) > 경기 진행(3.35) > 예약 편리성(2.88)의 순으로 나타났으며, 직원의 친절도가 운영 만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(표 3 참조).

### 2. 골프 활동의 만족 수준

전체 응답자를 대상으로 골프 활동의 만족 수준을 알아본 결과, 표 4와 같이 코스 시설 만족(3.55) > 접근성 만족(3.48) > 운영 서비스 만족(3.47) > 부대 시설 만족(3.33) > 비용 만족(2.87) 순서로 나타났다. 이러한 결과는 궁극적으로 본 연구의 조사 대상 골프장에 대한 평가이지만 전반적인 골프 활동에 대한 평가로 이해할 수도 있을 것이다. 대체로 현재의 골프 활동에 대한 평가는 코스 시설에 대한 만족이 높고 비용에 대한 만족이 낮다고 할 수 있다. 코스 시설의 만족이 높다는 것은 골프장 사업 계획 및 관리에 있어서 코스 설계의 중요성을 나타내는 것으로 이해할 수 있다. 비용의 만족이 낮은 것은 국내에서 골프의 기회가 어려운 상황을 반영하는 것으로 해석할 수 있다.

회원제의 골프장의 경우, 코스 시설 만족(3.55) > 접근성 만족(3.33) > 운영 만족(3.26) > 부대 시설 만족(3.14) > 비용 만족(2.76) 순서로 나타났다. 이러한 결과는 전체 응답자를 대상으로 한 분석과 동일한 결과이다. 그러나 대중 골프장에 대한 만족요인에 대한 평균은 운영 만족(3.58) > 접근성 만족(3.56) > 코스 시설 만족(3.55) > 부대 시설 만족(3.43) > 비용 만족(2.94) 순서로 나타났다. 이러한 결과는 운영 서비스 만족 즉, 골프장 예약의 편리성, 직원들의 친절성에 영향을 받으므로 대중 골프장은 예약의 투명성과 편리한 예약제도를 통해 대중 골프장 이용자에게 더 많은 만족을 줄 수 있을 것으로 판단된다(표 4 참조).

결과적으로 회원제 골프장은 기본적으로 코스 설계 및 코스 관리에 대한 섬세함으로 고객의 만족을 높여야 할 것이며, 이와는 다르게 대중 골프장은 누구나 이용하는 특성을 잘 살려 예약의 공정성과 투명성 그리고 편리성을 최대한으로 추구하여 골프장 이용객에 대한 만족도를 높여야 할 것으로 판단된다.

### 3. 골프 활동의 만족도 결정요인

오대현(1998)은 골프 활동의 만족 속성을 가격 요인, 시설 요인, 운영 요인, 인적서비스 요인, 부대시설 요인, 경영자 요인,

접근성 요인의 7가지 속성이 골프 활동에 영향을 준다고 하였다. 본 연구에서는 7가지의 속성 중 운영요인과 인적서비스 요인은 경기진행 및 운영에 동일하게 적용된다고 보아 운영 요인 속성으로 통합시켰으며, 또한 경영자 요인의 경영자의 자세는 골프 라운딩을 마친 이용자의 만족도에 영향이 미비하다고 판단하여 5가지 접근성 요인, 가격 요인, 코스시설 요인, 부대시설 요인, 운영 요인 속성으로 구분하여 만족도에 얼마나 영향을 미치는가에 대해 검증하였다.

본 연구에서는 골프장 이용자의 만족 수준에 대해 어떤 변수들의 영향을 받는가를 밝히고 그 영향 변수들의 설명력을 알아보기 위하여 총 만족도를 종속변수로 하고 만족 속성의 차원인 5개 요인과 경기 결과 만족을 독립변수로 하는 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다. 총 만족도는 이용만족 수준에 대한 조사 항목인 경기 스코어 만족, 유의성, 선택성, 재방문성, 기대 충족, 추천 의도에 대한 6가지 측정변수를 합산 평균하여 총 만족으로 사용하였다.

표 5는 전체 응답자를 대상으로 다중회귀분석을 단계 선택방법(stepwise)으로 실시한 결과로 시설 요인 만족(Beta=0.437), 경기 결과 만족(Beta=0.420), 운영 서비스 만족(Beta=0.175)은 골프장 총만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들 세 가지 만족 요인이 총 만족도의 약 50%를 설명할 수 있었다. 골프장 이용자의 만족 수준에 코스시설 요인 만족, 경기 결과(스코어)요인 만족, 운영 서비스 요인 만족이 총 만족도에 대해 유의함을 알 수 있다(표 5 참조).

표 6은 회원제 골프장을 대상으로 다중회귀분석을 실시한 결과로 전체 응답자의 경우와 마찬가지로 시설 요인 만족(Beta=0.305), 경기 결과 만족(Beta=0.414)이 총 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 부대 시설 만족(Beta=0.234)은 회원제 골프장에서만 총 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회원제 골프장에서 이들 세 가지 만족 요인의 설명력도 48.9%로 비슷한 수준이다.

이러한 결과에서 회원제 골프장의 이용객은 부대 시설 요인 항목(클럽 하우스, 식당, 그늘집, 샤워장 등의 시설 수준과 식당의 음식 수준, 그리고 부대 시설의 청결 상태)을 중요한 만족 요인으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 즉, 회원제 골프장에서는 부대 시설 관리 및 서비스가 매우 중요하다고 할 수 있다.

표 4. 골프장 유형별 만족 수준

항 목	전체		회원제골프장		대중골프장	
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
접근성 만족	3.48	0.84	3.33	0.97	3.56	0.76
비용 만족	2.87	0.91	2.76	1.07	2.94	0.81
코스시설 만족	3.55	0.63	3.55	0.63	3.55	0.63
부대시설 만족	3.33	0.62	3.14	0.65	3.43	0.55
운영서비스 만족	3.47	0.62	3.26	0.62	3.58	0.59

표 5. 전체 골프장 이용자 만족의 예측(n=256)

모형	비표준화계수		표준화계수 (Beta)	t	유의 확률	F값	R <sup>2</sup>
	B	표준 오차					
(상수)	1.201	0.162		7.433	0.000		
시설요인 만족	0.340	0.038	0.437	9.026	0.000	84.093	0.498
경기결과 만족	0.218	0.024	0.420	9.244	0.000		
운영서비스요인 만족	0.137	0.038	0.175	3.654	0.000		

표 6. 회원제골프장 이용자 만족의 예측(n=90)

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	F값	R <sup>2</sup>
	B	표준 오차	베타 (Beta)				
(상수)	1.552	0.221		7.015	0.000	27.392	0.489
시설요인 만족	0.220	0.074	0.305	2.984	0.004		
경기결과 만족	0.212	0.041	0.414	5.235	0.000		
부대시설요인 만족	0.162	0.071	0.230	2.279	0.025		

그러나 이러한 결과는 '1,000만원 이상' 월평균 가구 소득 집단에서 부대 시설 요인에 대한 만족 수준이 '1,000만원 미만' 집단보다 낮으면서 차이가 있었음을 고려할 때 회원제 골프장에서 이용자의 만족을 극대화하는 전략이 매우 어려운 과제임을 역설적으로 나타내는 것이라 할 수 있다(표 6 참조).

표 7은 대중 골프장을 대상으로 다중회귀분석을 실시한 결과로 전체 응답자의 경우와 마찬가지로 시설요인 만족(Beta = 0.461), 경기 결과 만족(Beta = 0.431), 운영 서비스 요인 만족(Beta = 0.160)이 골프장 전체 만족에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 총 설명력은 51.8%로 매우 높았다. 이처럼 대중 골프장의 경우 운영 서비스 요인 만족이 만족의 중요한 결정 요인으로 나타나 회원제 골프장과 차이를 보이는 이유는 회원제 골프장에서와 같이 정해진 회원의 관리가 아닌 일반인을 관리해야 하는 골프장의 특성으로 대중 골프장이 회원제 골프장에 비해 고객의 운영 서비스 질이 낮으므로 대중 골프장 이용자의 만족에 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다(표 7 참조).

이상의 골프 활동의 총 만족도에 영향을 미치는 요인 만족을 분석한 결과, 회원제와 대중 골프장 구분 없이 골프 코스 시설 요인과 경기 결과가 매우 중요한 만족 요인 변수임을 알 수 있었다. 이러한 결과는 운영 중심의 경영보다는 코스 설계 및 시설 운영의 측면에서 골프 활동의 만족을 줄 수 있으므로 코스 설계의 다양성과 시설의 확충 등에 더 많은 투자를 하여야 골프장 이용자에게 만족을 줄 수 있으며, 이러한 만족은 재방문 의도와 추천 의도로 연결될 수 있음을 나타내는 것이라 할 것이다.

결론적으로 회원제 골프장과 대중 골프장의 만족도에 영향을 미치는 요인의 차이인 운영 서비스 요인 만족과 부대 시설 요인 만족의 차이를 나타난 것은 회원제의 경우 회원 관리를 위한

서비스는 기본적으로 높아 만족도에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 판단되며, 제공되는 부대 시설의 조건에 따라 만족에 영향을 미치는 것으로 해석되어진다.

반면에 대중 골프장에서는 소수의 재산권과 관련이 있는 회원이 아닌 일반인을 대상으로 운영한다는 점에서 오히려 운영 서비스의 질이 대중 골프장 이용자의 만족에 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

## V. 결론

본 연구의 학문적 관심은 골프 활동을 여가 관광 활동의 범주로 확장하는 것과 회원제 골프장과 대중 골프장을 비교하여 골프 활동 만족의 결정 요인을 규명하기 위한 것이다. 최근에 들어 기대의 충족이나 골프장의 서비스 품질에 대한 평가의 측면에서 주로 논의되어 왔으며, 골프장 시설이나 코스 상태, 경관 구성 등의 골프장의 물리적 환경에 대한 고려는 매우 미흡하였고, 일부 연구는 여러 한계를 내포하는 경우도 있었다. 본 연구는 회원제 골프장과 대중 골프장은 회원권이라는 자산의 문제와 이용자 집단이 다르다는 점에서 만족도 결정요인은 차이가 있을 것으로 가정하고 있다. 궁극적으로 이러한 차이는 골프장 조성 등의 개발과 운영에 있어서도 차별화된 전략이 요구된다는 것과 그동안 골프 활동의 만족도 연구에서 간과되어온 골프장 조성 등의 조경적 측면을 중요한 만족요인에 포함하여 논의함으로써 골프 활동에 관한 연구나 골프장 정책 및 산업 등에서의 조경(학)의 역할을 모색하는 부가적인 의의를 포함하고 있다. 다만, 본 연구는 조사 대상지의 대표성 문제 등 연구 한계를 내포하고 있으며, 본 연구의 일반화를 위해서는 후속적으로 표본추출 등 보다 엄격한 연구방법론의 적용에 의한 재논의가 요구된다.

연구 결과, 골프 활동의 이용자 만족에 영향을 미치는 요인은 코스 시설 요인, 경기 결과(스코어), 운영 서비스 만족의 순으로 나타났다. 코스 시설 요인의 세부 항목으로는 골프장의 전체 이미지와 골프 코스(레이아웃)에 대한 만족, 그리고 골프 코스의 경관 구성(조경 및 조형) 만족, 골프 코스의 관리 상태에 대해 만족 항목에 의해 이용자의 코스 시설 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경기 결과(스코어)의 만족은 골프장 이용자의 만족으로 이어졌으며, 운영 서비스 요인의 세부 항목으로는 골프장의 예약 편리성, 클럽하우스 직원들의 친절도, 경기보조원(캐디)의 친절도, 경기 보조원의 골프 경기에 대한 충분한 지식과 풍부한 경험, 그리고 티업시간 및 팀과의 간격의 매끄러운 조정과 진행에 따라 운영 서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

회원제 골프장과 대중 골프장에서 만족도에 미치는 영향의 차이(부대 시설 요인 만족과 운영 서비스 요인 만족)의 결과는 회원제 골프장은 부대 시설의 적절한 운영 관리가 회원제 골프장 이용자의 만족에 영향을 미친다는 것을 보여준다. 이러한 결과는

표 7. 대중골프장 이용자 만족의 예측(n=166)

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	F값	R <sup>2</sup>
	B	표준 오차	베타 (Beta)				
(상수)	1.096	0.216		5.077	0.000	56.547	0.518
시설요인 만족	0.371	0.049	0.461	7.617	0.000		
경기결과 만족	0.223	0.029	0.431	7.618	0.000		
운영서비스요인 만족	0.136	0.051	0.160	2.650	0.009		



전체적으로 운영적 측면에서의 경영도 중요하지만, 코스 설계 및 시설 운영의 측면에서 골프 활동에 만족을 줄 수 있으므로 코스 설계의 다양성과 골프 코스의 관리, 그리고 코스 시설의 확충 등에 더 많은 투자를 하여야 골프장 이용자에게 만족을 줄 수 있으며, 이러한 만족은 재방문 의도와 추천 의도로 연결될 수 있음을 보여준다.

특히, 본 연구의 결과가 회원권 보유의 근원적 영향을 내재하고 있는지를 확인하기 위하여 사후적으로 회원권을 가진 응답자는 모두 제외하여 대중 골프장 134명(32명 제외), 회원제 골프장 68명(22명 제외)을 대상으로 한 재분석에서도 동일한 결과를 나타냈다. 이는 골프 활동의 만족도 결정이 회원권 보유의 문제를 포괄한다고 하여도 대중 골프장 인가 회원제 골프장 인가의 '행태적 장(behavioral setting)'의 특성이 만족도 결정의 매우 중요한 역할을 담당하고 있다는 것으로 매우 의미 있는 결과라 할 것이다.

인용문헌

1. 고동완(2003) 스키활동에서 위험지각과 감정적 반응이 만족에 미치는 영향. 관광학연구 27(2): 49-69.
2. 고동완(2005) 여가 활동의 감정적 반응에 관한 연구. 한국조경학회지 33(1): 19-32.
3. 고동완, 박진수(2007) 골프 활동의 관광소비 유형적 특성. 관광연구 21(4): 1-22.
4. 김광두, 방광자, 강현경(2003) 수도권 지역 골프장의 환경친화성 평가. 한국조경학회지 31(5): 20-30.
5. 김동찬, 권오원(2001) 골프장 연못의 관리만족도를 위한 설계기준. 한국조경학회지 29(5): 84-91.
6. 김애랑, 정인화, 최종필(2005) 골프장 이용자의 소비특성에 따른 서비스 가치지각과 만족도 차이. 한국체육학회지 44(1): 499-510.
7. 김용수, 성영탁(1993) 골프장의 시각적 선호 분석 -대구컨트리 클럽을 사례로-. 한국조경학회지 21(1): 1013-1029.
8. 김준형(2000) 골프장의 고객 만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구. 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문.
9. 김차용, 이성호, 손재만(2006) 국내골프관광의 관광특성 및 서비스품질과 재 구매의도 간의 인과모형. 한국사회체육학회지 28: 139-152.
10. 김찬룡(2004) 골프동호인의 자기과시성에 관한 문화기술적 연구. 한국스포츠사회학회지 17(1): 73-92.
11. 김하영(2004) 골프참가자의 인지된 자기존중감이 골프소비수준에 미치는 영향. 한국스포츠사회학회지 17(2): 311-35.
12. 김홍백(2005) 국내 골프의 연구동향과 내용 분석. 한국스포츠리서치 16(5): 261-266.
13. 김홍철, 김경식, 김명준(2003) 기혼여성의 골프 참가와 가정생활 만족의 관계. 한국체육학회지 42(2): 111-118.
14. 남재화(2005) 골프의 참여동기가 생활만족과 자아실현에 미치는 영향. 한국스포츠리서치 16(5): 223-230.
15. 박수정(2004) 골프 참여자의 여가경험 인지에 관한 분석. 한국사회체육학회지 22: 753-763.
16. 박수정, 김학운(2004) 골프 지속 행위에 영향을 미치는 참여결정요인 분석. 한국스포츠리서치 15(4): 51-60.
17. 변우희, 김용우(1999) 골프관광 활성화를 위한 선택 결정요인 영향도 분석. 관광학연구 23(1): 170-188.
18. 서주환, 이철민, 맹상빈(2001) 경관의 선호도 결정인자 모형 -골프장을 배경으로-. 한국조경학회지 29(1): 1-10.
19. 안득수, 김창환(2006) 골프장 연못의 생태적 관리를 위한 환경특성 분석. 한국조경학회지 33(6): 51-77.
20. 양승용(2006) 골프 코스의 서비스품질과 고객만족에 관한 영향력 연구. 관광연구저널 20(1): 77-88.

21. 오대현(1998) 골프장 이용객의 만족도 요인에 관한 실증 연구: 제주 지역 골프장을 중심으로. 제주대학교 경영대학원 석사학위 청구논문.
22. 오정학, 김유일(2001) 주제공원 이용자의 감정반응에 관한 연구. 관광학연구 25(3): 285-306.
23. 유시건(1997) 골프장 이용자의 만족도 영향요인에 관한 연구. 한남대학교 대학원 석사학위논문.
24. 이상행(2001) 가정주부의 골프참여에 따른 여가인지 및 가정생활만족의 관계. 한국스포츠사회학회지 14(1): 149-160.
25. 이재형, 정광현(2003) 골프·스키 참가자의 참여동기에 관한 비교연구. 한국스포츠사회학회지 16(1): 251-265.
26. 이정규(2004) 골프 활동 참여가 여가유능감과 정서상태, 결혼만족에 미치는 영향. 한국스포츠리서치 15(1): 25-34.
27. 이진희, 허향진(2001) 제주도 골프장의 포지셔닝에 관한 연구. 관광학연구 24(3): 167-189.
28. 장유비, 이호순, 심경우(2003) 공식 골프대회 기간 중 한국과 외국의 골프 코스들의 퍼팅그린 관리 방법 비교. 한국조경학회지 31(3): 91-106.
29. 조영린, 윤기운(2005) 골프운동 참여와 여가만족 관계. 한국스포츠리서치 16(2): 93-103.
30. 조택우(2003) 여가스포츠 소비자의 특성에 따른 서비스만족, 재구매 의도 및 관여도의 차이. 한국여가레크리에이션학회지 24: 115-120.
31. 주영환(2005) 해외골프 관광객의 만족과정. 관광연구저널 19(3): 339-350.
32. 최용재(2005) 골프 참여자의 운동몰입 경험이 여가만족에 미치는 영향. 한국스포츠리서치 16(6): 71-81.
33. Backman, Sheila J.(1991) An investigation of the relationship between activity loyalty and perceived constraints. Journal of Leisure Research 23: 332-334.
34. Beard, J. G. and M. G. Raghav(1980) Measuring leisure satisfaction. Journal of Leisure Research 12(1): 20-30.
35. Ellis, G. D. and P. A. Witt(1994) Perceived freedom in leisure and satisfaction: Exploring the factor structure of the perceived freedom components of leisure diagnostic battery. Leisure Science 16: 19-39.
36. Fridgen, J. D.(1984) Environmental psychology and tourism. Annals of Tourism Research 11: 19-39.
37. Hunt, H. K.(1977) CS/D-Overview and Future Research Direction in Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, H. Keith Hunt, 2nd ed., Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
38. Kotler, P.(1994) Marketing Management, 8th ed., Prentice-Hall International, Edition: 40.
39. Markwick(2000) Golf tourism development, stakeholders, differing discourses and alternative agendas: the case of malta. Tourism Management 21: 525-524.
40. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry(1994) A reassessment of expectation as a comparative standard in measuring service quality: Implications for future research. Journal of Marketing 58 (Jan.): 491-504.
41. Petrick, James F., Sheila J. Backman and Robert Bixler(1998) An investigation of selected factors on golfer attachment. Visions in Leisure and Business 17(1): 4-10.
42. Petrick, James F., Sheila J. Backman, Robert Bixler and William C. Norman(2001) Analysis of golf motivations and constraints by experience use history. Journal of Leisure Research 33(1): 56-70.
43. Stewart, W. P.(1998) Leisure as multiphase experience: Challenging traditions. Journal of Leisure Research 30(4): 391-400.

원 고 접 수 : 2007년 6월 8일  
 최종수정본 접수 : 2007년 7월 18일  
 3인익명 심사필