간호행정학회지 제14권 제2호, 2008년 6월
J Korean Acad Nurs Admin Vol.14 No.2, 176-181, June, 2008

대상자가 인지한 의료서비스 질과 재이용 의도와의 관계

노 은 경[1] · 오 숙 희[2]

서 론

연구의 필요성

고객욕구의 변화, 의료 환경의 변화, 의료기관간의 생존경쟁 심화 등으로 인해 의료기관 경영의 어려움이 가중됨에 따라 의료기관의 생존과 차별화된 경쟁력 확보를 위한 전략적 대응 방안을 강구하게 되었다(강두식, 2004; 김종호와 이영희, 2004). 특히 병원간 경쟁이 보다 더 심화되고 의료서비스에 대한 수요자들의 욕구가 다양화되면서 모든 것이 고객중심의 시각에서 이루어지고 있는 상황이다(박재산, 2004).

이러한 의료 환경에서 경쟁우위를 차지하기 위해 최근 국내의료기관들이 자체적으로 의료서비스 질과 환자만족도를 측정하기 위해 다양한 활동을 실시하고 있다(박재산, 2002, 2004; 이미애, 2005; 한상숙, 손인순, 구자철과 이상철, 2007). 측정도구로 가장 폭 넓게 사용되고 있는 것이 바로 SERVQUAL 모델이다. SERVQUAL 모델은 질(Quality)을 서비스 경험 전에 갖고 있던 기대(Expectation)와 경험한 후에 느끼게 되는 성과(Performance)간의 지각차이로 개념화한 것인데, 이러한 개념화는 실제 동일한 고객을 대상으로 기대와 성과를 객관적으로 측정하는 것이 어렵다는 점이 지적됨에 따라 이에 대한 대안으로 SERVPERF 모델이 제안되었다(Cronin & Taylor, 1992, 1994; Babakus & Mangold, 1992). SERVPERF은 서비스에 대한 성과만을 측정하고 이를 그대로 질로 간주하는 방법으로 타 척도에 비해 개념적으로도 문제가 적고 실무적으로도 간편할 뿐 아니라 측정값도 안정적이어서 보다 우수한 질 측정도구임을 지지하는 논문들이 계속 발표되고 있다(Cronin & Taylor, 1992, 1994; 이미애, 2003, 2005; 한상숙 등, 2007). 하지만 아직까지 의료서비스 분야에서는 SERVPERF를 이용한 연구는 미비한 수준이다.

기존의 의료서비스 품질과 환자 충성도나 만족도 또는 재이용 의도에 관한 이미애(2003, 2005)와 한상숙 등(2007)의 연구들은 종합병원 입원환자와 외래환자만을 대상으로 환자를 분리하지 않고 환자 전체를 기준으로 분석하여 입원환자와 외래환자의 속성을 파악하는 데에는 어려움이 있으며, 일차의료기관은 종합병원과 진료프로세스가 다르기 때문에 종합병원을 대상으로 한 연구결과는 일차의료기관에 확대 적용하는데 한계가 있다.

이에 본 연구는 SERVPERF를 기반으로 한 일차의료기관의 외래를 이용하는 환자를 대상으로 환자들이 인식한 의료서비스 질과 재이용 의도와는 어떠한 관계가 있는지에 대해서 살펴보고자 한다. 또한 의료서비스 질 요인을 6개 영역으로 분류하여 어떠한 의료서비스 질 차원이 만족도 및 재이용의도에 영향을 주는지에 대해서 구체적으로 설명하고자 시도되었다.

연구의 목적

본 연구는 일차의료기관 환자가 인식한 의료서비스 질과 재이용 의도와의 관련성을 규명하고자 시행된 것으로 이에 따른 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

주요어 : 의료서비스 질, 재이용 의도
1) 동강대학 보건계열 겸임교수
2) 순천청암대학 간호과 겸임교수(교신저자 E-mail: ohcoord@hanmail.net)
투고일: 2008년 5월 9일 수정일: 2008년 6월 1일 심사완료일: 2008년 6월 9일

- 환자가 인식한 의료서비스 질, 서비스 만족도와 재이용 의도를 파악한다.
- 환자가 인식한 의료서비스 질, 만족도와 재이용 의도와의 관련성을 파악한다.
- 환자가 인식한 의료서비스 질이 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 비교한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 일차의료기관 환자가 인식한 의료서비스 질이 의료기관 재이용의도에 미치는 영향을 파악하고자 시도된 횡단적 조사연구이다.

연구대상 및 자료수집

본 연구는 G지역에 위치한 일차의료기관 환자 270명을 편의추출 하였다. 다양한 대상자를 확보하기 위해 G지역 소재 7개 일차의료기관을 접촉하였으나 최종적으로 3개 일차의료기관 간호부만이 자료 수집을 허락하였다. 대상자 선정 기준은 본 의원에 내원하여 의료서비스를 직접 받고 있으며 국문을 이해하고 독립된 판단능력이 있다고 생각되어지는 18세 이상인 자로 본 연구의 취지를 이해하고 참여하기로 동의한 환자들이었다.

자료수집 기간은 2006년 4월 24일부터 5월 12일까지였으며 각 일차의료기관 간호부의 허락을 득한 후 환자에게 자가보고식 설문지를 나누어 주고 연구자가 설명을 한 후 동의를 얻어서 작성하게 하여 설문지를 수거하였다. 총 270부를 배부하여 259부의 설문지를 회수하였다. 회수율은 95.9%이었으며 이중 설문 응답 내용이 불충분하거나 누락된 설문지 17부를 제외하고 총 242부(89.6%)가 분석에 사용되었다.

연구도구

본 연구에 사용된 의료서비스 질 등을 비롯한 특성을 조사하기 위해서 구조화된 자기기입식 설문지를 구성하여 조사하였다. 의료서비스 질을 측정하는 도구는 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)가 개발한 22개 항목을 이용하여 Cronin & Taylor(1992)가 SERVPERF 모형을 통해 25개 문항으로 구성된 서비스 품질 측정 도구를 한국의 상황에 맞게 번역하여 수정 · 보완하였다. 이 도구는 총 25문항으로 유형성 3문항, 신뢰성 4문항, 반응성 3문항, 고객이해성 5문항, 접근성 3문항, 심리성 7문항 등 6개 영역으로 구분되어있다. 각 문항은 7점 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 7점 척도로 측정되며 점수가 높을수록 의료서비스 질이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 의료서비스 질 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α=0.92이었다. 만족은 Reidenbach & Sandifer-Smallwood(1990), Westbrook(1987), Woodside, Frey and Daly (1989)가 개발한 측정문항을 일차의료기관에 맞게 수정하여 하였으며 총 3문항으로 신뢰도는 Cronbach's α=0.92이었다. 재이용 의도 도구는 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1994)가 개발한 행동의도 중에서 이영숙과 정면숙(2003)이 일차의료기관에 맞게 적합한 내용을 선택하여 수정·보완한 도구를 이용하여 측정하였고, 문항은 3문항으로 구성되었다. 이영숙과 정면숙(2003)의 연구에서 Cronbach's α=0.99이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α=0.94이었다. 만족도와 재이용 의도 각 문항은 7점 척도로 “전혀 중요치 않다” 1점에서 “매우 중요하다” 7점 척도로 측정되면 점수가 높을수록 재이용 의도가 높음을 의미한다.

자료 분석 방법

연구 대상자의 일반적 특성 및 일차의료기관 방문 관련 특성은 실수와 백분율을 이용하여 제시하였다. 의료서비스 질, 만족도, 재이용 의도는 각 영역에 따라 평균과 표준편차로 제시하였다. 의료서비스 질, 만족도와 재이용 의도와의 상관관계는 Pearson Correlation Coefficient를 이용하였고, 재이용 의도에 의료서비스 질 등의 특성이 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였다. 그리고 연구도구의 신뢰도를 파악하기 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

연구 결과

연구 대상자의 특성

연구대상자의 일반적 특성을 보면 여자가 71.7%, 남자는 28.9%이었다. 연령 분포는 20-39세 이하가 31.4%, 60세 이상은 37.2%로 가장 많은 부분을 차지하고 있으며, 소득수준은 99만원 이하인 환자가 33.1%이었고, 고졸 이하가 전체의 55.8%, 결혼 상태는 기혼자가 60.3%이었다<표 1>.

연구 대상자의 방문 관련 특성

방문 관련 특성을 살펴보면 먼저 방문경로는 주변사람이나 친척의 권유로 정보를 알게 되었다가 65.3%로 가장 많았으며, 인터넷을 통한 정보는 0.8%로 가장 낮았다. 방문 목적은 백내

<표 1> 대상자의 일반적 특성 N=242

특성	구분	N(%)
성별	남	70(28.9)
	여	172(71.7)
연령	19이하	23(9.5)
	20-39	76(31.4)
	40-59	53(21.9)
	60이상	90(37.2)
월수입 (만원/월)	99이하	80(33.1)
	100~199	57(23.6)
	200~299	44(18.2)
	300~399	33(13.6)
	400이상	28(11.6)
학력	고졸이하	135(55.8)
	(전문)대하 재학/졸업	85(35.1)
	대학원 이상	7 (2.9)
	기타	15 (6.2)
결혼 상태	미혼	58(24.0)
	기혼	146(60.3)
	별거/사별 등	38(15.7)

<표 2> 방문 관련 특성

특성	구분	N(%)
방문경로	광고, 홍보를 보고(신문, 잡지, 간판등)	35(14.5)
	의료인의 권유	27(11.2)
	주변사람이나 친척의 권유	158(65.3)
	인터넷을 통해	2(0.8)
	방송매체에 출현한 의료진을 보고	6(2.5)
	기타	13(5.4)
방문목적	결막염, 염증성질환	38(15.7)
	시력교정(라식, 라섹, 엑시머 등)	28(11.6)
	백내장, 녹내장 수술	65(26.9)
	사시교정	6(2.5)
	만성질환에 의한 안과 합병증	19(7.9)
	시력교정(시력측정, 안경처방)	31(12.8)
	기타질환	55(22.7)
교통수단	자가용	96(39.7)
	택시	29(12.0)
	버스, 전철	99(40.9)
	도보	18(7.4)
이용병원	병원1	91(37.6)
	병원2	73(30.2)
	병원3	78(32.2)

장, 녹내장 수술을 위해서가 26.9%로 가장 많았고, 방문 할 때의 교통수단 대부분은 버스, 전철 40.9%로 대중교통을 이용하였다. 마지막으로 이용병원은 병원1이 37.6%, 병원3이 32.2%, 병원2가 30.2%순으로 나타났다<표 2>.

환자가 인식한 전체 의료서비스 질 평균은 5.73점으로 높은 점수로 파악되었으며, 하부영역별 평균은 신뢰성 5.95점, 유형성 5.91점, 심리성 5.77점, 고객 이해성 5.75점, 반응성 5.63점, 접근성 5.30점 순으로 조사되었다. 환자가 인식한 만족도는 평균 5.83점으로 높은 점수를 보고하였고, 재이용 의도 평균 또한 5.87점으로 높게 보고하였다<표 3>.

<표 3> 의료서비스 질, 만족도, 재이용 의도 정도

구분	Mean±SD
의료서비스 질	5.73±0.71
유형성	5.91±0.93
신뢰성	5.95±0.79
반응성	5.63±0.92
이해성	5.75±0.80
접근성	5.30±0.92
심리성	5.77±0.80
만족도	5.83±0.82
재이용 의도	5.87±0.95

의료서비스 질, 만족도, 재이용 의도간의 관련성을 살펴본 결과 6개 영역의 서비스 질을 비롯한 의료서비스 질은 만족도, 재이용 의도와 통계적으로 유의한 양의 상관관계로 나타내었다<표 4>.즉 환자들은 일차의료기관의 의료서비스 질이 잘 되고 있다고 생각할수록 만족이 높고($r=0.647$, $p<0.001$), 재이용 의도도 높은 것으로 나타났다($r=0.604$, $p<0.001$). 또한 만족도와 재이용 의도가 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보여($r=0.788$, $p<0.001$), 환자의 만족도가 높을수록 재이용 의도도 높은 것으로 나타났다.

재이용 의도를 종속변수로 하여 의료서비스 질과 만족도 등이 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 의료서비스 질 만을 포함한 모형 1의 경우는 재이용 의도에 서비스 품질 영역 중 신

<표 4> 의료서비스 질, 만족도, 재이용 의도간의 상관관계

	V_1	V_2	V_3	V_4	V_5	V_6	V_7	V_8
V_2	0.590***							
V_3	0.477***	0.645***						
V_4	0.579***	0.746***	0.670***					
V_5	0.389***	0.532***	0.462***	0.667***				
V_6	0.743***	0.697***	0.633***	0.759***	0.606***			
V_7	0.766***	0.831***	0.770***	0.900***	0.731***	0.926***		
V_8	0.519***	0.561***	0.473***	0.586***	0.428***	0.611***	0.647***	
V_9	0.450***	0.573***	0.457***	0.555***	0.431***	0.534***	0.604***	0.788***

***P < 0.001

V_1 :유형성, V_2 :신뢰성, V_3 :반응성, V_4 :이해성, V_5 :접근성, V_6 :심리성, V_7 :서비스 품질, V_8: 만족도, V_9: 재 이용의도

뢰성만이 유의하게 관련이 있는 것으로 나타났으며, 재이용 의도를 36.6% 설명하였다. 모형 2에서는 의료서비스 질 영역과 만족도를 독립변수로 하여 재이용 의도와의 관련성을 살펴본 결과 의료서비스 질의 신뢰성과 만족도가 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 이들에 의한 설명력은 64%이었다<표 5>.

<표 5> 재이용 의도에 영향을 미치는 관련요인

독립변수	구분	모형1		모형2	
		회귀계수	P	회귀계수	P
상수		1.067	0.009	-0.146	0.647
서비스품질	유형성	0.082	0.307	0.001	0.981
	신뢰성	0.337	0.001	0.214	0.006
	반응성	0.049	0.524	0.028	0.631
	이해성	0.176	0.135	0.023	0.799
	접근성	0.080	0.281	0.074	0.185
	심리성	0.106	0.385	-0.098	0.293
만족도				0.793	0.000
	(Adj · R^2)	0.366		0.640	

논 의

본 연구는 환자가 인식한 의료서비스의 질이 재이용의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 목적으로 수행되었다. 먼저 본 연구에서는 의료서비스 질 구성차원을 유형성, 신뢰성, 반응성, 고객이해성, 접근성 그리고 심리성을 포함하고자 하였다. 선행연구에서는 의사의 신뢰성, 보조 직원의 신뢰성, 반응성, 유형성, 접근성, 보장성, 공감성, 확신성(이미애, 2003, 2005; 이선정, 2004; 한상숙 등, 2007)등 구성차원이 다소 차이를 보이고 있는 데, 이는 분석대상의 차이(Dean, 1999)로 간호사, 외래환자와 입원환자가 인식하는 부분이 다를 수 있다는 점을 감안하여 본 연구에서는 공통적으로 다루어졌던 유형성, 신뢰성, 반응성과 접근성의 구성차원과 다루지 않았던 고객이해성과 심리성을 포함하여 총 6개 영역의 구성차원을 사용하였다.

본 연구결과, 환자가 인식한 의료서비스 질 정도는 전체 평균 5.73점으로 높은 점수로 파악되었다. 이러한 결과는 간호사와 환자를 대상으로 한 이미애(2005)의 연구에서 환자가 인식한 서비스 질에 대해 평가한 결과와 유사하게 나타났다.

의료서비스 질, 만족도, 재이용 의도간의 관계를 검증한 결과 세 변수간에 양적 상관관계가 존재하여 의료서비스 질, 만족도와 재이용 의도간에 관계가 있음이 확인되었다. 일반적으로 서비스 질과 고객만족은 서로 독자적인 개념을 가지고 있지만 상호 연관된 구조라고 하는 점에 대해서는 학자들간에 의견이 일치되고 있다(이희영, 2000)는 점을 감안할 때 의료서비스 질과 만족도와의 상관관계가 있음은 의료서비스 질이 높을수록 만족도는 높아질 것임을 시사하고 있다. 또한 기존의 의료서비스 질과 고객만족의 관계분석을 위한 실증연구(이선정, 2004; 한상숙 등, 2007)에서 서비스 질은 고객만족의 선행요소가 됨과 동시에 고객만족은 다시 재이용에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 이는 만족도가 높을수록 환자들이 재이용 하겠다는 것을 의미하는 것으로 의료서비스 질 향상은 물론 서비스 만족도 제고의 필요성을 검정해 주는 것이라 할 수 있다.

의료서비스를 구성하는 6가지 구성차원이 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀 분석한 결과, 의료서비스 구성차원 중에서 신뢰성만이 재이용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이는 환자에게 직접 간호를 제공하는 의료종사자들이 '기록(검사)을 정확히'수행하고 '진료 약속를 준수'하며 '신속한 진료행위'와 '환자를 기다리지 않게'해주는 신뢰성에 속하는 의료서비스 질에 대해 좀 더 많이 요구하고 있다는 사실을 분명히 인식해야 할 것이다. 그러나 의료서비스 구성 차원 중에서 신뢰성을 제외한 나머지 5가지 차원이 재이용 의도와 유의한 차이가 없다고 하는 것은 의료서비스 질 구성차원 즉 속성에 대한 평가를 향상시키려는 노력이 필요하다. 또한 재이용 의도에 영향을 미치는 환자의 특성 및 영향력에 대해 좀 더 정확하게 파악하기 위해서는 다양한 변수와 대상자를 고려한 반복연구가 시행될 필요가 있다고 생각된다.

만족도가 재이용 의도에 영향을 미치는 정도를 검정한 결과 만족도가 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 일차의료기관을 대상으로 한 이선정(2004)의 연구결과와 일치하는 것으로, 이는 환자 만족도가 서비스 질과 행동 의도 사이에서 매개변수(mediation variable)로 작용한다는 것을 나타낸다(Woodside et al., 1989; Cronin & Taylor, 1992). 즉, 환자가 얼마나 자신이 이용하는 일차의료기관에 만족했는지에 따라 차후에 재이용 의도가 있는지가 결정이 되는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 따라서 환자들의 만족도 향상은 물론 재이용률을 높이기 위해서는 체계적인 서비스만족 프로그램 마련으로 환자들이 요구하는 양질의 서비스를 제공함으로써 의료기관간 경쟁에서 우위를 차지할 수 있는 것이라 생각된다.

끝으로 본 연구가 일차의료기관 전체 외래환자를 대표한다고는 볼 수 없지만 일차의료기관 외래환자가 인식한 의료서비스 질, 만족도와 재이용 의도간의 연관성을 실증적으로 검정하였다는 점에서 이 연구의 의미를 부여할 수 있을 것이며, 이러한 연구결과를 토대로 향후 일차의료기관 환자 만족 경영 및 재이용률 향상을 위한 전략 수립에 좋은 참고자료로 활용될 수 있을 것이다.

결 론

본 연구는 G지역 일차의료기관을 이용하는 환자가 인식한 의료서비스 질과 재이용 의도와의 관련성을 규명하고자 시행되었다.

연구대상은 3개의 일차의료기관을 이용하는 환자 242명으로 일반적 특성, 방문 관련 특성, 의료서비스 질, 만족도, 재이용 의도 등을 조사하였고, 의료서비스 질, 만족도와 재이용 의도와의 상관성을 분석하였다. 최종적으로 다중회귀분석을 이용하여 의료서비스 질이 재이용의도에 영향을 미치는 지를 알아보았다. 의료서비스 질, 만족도와 재이용 의도간의 관련성을 살펴본 결과 6개 구성차원의 의료서비스 질을 비롯한 만족도와 재이용 의도와는 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다. 재이용 의도에 영향을 미치는 관련요인을 파악하기위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 의료서비스 질만을 포함했을 경우는 재이용 의도에 서비스 질 영역 중 신뢰성만이 유의하게 관련이 있는 것으로 나타났다. 그리고 만족도를 독립변수로 하여 재이용 의도와의 관련성을 알아 본 결과 만족도가 재이용 의도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 일차의료기관 환자가 인식한 의료서비스 질은 이들의 재이용 의도와 상관관계가 있었으며, 재이용 의도에 의료서비스 질 구성차원 중에서 특히 신뢰성이 재이용 의도에 유의하게 영향을 미침을 알 수 있었고 만족도 또한 재이용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이에 일차의료기관의 신뢰성 즉 진료약속 준수 및 기록(검사)의 정확성 및 의료인을 얼마만큼 신뢰 하느냐에 따라 환자만족 및 재이용 의도가 높아짐을 알 수 있었다.

참고문헌

강두식 (2004). *의료기관의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구*. 박사학위논문, 인천대학교, 인천.

김종호, 이영희 (2004). 지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향. *마케팅관리연구*, *9*(1), 1-28.

박재산 (2002). 병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스가치, 병원 재이용 의사간의 인과관계분석. *한국병원경영학회지*, *7*(4), 123-151.

박재산 (2004). 국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객 충성도간의 관련성 분석. *한국병원경영학회지*, *9*(4), 45-69.

이미애 (2003). 소비자와 제공자가 지각하는 간호서비스와 측정도구에 관한 연구. *대한간호학회지*, *33*(6), 772-783.

이미애 (2005). 환자와 간호사의 개인적 특성과 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향에 대한 비교연구. *대한간호학회지*, *35*(7), 1210-1220.

이선정 (2004). *의료서비스의 서비스품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향*. 연세대학교 석사학위논문, 서울.

이영숙, 정면숙 (2003). 의료소비자의 건강 라이프스타일과 정보탐색이 의료서비스 만족과 재이용 의도에 미치는 영향. *보건경제연구*, *9*(1), 97-116.

이희영 (2000). 교육서비스 질의 측정과 평가에 대한 연구. *한국고객만족경영학회 2000년 정기학술대회 발표논문집*, 53-71.

한상숙, 손인순, 구자철, 이상철 (2007). 의료서비스 품질요인이 환자충성도에 미치는 영향에 관한 연구: SERVPERF 척도를 중심으로. *품질경영학회지*, *35*(1), 61-72.

Babakus, E., & Mangold W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital service: An empirical investigation. *Health Ser Res*, *26*(6), 767-786.

Cronin, J. J., & Taylor, A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *J Mark*, *56*(7), 55-68.

Cronin, J. J., & Taylor, A. (1994). Model patient satisfaction and service quality. *J Health Care Mark, 14*(1), 33-44.

Dean, A. M. (1999). The applicability of SERVQUAL in different health care environments. *Health Mark Quart, 16*(3), 1-21.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Ret, 64*(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *J Mark*, *58*(1), 111-124.

Reidenbach, R. E., & Sandifer-Smallwood, B. (1990). Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach. *J Health Care Mark*, *10*(4), 47-66.

Westbrook, R. A. (1987). Product consumption-based affective responses and repurchase processes. *J Mark, 24*, 258-270.

Woodside, A., Frey, L., & Daly, R. (1989). Linking service quality, customer satisfaction and behavioral intention. *J Health Care Mark, 9*, 5-17.

The Relationships Between Patient's Perceived Quality of Healthcare Service and Intention to Re-visit

Rho, Eun Kyung[1] · Oh, Suk Hee[2]

1) Plural Professor, Department of welfare, Dongkang College
2) Plural Professor, Department of Nursing, Suncheon cheongam College

Purpose: This study was performed to identify the relationship between patient's perceived quality of healthcare services and intention to re-visit. **Method:** The study subjects were 242 patients from three local clinics. The data were analyzed using SPSS PC+ 12.0 program for descriptive, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis. **Result:** Patients' perceived quality of healthcare services was measured 5.73±0.71 using the 7-point scale. The patients' perceived quality was moderately correlated with patient satisfaction ($r=0.647$, $p<0.001$) and intention to re-visit ($r=0.604$, $p<0.001$). Also, patient satisfaction was highly correlated with intention to re-visit ($r=0.788$, $p<0.001$). 3) the reliability factor of patients' perceived quality of healthcare services and patient satisfaction were found significant predictors of intention to re-visit. **Conclusion:** In conclusion, service quality evaluated by patients influenced on their intention of re-visit and especially, reliability was the most significantly influential variable.

Key words : Healthcare service quality, Intention to re-visit

• *Address reprint requests to : Oh, Suk Hee*
Department of Nursing, Suncheon cheongam College
224-9, Dukwal Dong, Suncheon 540-743, Korea
Tel: 82-61-740-7100 Fax: 82-61-743-6414 E-mail: ohcoord@hanmail.net