서비스품질 문헌연구
- 국내연구를 중심으로 -

양효석 · 성도경* · 유춘번**†

*경기대학교 대학원 산업공학과
**경기대학교 첨단산업공학부 교수

Literature Review of Service Quality
- Focused on Korean Research Papers -

Hyo-Seok Yang · Do-Kyung Sung* · Choon-Burn Yoo*†

*Dept. of Industrial Engineering, Graduate school of Kyonggi University
**Professor, Dept of Industrial Engineering, Kyonggi University

Key Words : Service Quality, Literature Review

Abstract

As roles of service industry in economy rises, studies related with service quality were increased continuously. We review 131 papers domestic literatures was published from 2003 during the latest 5 years to 2007 and classify them on service industry, measurement model and research contents. Also, we analyze research contents and suggest future research issues in service management areas.

1. 서 론

1.1 연구의 배경 및 목적

오늘날 서비스는 더 이상 경제의 부수적 활동이 아닌 경제활동의 핵심으로 자리 잡고 있다. 서비스산업은 타 산업부분의 경제활동을 촉진하고 이를 지원하고 있으며, 글로벌 경제 환경으로 진화하고 있는 시대흐름에 중추적인 역할을 하고 있다. 이러한 경제 환경의 변화는 국내 기업 간 경쟁뿐만 아니라 글로벌 기업 간 경쟁으로 확대 심화되는 흐름을 주도하고 있다. 또한 이러한 환경 속에서 서비스산업의 경쟁력을 높이고, 이를 유지 및 개선하기 위한 관심과 노력이 점차 두드러지고 있으며, 서비스품질수준의 향상을 통해 다양한 고객의 욕구를 만족시키는 것이 기업 최대 목표가 되고 있다. 이러한 이유는 서비스품질의 향상이 서비스산업의 생존과 수익성에 직결되기 때문이며[82], 제조부문에서 품질혁명이 기업의 경쟁력에 지대한 영향을 끼쳤던 것과 같이 서비스품질의 혁명이 새로운 승자와 패자를 결정지을 수 있기 때문이다[138].

이와 같이, 글로벌 무한경쟁 속에서 서비스품질은 기업 생존을 위한 핵심 키워드가 되고 있으며, 서비스품질에 대한 지속적인 관심은 기업의 총체적인 서비스 품질 개선을 위한 의사결정 전략으로써 발전이 가능하다.

현 시점에서도 서비스품질에 대한 기업들의 관심은 계속 확대되고 있는 추세이다. 또한 1980년대 들어와 서비스품질에 관한 연구가 진행되었던 학계에서도 이러한 추세에 맞추어 서비스품질과 관련된 연구들이 지속적으로 증가하고 있으며, 많은 연구자들의 다양한 서적 및 논문들이 발표되고 있다.

우리나라에서도 최근 수많은 관련 논문들이 발표되고 있으나 기존 수행된 연구들과의 연속성을 위한 연구결과들의 종합적인 분석이 부족한 실정이다. 이는 최근 발표되고 있는 서비스품질 관련 논문들 중에 문헌검증 연구를 찾아보기가 쉽지 않다는 점을 보더라도 쉽게 알 수 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스품질과 관련된

† 교신저자 cbyoo@kyonggi.ac.kr

연구들을 제시된 문헌검증기준에 따라 분류하고 연구 내용을 검증하고 정리함으로써 향후 연구를 위한 방향을 제시하는 것을 목적으로 한다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 서비스품질 관련 연구를 검증하기 위한 문헌검증기준을 제시한다. 둘째, 제시된 기준에 따라 연구들을 분류하고 특징을 정리한다. 셋째, 문헌검증방법에 따라 연구들을 요약 정리하여 향후 연구방향을 제시한다.

본 연구는 각 산업별 연구 형태, 연구 내용에 따른 진척된 정도 및 향후 연구방향을 제시한다. 따라서 서비스품질과 관련된 연구를 시작하거나 이미 수행하고 있는 연구자들에게 유용한 참고자료가 될 수 있을 것이다.

1.2 관련 문헌연구

서비스품질과 관련하여 문헌연구를 실시한 논문을 살펴보면 다음과 같다.

김용준 · 김진우(1998)는 서비스품질에 대한 정의나 측정과 관련해서 기존의 논문들의 연구결과에서 제공한 논쟁점들, 즉 어떤 모델이 서비스품질의 측정 시 가장 우월하며, 모델에 중요도 가중치의 포함여부 문제들을 문헌연구를 통해 검토하였다. 또한 김희탁 · 김장하(1998)는 서비스품질 측정연구에서 논란의 대상이 되고 있는 서비스품질 정의 문제, 측정도구 문제, 차원성 문제, 측정척도 문제, 기대 정의문제, 기대수준 측정 문제 등에 대하여 선행연구를 고찰하고 특정 산업인 호텔기업의 서비스품질 측정에서 선행되어야 할 미래의 연구 방향을 제시하였다.

박광태 · 이민호(2001)는 1997년부터 2001년까지 국내 15편, 국외 19편의 서비스관련 저널에 발표된 논문을 네 가지 유형의 정성적인 문헌 검증방법을 통해 연구들을 분류하고 연구내용을 요약하여 연구들을 개선점을 파악하고 향후 연구방향을 제시하였다.

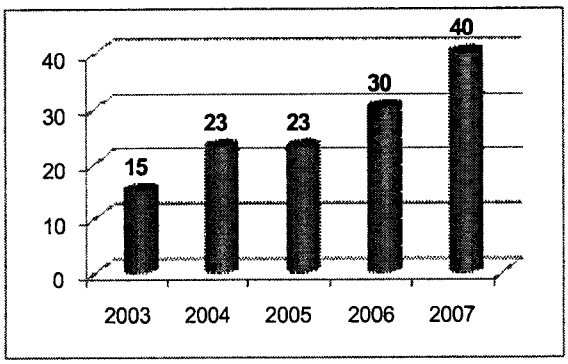
2. 문헌 분류기준 및 적용결과

2.1 데이터 수집 기준 및 연구현황

본 연구를 위해 학술진흥재단에 등재된 공학 및 사회과학분야의 등재학술지 중 2003년부터 2007년까지 5년간 발표된 논문을 대상으로 하였다. 또한 특정 서비스산업을 주로 연구하는 학술지 및 석 · 박사 학위논문은 대상에서 제외하였으며, 문헌검증 기간 내 발표된 논문이 3편 미만이고 최근 3년 내 발표된 논문이 없는 학술지는 제외하였다. 마지막으로 논문 수집을 위해 한국교육학술정보원(KERIC), 한국국가기술정보원(KISTI), 학술 DB 서비스 업체인 DBpia 등을 통해 원문 제공이 가능한 논문을 수집하였다.

제시한 기준을 통해 논문을 수집하여 공학분야 5개 학술지에 발표된 43편, 사회과학분야 16개 학술지 88편 등 총131편의 서비스품질 관련 논문을 본 연구에 활용하였다.

문헌검증 기간 2003년부터 2007년까지 발표된 대상 논문 건수는 <그림 1>과 같다. 2003년 15편의 논문 발표 이후 2005년 23편, 2007년 40편으로 점차 증가하고 있으며, 현재 서비스 부문의 경제생활에서의 역할 증가와 서비스부문 뿐만 아니라 제조부문에서도 서비스에 대한 관심이 지속적으로 증가하고 있다는 것을 고려할 때 앞으로 관련 연구는 더욱 증가할 것으로 예상할 수 있다.



<그림 1> 연도별 발표 논문 건수

2.2 문헌검증을 위한 분류

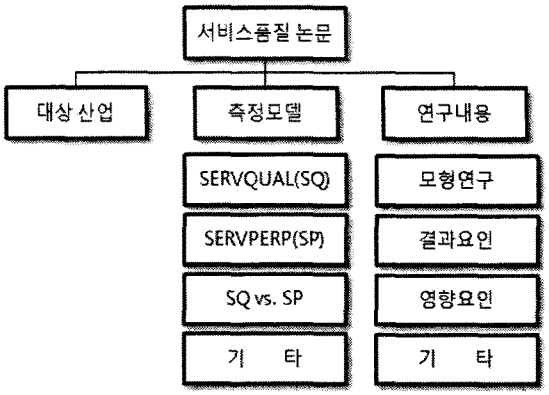
문헌검증분석을 위해 먼저 백기복 등(1998)의 연구에서 제시한 서술적 분석, 주제/이론적 분석, 행태론적 분석, 모델 중심적 분석 등의 정성적인 문헌 검증방법을 기준으로 발표된 국내 논문의 특성을 고려하여 재분류하였다. 본 연구에서 재분류한 분류기준은 다음과 같다. 첫째, 연구의 대상이 되는 산업들과 연도별 추세를 알아보기 위한 대상산업, 둘째, 여러 가지 측정방법 모형이 존재하는 서비스품질 연구 특성에 따라 분류한 측정모형, 셋째, 문헌내용의 요약 및 해당 연구의 진척정도와 주된 연구방향을 알아보기 위한 연구내용으로 분류하였다.

특히 본 연구에서 중점적으로 분류 검토한 연구내용은 해당 연구의 주제와 연구 목적 및 연구모형을 고려하여 분류하였다.

기존 측정모형을 응용 또는 별도의 측정 모형이나 새로운 척도 개발, 새로운 모형 검증 및 특정 서비스를 대상으로 측정모형 비교 등 주로 측정 모형과 관련된 연구를 주목적으로 하는 '모형연구', 서비스품질을 결과요인이라는 측면에서 서비스품질에 영향을 미치는 요인들을 찾아내는 '결과요인', 서비스품질을 선행요인이라는 관점에서 만족, 충성도, 재구매의도와의 관계를 분석한 '영향요인' 과 그 외 기타연구로 분류하여 문헌대상 요약 및 특징을 정리하였다. 제시한 분류기준을 요약하면 <그림 2>와 같다.

2.3 문헌분류결과

본 절에서는 <그림 2>에서 제시한 분류기준을 적용하여 수집한 논문을 분류하였으며, 결과는 <표 1>에 정리하였다.



<그림 2> 문헌분류 기준

<표 1> 서비스품질 문헌분류 결과

제 목	저자	연도	연구내용	대상서비스	측정모델
비대면 서비스품질 측정모형에 관한 연구	서창적 외	2007	모형연구	E-C	기타
B2B 산업재 거래에서 서비스품질 측정과 충성도와의 관계	최자영, 박주영	2007		제조	기타
변호사 서비스품질 측정방법 규명에 관한 연구	장대성, 오지경	2007		전문	SQ vs. SP
온라인민원서비스품질 평가에 관한 실증적 연구	김성홍	2007		공공	기타
항만물류 서비스품질 분석을 위한 DMQFD모형의 개발	송서일	2007		물류	기타
Ubi-SERVQUAL을 활용한 시나리오상의 유비쿼터스 서비스품질 평가	권오병	2007		IT	기타
모바일 인터넷서비스 품질 측정 및 마케팅 성과에 미치는 영향 연구	박윤서 외	2007		IT	SQ vs. SP
퍼지이론과 AHP를 이용한 서비스품질 측정	이희식 외	2007		외식	기타
내부서비스품질 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석	강기두	2006		교육	기타
공연장의 서비스품질 척도개발	김소영	2006		전시공연	기타
모바일 서비스 품질의 구조	김대업, 오재신	2006		통신	기타
공공서비스품질 구성요인과 측정모형 연구	김성홍	2006		공공	기타
6시그마를 이용한 국내유통산업의 서비스품질 평가에 관한 연구	유한주, 송광석	2006		유통	SQ
무인경비 서비스의 서비스품질 차원과 측정에 관한 연구	홍성태, 강명수	2006		전문	SQ vs. SP
사용자중심의 광대역통합망 서비스 품질척도 연구	은현지, 김성철	2006		통신	기타
AHP모형을 이용한 패스트푸드산업의 서비스품질 측정에 관한 실증적연구	이희식 외	2005		외식	기타
미국 공공도서관의 인터넷서비스 품질 평가에 대한 연구	장윤금	2005		도서관	SQ vs. SP
전자상거래 서비스품질 인증에 관한 연구	최덕원	2005		E-C	기타
국제선 항공 서비스품질 척도개발	지성구, 홍석기	2005		항공	기타
국제공항 서비스품질 측정도구 개발에 관한 연구	장대성	2004			SP
삼각퍼지수와 어의차이 척도를 이용한 서비스품질 측정	이석훈, 윤덕균	2004a		공공	기타
레스토랑의 서비스품질 고객유지와 구전에 미치는 영향	한상린	2004		외식	SQ vs. SP
다구찌방법을 적용한 인터넷 쇼핑몰의 서비스품질 측정 방법론	서광규, 안범준	2004		E-C	기타
퍼지수를 이용한 서비스품질 측정에 관한 연구	이석훈, 윤덕균	2004b		공공	SQ vs. SP
관광지의 서비스품질 척도 개발	장경수	2003		관광	기타
교육서비스품질 측정에 관한 실증적연구	김민성 외	2003		교육	SQ vs. SP

<표 1> 서비스품질 문헌분류 결과(계속)

제 목	저자	연도	연구 내용	대상 서비스	측정모델
SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스품질 평가에 관한 연구	이두영, 김희전	2003	모 형 연 구	도서관	SQ vs. SP
항공사 서비스 품질 측정방법의 비교연구	장대성	2003		항공	SQ vs. SP
인천국제공항 서비스품질 평가에 관한 연구	장대성 외	2003		항공	SP
지식정보 데이터베이스 서비스품질의 영향요인에 관한 연구	박혜민 외	2007	결 과 요 인	IT	기타
서비스상황요인이 서비스품질, 서비스가치, 고객만족과 재구매 의도에 미치는 영향	박종오, 황용철	2007		의료	SQ
미용실 내부마케팅에 의한 종업원만족이 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향	김필순 외	2007		미용	SQ
정보통신분야 종사자의 내부마케팅 노력이 서비스품질에 미치는 효과	안관영, 박노순	2007		IT	SP
대학교육 생산성 향상을 위한 서비스품질 관련 변인간의 인과모형연구	이경철, 이명식	2007		교육	SP
서비스대상 수상이 서비스경영품질과 고객인지서비스 품질에 미치는 영향: 말콤볼드리지 국가물질상 기준으로	서창적, 이명화	2007		전체	기타
소매환경에서 유통서비스품질상황요인이 유통서비스품질과 경영성과에 미치는 영향	황용철, 김정희	2007		유통	기타
호텔종사원의 조직몰입과 서비스품질의 관계 및 성의조절효과	안관영	2006		호텔	SQ
리더십유형이 임파워먼트, 직무태도, 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구	유시정 외	2006		전체	SP
직속상사의 변혁적 리더십과 종업원의 팔로워십 특성에 따른 종업원만족이 고객 인지서비스 품질에 미치는 영향	서창적, 윤여선	2006		전체	SQ
서비스제공자의 비언어적 커뮤니케이션이 고객의 서비스 품질 지각에 미치는 영향	김정욱 외	2006		관광	기타
고객상담 서비스품질 개선을 위한 인적오류 분석	박웅희	2006		IT	기타
인터넷쇼핑몰에서 구전이 서비스품질지각에 미치는 영향에 관한 연구	문승제, 정한경	2006		E-C	SQ
조직공정성과 서비스품질의 관계에 있어 상급자신뢰의 매개효과	안관영, 김계석	2006		외식	SP
호텔서비스제공자의 셀프리더십이 서비스회복과 직무만족 및 서비스품질에 미치는 영향	서문식 외	2006		호텔	SQ
서비스회복 전략이 신뢰, 서비스품질, 고객만족 및 고객충성에 미치는 영향 - 철강사의 기술서비스를 중심으로	김진한, 김성홍	2005		제조	SQ
호텔관리자의 리더십유형이 서비스 인카운터상에 있는 종사원의 서비스품질에 미치는 영향-직무만족의 매개역할을 중심으로	김상호, 최우성	2005		호텔	SQ
서비스접점 종업원에 대한 보상과 권한위임이 서비스품질 평가에 관한 연구	이형석	2005		금융	SP
고객의 참여행동과 시민행동이 서비스품질 지각과 재구매의도에 미치는 영향	한상린 외	2004		교육	SQ
ISO 9001/2000 인증요인이 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향에 대한 연구	김재환	2004		전체	SQ
호텔 종사원의 직무특성 인지도와 서비스품질의 관계: 성과 재직기간의 조절효과를 중심으로	안관영	2004a		호텔	SP
리더십과 서비스품질의 관계에 대한 연구	안관영	2004b		호텔	SP
유통업의 서비스품질 결정요인에 성의 조절효과	허정옥, 김정희	2003		유통	SQ
인터넷 쇼핑몰의 서비스품질 결정요인에 관한 연구	박명호 외	2003		E-C	SQ
TQM이 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구	정승환, 우성근	2003		호텔	기타
유통환경에서 외부서비스품질의 결정요인	김정희, 허정옥	2003		유통	SQ
전자상거래에서 신뢰의 구축 정도와 방법이 서비스품질에 미치는 영향	서창적 외	2003		E-C	SQ
종업원 임파워먼트와 서비스품질의 관계 및 재직기간의 조절효과	안관영, 곽영환	2003		관광	SP
지각된 서비스품질이 조직 및 정공몰입을 통해 고객행동에 미치는 영향	정진철 외	2007	영 향 요 인	교육	SQ
금융기관 서비스품질과 고객만족에 관한 연구	임용택, 최종오	2007		금융	SQ
블로그 서비스품질이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향	조철호, 강병서	2007		IT	기타
의료서비스 품질요인이 환자충성도에 미치는 영향에 관한 연구	한상숙 외	2007		의료	SP
모바일 뱅킹 서비스품질이 고객충성도 및 전환의도에 미치는 영향에 관한 실증적 연구	김영택, 오종철	2007		금융	기타
패스트푸드점의 서비스품질 평가에 관한 실증적 연구	한 대희, 최용정	2007		외식	SQ

<표 1> 서비스품질 문헌분류 결과(계속)

제 목	저자	연도	연구 내용	대상 서비스	측정모델
SERVQUAL, HOQ, SPD기법을 활용한 서비스품질의 개선	최선미 외	2007	영향 요인	호텔	SQ
국내선 항공사 인터넷 서비스품질에 관한 연구	오지경	2007		항공	SQ
제조기업 종업원의 내부서비스품질이 직무몰입과 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구	정해경 외	2007		제조	SQ
온라인 교육서비스 품질과 고객만족에 관한 연구	이진수	2007		교육	SQ
물류서비스 품질과 결과변수 간의 영향분석	박정희,이상환	2007		물류	SQ
미용보건 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구	유명자, 오평자	2007		미용	기타
대학에서의 내부마케팅이 고객만족과 서비스품질, 관계몰입에 미치는 영향	김종현 외	2007		교육	SQ
재래시장의 서비스품질이 거래관계의 질과 고객 재방문에 미치는 영향에 관한 연구-이용경험 및 다양성 추구의 조정효과를 중심으로	성형석, 한상린	2007		유통	SQ
IT관리부서의 서비스품질이 정보시스템의 전유에 미치는 영향	이응규	2007		IT	SP
도서관 서비스품질평가 도구로서 LibQUAL+TM 에 대한 재평가	박지홍	2007		도서관	기타
서비스품질과 고객만족의 관계 및 성별 조절효과에 관한 연구	안관영	2007		통신	SP
유통업체의 서비스품질이 고객가치와 고객만족 및 구전의도에 미치는 영향	백미영, 한상린	2007		유통	SQ
전시박람회 서비스품질이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향:한국국제아트페어(KIAF)를 중심으로	조철호, 김성아	2007		전시공연	SQ
무역포탈사이트 서비스품질이 중소기업 수출성과에 미치는 영향에 관한 연구	문희철, 임성범	2007		유통	SQ
인천국제공항의 화물운송서비스 이용자의 지각된 서비스품질에 관한 연구	최병권	2007		항공	SQ
조직시민행동과 서비스품질 제고방안:행동수정모형의 적용을 중심으로	안관영, 이석준	2007		전체	기타
병원 웹사이트 서비스품질이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향	조철호, 강병서	2006		의료	SP
인터넷 전화서비스 품질결정요인에 대한 탐색적연구:고객만족도, 고객충성도, 고객성과에 미치는 영향을 중심으로	민재형, 윤명희	2006		통신	SQ
서비스품질과 관계품질의 성과	송윤헌, 심진보	2006		의료	기타
이사화물서비스의 서비스품질과 가치:서비스 생산성에 대한 시사점	김희탁, 김현강	2006		물류	SQ
서비스품질을 통한 고객충성도 형성요인에 관한 연구	최동오	2006		유통	SQ
국내 이동통신 맴버십프로그램의 서비스품질과 고객만족, 고객충성도와의 관계	백천현 외	2006		통신	SP
미용서비스 품질지각이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구	황복주	2006		미용	SQ
인터넷 쇼핑몰의 물류서비스 품질요인이 고객만족과 구매 후 행동에 미치는 영향에 관한 연구	윤종훈, 김광석	2006		E-C	SQ
패밀리레스토랑의 서비스품질이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구	권미영 외	2006		외식	기타
한국 변호사 서비스품질 평가에 관한 연구	장대성	2006		전문	SP
WebQual을 이용한 인터넷 서점의 서비스 품질 분석	홍석기, 백승익	2006		E-C	기타
서비스품질 평가에 따른 고객만족도에 관한 연구	변광인	2006		항공	기타
서비스유형별 서비스품질 요인 중요도가 고객만족에 미치는 영향	이진수	2006		전체	SQ
공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향	오동근	2005		도서관	기타
정보시스템감리의 서비스품질 결정요인에 관한 연구	구자환, 황규승	2005		전문	SQ
인터넷게임 서비스품질과 고객만족 요인에 관한 연구	이진수	2005		IT	SQ
인터넷쇼핑몰에서 서비스품질요인이 고객이용만족에 미치는 영향:인지된 커뮤니티 유형의 조절효과	김정욱, 고준	2005		E-C	SQ
인터넷뱅킹 사이트의 서비스품질과 인터넷 이용자 개인특성이 고객충성도에 미치는 영향	전병호 외	2005		금융	SQ
인터넷 상점에 대한 여성고객의 신뢰와 서비스품질, 고객충성도 간의 관계	민동권	2005		E-C	SQ
인터넷뱅킹 서비스품질이 고객가치와 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구	노영, 이경근	2005		금융	SQ
내부서비스품질과 관련변수들과의 관계에 관한 연구	강기두	2005		교육	기타
경영컨설팅 서비스품질 측정에 관한 연구	박병호 외	2005		전문	SQ
점포충성도에서 인지적 비용과 서비스품질의 역할:전자제품 소매 유통에서 구매고객과 잠재고객의 모델비교를 중심으로	최자영, 이지은	2005		유통	SQ

<표 1> 서비스품질 문헌분류 결과(계속)

제 목	저자	연도	연구 내용	대상 서비스	측정 모델
사후서비스부문의 서비스품질 최적화를 위한 서비스사슬관리 규칙	이철규 외	2005	영향 요인	제조	SQ
은행산업의 서비스품질 경쟁전략과 전환장벽에 관한 연구:국내은행 이용고객을 중심으로	유한주, 송광석	2005		금융	SQ
패밀리레스토랑 웹사이트 서비스품질과 재방문의도에 관한 연구	조춘봉 외	2005		외식	기타
IT컨설팅 서비스의 서비스품질 및 고객만족에 관한 연구	임호순 외	2005		IT	SP
고속철도 서비스품질과 만족에 관한 실증연구	노미진, 권기정	2005		철도	SQ
인터넷 쇼핑몰 고객관계의 질에 대한 서비스품질 차원별 영향 및 이용기간의 조절역할	전동매,	2005		E-C	SQ
패스트푸드 프랜차이지의 서비스품질과 고객만족 및 재구매 의도에 관한 인과관계 연구	장대성 외	2004		외식	SP
골프장 서비스품질, 고객만족과 재이용 의도간의 관계	이상석	2004		스포츠	기타
유통산업의 서비스품질 수준 비교와 전환장벽에 관한 연구	유한주, 송광석	2004		유통	SP
지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향	김종호, 이영희	2004		의료	SP
물류서비스품질, 고객만족, 관계품질 및 재구매의도에 관한 연구	안운석	2004		물류	기타
지역축제 서비스품질이 고객만족도에 미치는 영향	박건실	2004		관광	SQ
대학교육의 서비스품질 요인에 관한 연구	임재화	2004		교육	SP
의료서비스 품질, 재이용의도, 구전효과 사이의 인과관계 모형 연구-종합전문병원과 전문병원을 중심으로	설상철, 김수배	2004		의료	기타
일식 레스토랑의 고객만족과 충성도에 대한 서비스품질에 관한 연구	안효주 외	2004		외식	SQ
패밀리레스토랑의 서비스품질이 만족 및 충성도에 미치는 영향	남외자 외	2004		외식	SQ
호텔기업의 서비스품질, 고객만족 및 고객반응의 관련성 분석	안흥복 외	2004		호텔	SQ
백화점 서비스품질 측정과 인구통계변수가 고객만족도에 미치는 영향	김용, 황복주	2003		유통	SP
자기효능감과 서비스품질이 e-학습 시스템의 사용용이성과 유용성에 미치는 영향	이응규, 이종기	2003		교육	SQ
한국 보험산업의 서비스품질 결정요인에 관한 연구	이정우, 유한주	2003		보험	SP
택배산업에서의 물류서비스 품질 측정	최성운, 백봉기	2003		물류	SQ
물류서비스 제공자와 이용자간의 물류서비스 품질인식의 차이연구	김혜진, 김종훈	2007	기타	물류	SQ
서비스 품질경영시스템의 효율성 비교분석에 관한 연구:시청과 도청의 서비스품질 만족도지수를 중심으로	유한주, 송광석	2007		공공	SQ
인천국제공항 여객터미널 서비스품질 측정에 관한 연구	홍석진, 이재환	2007		항공	SQ
유아교육기관의 서비스품질 요인이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구:유치원과 보육기관 비교분석	최성용, 권미영	2006		교육	SP
대학수준에서 인터넷 강의와 강의실 강의의 서비스품질에 관한 연구	윤재홍	2006		교육	SP
항공화물 운송서비스품질에 대한 서비스 이용자와 제공자간의 중요도 인식 차이에 관한 연구	전일수, , 홍석진	2004		물류	기타
병원 서비스품질 차이요인에 관한 연구	박진영	2004		의료	SQ
퍼지수를 이용한 공공부문의 서비스품질 속성분석에 관한 연구	이석훈 외	2004		공공	기타

주) SQ : SERVQUAL, SP : SERVPERF, E-C : E-COMMERCE

3. 분류결과 분석

3.1 대상 산업별 분석

대상 산업에 따른 분류결과를 살펴보면 교육, 외식, 유통, IT, E-Commerce 등의 서비스 산업에 관한 연구들이 상당부분을 차지하고 있음을 알 수 있다.

또한 <표 2>와 같이 항공, 호텔 분야 등에 꾸준한 연구가 이루어지고 있음을 알 수 있으며, 점차적으로 다양한 서비스 분야가 연구대상이 되고 있다는 것을 보여주고 있다.

타 산업에 비해 상대적으로 적은 관광, 스포츠 부문

등은 본 연구의 문헌대상에서 제외된 관련 학술지를 통해 많은 연구가 이루어지고 있다.

한 가지 주목할 점은 최근 들어 IT서비스를 대상으로 하는 연구들이 점차 증가하고 있다는 것이다. 이는 IT서비스가 다양한 서비스부문과 연계되어 있고, 그 비중 또한 늘어나고 있다는 것으로 해석할 수 있다.

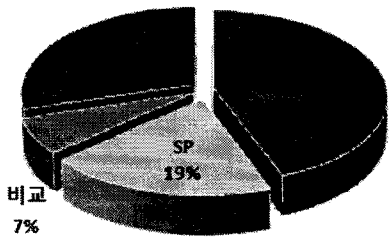
<표 2> 대상 산업별 분류결과

	'03	'04	'05	'06	'07	합계
교육	2	2	1	3	4	12
유통	3	1	1	2	4	11
E-C	2	1	4	3	1	11
외식		4	2	2	2	10
IT			2	1	6	9
항공	2	1	1	1	3	8
호텔	1	3	1	2	1	8
물류	1	2		1	3	7
의료		3		1	2	7
공공		3		1	2	6
금융			4		2	6
전체		1		3	2	6
전문			2	3	1	5
통신				4	1	5
도서관	1		2		1	4
제조			2		2	4
관광	2	1		1		4
미용				1	2	3
전시공연				1	1	2
보험	1					1
스포츠		1				1
철도			1			1

3.2 측정 모델별 분석

측정모델에 따라 분류된 결과를 살펴보면 <그림 3>과 같이 SERVQUAL 모형을 이용하여 서비스품질을 측정하거나 SERVQUAL 모형을 수정하여 서비스 품질을 측정한 논문이 58건으로 전체 중 44%를 차지하고 있다.

이는 오래전부터 논란이 되고 있는 측정모형의 우수성 논란에도 불구하고 SERVQUAL 모형이 서비스 품질 측정을 위해 가장 많이 사용하는 모형임을 알 수 있다.

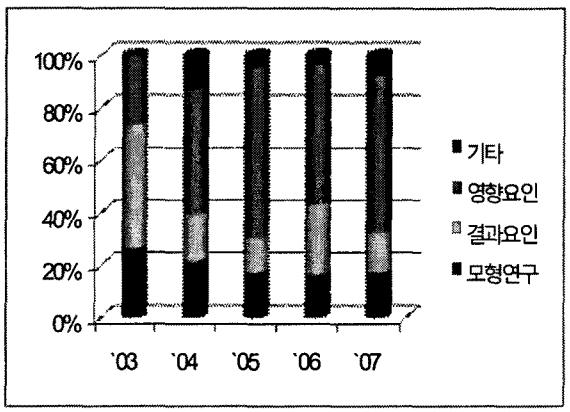


<그림 6> 측정모델에 따른 분류

또한 전체 중 30%에 해당하는 기타에는 별개의 서비스품질 측정모형 및 새로운 척도를 개발하거나 기존 서비스품질 모형을 이용하지 않은 연구 등 다양한 연구들이 포함되어 있다.

3.3 연구내용별 분석

마지막으로 연구내용을 분류한 결과는 <그림 4>와 같다. 서비스품질과 고객만족, 충성도, 재구매의도 등과의 관계를 나타내는 영향요인과 관련된 논문이 66건으로 가장 많은 연구가 이루어지고 있음을 알 수 있다. 또한 새로운 측정 모형이나 척도 들을 설계하는 연구들과 서비스산업을 대상으로 측정모형을 비교하는 연구가 꾸준히 이루어지고 있음을 보여준다. 이는 연구에 활용되는 대상 서비스가 다양해지면서 대상 서비스에 적합한 서비스 품질 측정 모형을 찾거나 새로운 측정모형을 설계하고 다양한 변수들과의 관계를 규명하고자 하는 연구들이 지속적으로 이루어지고 있다는 것으로 설명할 수 있다.



<그림 7> 연도별 연구내용 분류

본 절에서는 제시된 131편의 논문을 새로운 서비스

품질 모형 및 척도개발, 모형비교 등을 연구한 '모형연구', 서비스품질을 결과변수로 하여 서비스품질에 영향을 미치는 요인들을 도출하는 '결과요인', 서비스품질이 고객만족, 충성도, 재구매의도 그 외 성과들에 미치는 영향을 연구한 '영향요인' 및 그 외 연구를 '기타'로 구분하여 분류한 후 해당연구 내용별로 논문을 요약하고 특징을 정리하였다. 그러나 서비스품질 관련 연구 특성상 연구내용들이 서로 연관되어 있는 경우가 많아 해당 연구의 연구모형과 주된 연구목적을 중심으로 구분하였다.

3.3.1 모형연구

모형연구 분야는 기존 서비스품질 측정 모형이 아닌 별도의 측정모형을 개발하거나 새로운 모형을 이용하여 서비스품질의 측정 및 도구의 타당성을 분석하는 연구와 대상 서비스에 따른 새로운 척도 도출, 측정모형 비교 등 서비스품질 측정 모형과 관련된 연구를 주목적으로 하는 논문들을 포함한다. 모형연구로 구분되는 논문은 총29편으로 분류되었으며, 해당 연구내용을 요약하면 <표 3>과 같다.

<표 3> '모형연구' 분야 논문

연도	저자	연구내용
2007	서창적	KS-SQI모델을 토대로 e-커머스의 비대면 서비스 측정모델을 개발
	최자영 박주영	IMP상호작용 모델을 기본으로 B2B 거래를 하는 제조업체 시장에서 서비스 품질 차원을 개념화하고 서비스 품질과 고객충성도 간의 관계를 분석함.
	장대성 오지경	변호사 서비스 품질을 대상으로 SERVQUAL과 SERVPERF를 이용하여 서비스품질 측정, SERVPERF가 더 우수한 것으로 나타남.
	김성홍	온라인 민원서비스품질 측정모형을 개발하고, 9개 요인과 4개의 차원으로 구성된 모형의 타당성 확인
	송서일 외	항만물류 서비스 요소들을 정의하고 데이터마이닝 기법을 이용하여 DMQFD 모형 개발
	권오병 김지훈	SERVQUAL의 다섯 차원외 유비쿼터스 서비스 특성을 고려한 Ubi-SERVQUAL을 이용하여 유비쿼터스 서비스에 대한 서비스 품질을 측정
	박윤서 외	모바일인터넷 서비스 산업에 있어서 서비스 품질 측정을 위해 SERVQUAL, SERVPERF, 비차감식 모형을 비교연구, 비차이척도가 가장 우수한 도구로 나타남.
	이회식 외	퍼지이론과 AHP를 이용하여 패스트푸드 산업의 서비스품질을 평가하고 향후과제로 객관적인 측정변수 도출을 제안함.

<표 3> '모형연구' 분야 논문(계속)

연도	저자	연구내용
2006	강기두	ISQB를 이용하여 교직원들의 내부서비스품질을 구성, 실증분석하여 모형척도의 신뢰성을 증명함.
	김소영	SERVQUAL 모형을 근간으로 한 소비자 중심적 접근에 의한 서비스 품질 척도를 개발함.
	김대업 오재신	온라인 서비스 품질과 모바일 서비스 관련 문헌을 토대로 모바일 서비스품질 차원을 기능품질, 사용품질, 성과품질로 구성된 연구모형을 제시함
	김성홍	공공서비스품질을 결과품질과 과정품질로 구분한 후 공공서비스품질의 측정모형을 개발, 모형의 적합성 검증
	유한주 송광석	6시그마를 이용하여 백화점과 할인점의 서비스 품질을 측정하였고, SERVPERF를 통해 VOC에 의한 CTQ를 도출함
	홍성태 강명수	무인경비 서비스품질 측정에 관한 연구 결과 SERVQUAL 모형이 SERVPERF모형보다 우수하고, 서비스품질과 재구매 의도 관계는 유의하지 않은 것으로 분석됨.
	은현지 김성철	BcN 서비스 품질 평가를 위한 4가지 척도와 품질 평가 시 고려되는 결과와 과정을 모두 고려한 19개 측정항목을 도출함
2005	이회식 외	AHP 모형을 이용하여 서비스 품질 차원에 대한 중요도를 파악하고 이를 이용한 서비스품질 계량화 방법을 제안함
	장윤금	미국 공공도서관의 인터넷 서비스 품질 요인과 이용자 서비스 만족도 및 서비스 리퍼럴과의 관계를 SERVQUAL, SERVPERF, LibQUAL+을 비교 연구
	최덕원	MB, BSC, ISO9000 등의 평가제도를 벤치마킹, 주성분분석, 요인분석 및 AHP기법을 사용하여 전자상거래 서비스품질 인증을 위한 다차원 평가모델을 개발
	지성구 홍석기	국제선 항공 서비스품질 척도를 개발하고 측정한 결과 유형성, 반응성, 신뢰성, 핵심서비스, 안정성 및 인적친밀성 차원으로 형성됨
2004	장대성	국제공항 서비스품질 측정도구로써 7개의 서비스품질요인들을 도출함
	이석훈 윤덕균	언어변수와 분석척도를 정량화하는 삼각퍼지수와 어의차이 척도를 이용하여 기대 서비스와 인지한 서비스 비율로서 서비스품질을 측정함
	한상린	레스토랑의 서비스품질과 종속변수들과의 관계를 SERVQUAL과 SERVPERF를 통해 비교분석함
	서광규 안범준	다구찌의 품질손실함수를 사용한 인터넷 쇼핑몰에 대한 서비스품질 측정 방법 제시
	이석훈 윤덕균	정부출연연구소의 서비스품질 측정을 위해 삼각퍼지수를 적용한 FR-SERVQUAL를 기존 측정모형과 비교한 결과 FR-SERVQUAL 이 더 우수한 모델로 분석됨
2003	장경수	문헌고찰을 통한 관광지의 서비스품질 척도를 개발하여 타분야 서비스품질측정 척도와는 다른 구성차원을 갖는 것으로 나타남.

<표 3> '모형연구' 분야 논문(계속)

연도	저자	연구내용
2003	김민성 외	SERVQUAL과 SERVPERF 모델을 이용한 교육 서비스품질 측정에 관한 비교연구 결과 SERV-PERF 모델이 더 우월한 것으로 분석됨
	이두영 김희전	SERVQUAL과 SERVPERF를 적용하여 도서관 서비스품질을 평가하고 두 모델을 비교한 결과 SERVPERF가 더 적절한 모형으로 나타남.
	장대성	SERVQUAL과 SERVPERF 측정방법을 사용하여 항공사 서비스품질차원에 대한 요인분석과 두 모델 대한 비교연구 결과 SERVPERF가 우수한 측정도구임을 제시함
	장대성 외	SERVPERF를 기초로 국제공항의 서비스품질 차원을 규명하고 제시한 서비스품질 차원의 적합성을 검증함

모형연구 부문에 해당되는 연구는 크게 세 가지로 구분이 가능하다. 먼저, 기존 문헌이나 측정 모형을 응용하여 새로운 모형 및 척도를 개발하려는 연구들이 있으며 서창적(2007), 김성홍(2007, 2006), 권오병, 김지훈(2007), 강기두(2006), 김소영(2006), 김대업, 오재신(2006), 지성구, 홍석기(2005), 장대성(2004, 2003), 장경수(2003), 등의 논문이 이에 해당한다. 두 번째는 기존 모형과는 별도의 모형 및 척도를 개발하거나 새로운 형태의 서비스품질 측정에 관한 형태로써 새로운 모형 및 척도 개발을 연구한 송서일 외(2007), 최자영, 박주영(2007), 은현지, 김성철(2006), 서광규, 안범준(2004) 및 새로운 형태의 서비스품질 측정에 관한 연구로 이회식 외(2007, 2005), 유한주, 송광석(2006), 최덕원(2005), 이석훈, 윤덕균(2004) 등의 논문이 해당된다. 마지막으로 서비스 부문을 대상으로 서비스품질 측정 모형을 비교한 연구들로써 장대성, 오지경(2007), 박윤서 외(2007), 홍성태, 강명수(2006), 장윤금(2005), 한상린(2004), 이석훈, 윤덕균(2004), 김민성 외(2003), 이두영, 김희전(2003), 장대성 (2003) 등의 연구가 이에 해당된다.

최근 다양한 서비스 부문으로 서비스품질과 관련된 연구들이 활발해지고 점차 확대되고 있는 추세이다. 따라서 해당 서비스 산업의 특징들을 반영한 새로운 척도 및 모형의 적합도와 신뢰성 검증에 대한 연구들이 요구되며 주관적인 서비스품질 척도들을 객관화 시키는 서비스 품질의 정량적인 측정 연구가 필요할 것이다.

3.3.2 결과요인

많은 기업들이 서비스품질을 개선하기 위한 방안으로 먼저, 서비스품질에 영향을 주는 요인들을 선정하는 연구들을 진행하였다. 이 분야에 해당되는 논문들을 요약하면 <표 4>와 같다.

<표 4> '결과요인' 분야 논문

연도	저자	연구내용
2007	박혜민 외	데이터베이스를 사용하는 이용자들의 정보 검색성, 접근성, 서비스 지원성, 사용 편의성 등이 서비스품질에 영향을 미는 것으로 나타남.
	박종오 황용철	의료산업의 서비스 상황 요인과 서비스 품질, 고객만족, 재구매의도 등과의 인과관계를 규명하여 모두 정의 관계가 있는 것으로 나타남.
2007	김필순 외	미용실을 대상으로 내부마케팅 요인이 종업원 만족, 고객이 지각하는 서비스품질 간의 유의한 관계가 있음을 확인.
	안관영 박노국	정보통신 분야의 내부마케팅과 서비스품질의 관계를 분석함. 교육훈련이 모든 서비스품질의 구성요소에 영향을 미치는 것으로 나타남.
	이경철 이명식	대학평가 준거를 선행변수로 가정하여 서비스품질 구성요소, 학생만족 및 행동의지와의 인과관계를 분석함
	서창적 이명화	서비스대상 수상여부가 서비스경영품질수준과 고객인지 서비스품질에 미치는 영향을 분석함. 서비스대상 수상기업이 서비스품질 수준이 높은 것으로 나타남
	황용철 김정희	유통산업에서 상황이론을 적용하여 유통서비스품질 상황요인이 서비스품질 및 경영성과에 미치는 영향력을 분석. 모두 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타남.
2006	안관영	조직몰입과 서비스품질의 관계 및 성별에 따른 차이를 연구함. 정서적 조직몰입과 규범적 조직몰입이 서비스품질에 영향을 미치는 것으로 나타남
	유시정 외	서비스 기업의 리더십, 임파워먼트, 직무태도, 서비스품질 간의 영향을 검증한 결과 임파워먼트만이 기업의 서비스품질에 유의한 영향을 미침.
	서창적 윤여선	종합병원과 할인점을 대상으로 변혁적 리더십과 팔로워십 특성과 종업원 만족의 영향관계를 검증하고, 고객 인지 서비스품질과의 연관관계를 분석
	김정욱 외	서비스산업에서 서비스 제공자의 비언어적 행위들이 고객의 서비스 제공자 평가 및 전반적인 서비스 품질 지각에 미치는 영향을 실증분석함.
	박웅희	정보기술이 결합한 서비스 분야에서 서비스품질을 개선하기 위한 새로운 접근 방법으로 인적 오류를 체계적으로 분석하는 접근법을 제시
	문승제 정한경	구전이 서비스품질 지각에 미치는 영향과 구전에 의한 지각된 서비스품질과 고객만족 및 재구매와의 관계를 분석함
	안관영 김계석	외식업체 종사자를 대상으로 조직공정성이 상급자 신뢰 및 서비스품질에 미치는 효과를 검증. 서비스품질 수준을 제고함에 있어 절차공정성이 매우 중요하며, 상급자 신뢰의 선행을 강조함
	서문식 외	호텔산업의 셀프리더십과 서비스회복, 직무만족 및 서비스품질과의 관계를 분석. 셀프리더십이 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남.

<표 4> '결과요인' 분야 논문(계속)

연도	저자	연구내용
2005	김진한 김성홍	포스코 기술 서비스에서 회복전략, 신뢰, 서비스 품질, 고객만족, 고객충성도간의 인과관계에 대한 모형을 구축하고 검증함
	김상호 최우성	호텔기업 관리자의 리더십 유형에 따른 인카운터 상에 있는 종사원들의 직무만족 차이와 직무만족과 서비스품질과의 관계를 연구. 직무만족이 높을수록 서비스품질이 향상되는 결과를 도출함
	이형석	은행 창구업무 종업원들에 대한 권한위임과 보상이 종업원만족에 미치는 영향과 고객들의 서비스품질 인식간의 관계를 분석함
2004	한상린 외	고객의 참여행동과 시민행동을 구분하여 별개의 선행변수를 제시하고, 고객의 서비스품질지각과 재구매의도와의 영향을 분석함
	김재환	ISO 9001/2000 인증요인이 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향 및 상호작용과 고객화 정도에 따른 서비스기업 유형에 따른 영향정도를 분석함
	안관영 (2004a)	호텔산업 종업원이 인지하는 직무특성과 서비스품질의 관계를 고찰하고 종업원의 성별, 재직기간에 따른 차이를 검증함
	안관영 (2004b)	변혁적 리더십과 거래적 리더십을 중심으로 서비스품질과의 관계를 고찰. 변혁적 리더십이 비교적 서비스품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타남
2003	허정옥 김정희	유통업의 내부서비스품질과 외부서비스품질과의 관계에 내재된 직무만족 과 퇴직의도 및 임금관계에 의해 성(GENDER)의 잠재적 조절변수로서의 역할을 분석
	박명호 외	인터넷 환경에 적합한 서비스품질에 대한 개념을 정의하고 구성요인 도출 및 서비스품질 구성요인이 지각된 서비스품질에 미치는 영향을 분석함.
	정승환 우성근	TQM관행 요인들이 호텔산업의 서비스품질에 미치는 영향과 호텔유형에 따른 인과관계의 차이를 연구함
	김정희 허정옥	소매업의 내부서비스품질과 외부서비스품질과의 관계를 검증하고, 이들 관계에서 직무성과, 직무만족, 삶의 만족 변수의 매개효과를 구조방정식 모델을 이용하여 분석함
	서창적 외	전자상거래 사이트 사용의 친숙성과 이용 정도가 신뢰의 구축 수준에 따라 인지된 서비스 품질만을 사용한 서비스 품질과의 관계를 검증함
	안관영 곽영환	임파워먼트가 서비스품질에 미치는 효과에 대한 실증분석과 서비스품질의 관계가 인구통계적 요인에 따른 차이를 분석

결과요인 분야에 해당하는 논문들을 선행요인 분야와 구분하는 것이 쉽지가 않았다. 이유는 이러한 유형의 연구들은 이후에 고객만족과 충성도, 재구매의도, 성과 등과의 인과관계를 규명하는 형태로 확대되는 경우가 대부분이기 때문이다. 또한 주로 내부요인과 서비스품질과의 인과관계를 규명하는 연구가 많았다. 향후 환경요인, 지역별, 연령별 문화적인 요인 등과 서비스품질과의 인과관계를 규명하는 연구가 추가적으로 필요할 것이다.

3.3.3 영향요인

서비스 품질에 관한 연구의 가장 큰 목적은 서비스품질 수준의 향상을 통해 다양한 고객의 욕구를 만족시키는 것이다.

서비스품질에 대한 지속적인 관심이 글로벌한 무한경쟁 속에서 기업의 총체적인 서비스 품질 개선을 위한 경쟁우위 전략을 마련할 수 있는 핵심적인 활동이며 이는 곧 고객만족과 직결되는 이슈가 된다. 따라서 이 분야의 논문들은 과거부터 최근까지 가장 많은 연구가 진행되고 있는 논문으로써 서비스품질과 만족도, 충성도, 재구매의도 등과의 관련성 연구들을 포함하고 있으며, 그 형태 또한 매우 다양하다. 또한 앞서 구분한 모형연구, 결과요인 분야들과 더 많은 서비스 부문과의 연계로 더욱 확대될 전망이다. 이 분야의 연구내용은 <표 5>와 같다.

<표 5> '영향요인' 분야 논문

연도	저자	연구내용
2007	정진철 외	서비스품질과 고객의 정서적 반응 그리고 역할 외 성과행동을 포괄적으로 연계할 수 있는 구조적 모형을 대학의 수요자 관점에 적용하고 검토함.
	임용택 최동오	금융기관 이용자들의 서비스 품질요인을 규명하고 고객만족간의 영향관계를 분석하여 업무처리태도가 고객만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.
	조철호 강병서	블로그 서비스 품질 요인 도출과 이용자들에게 가치와 고객만족을 주는 서비스 이용 동기들을 탐색
	한상숙 외	의료 서비스품질요인의 타당성을 검토하고, 측정된 의료품질과 서비스가치, 환자만족, 환자 충성도간의 인과관계 규명.
	김영택 오종철	사용자가 지각하는 모바일 뱅킹 시스템의 특성 차원을 탐색적 연구를 통해 도출, 그 요인과 만족이 고객의 서비스 전환의도에 미치는 영향을 살펴봄
	한대희 최용정	패스트푸드점의 고객만족 유도속성에 대한 판단근거를 마련하기 위해 SERVQUAL을 이용하여 서비스품질 측정. 고객의 주관적 평가를 객관화 시키는 연구를 향후 연구로 제시
	최선미	SERVQUAL, HOQ, SPD 기법을 사용하여 서비스품질 개선을 위한 구체적인 실행방안을 연구함. 고객 만족도에 유의한 영향을 미치는 차원은 유형성, 신뢰성으로 나타남

<표 5> '영향요인' 분야 논문(계속)

연도	저자	연구내용
2007	오지경	본 연구에서 항공사 e-서비스 품질 요인을 규명하고 서비스 품질이 고객 만족과 충성도에 미치는 영향을 분석
	정해경 외	제조업 종사자를 대상으로 내부서비스품질에 대한 직원의 만족도를 측정, 내부서비스 품질이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타남
	이진수	온라인 교육 서비스 품질 항목을 개발하고 타당성 검증. 확신성, 공감성, 반응성 요인이 고객만족을 결정하는 것으로 나타남
	박정희 이사환	물류서비스 품질 구성요소를 정의하고, 구성 요소간 관계와 고객만족에 영향을 미치는 요인을 규명함.
	유명자 오평자	미용서비스 업의 서비스 품질변수로 직접 서비스품질, 간접 서비스품질, 기타 서비스품질을 선정하여 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향을 분석함
	김종현 외	대학의 내부고객 만족이 교육서비스품질 및 외부고객만족과의 영향과 외부고객의 관계 몰입에 미치는 영향을 분석함. 모두 유의한 관계가 있는 것으로 나타남
	성형석 한상린	재래시장의 물리적 환경, 상호작용적 품질, 결과품질 등의 서비스 품질이 거래관계의 품질에 미치는 영향과 관계 품질이 고객 재방문에 미치는 영향을 분석
	이웅규	IT부서의 서비스 품질을 외생변수, 전유의 충실도와 일치도를 내생변수, 유용성, 사용용이성을 결과변수로 하는 연구모형을 제시. 서비스 품질과 사용자들의 사회적 상호작용과의 관계를 밝힘
	박지홍	LibQUAL+™ 요인간의 상대적 중요도를 측정하고, 도서관 서비스 이용의도는 도서관 서비스 품질에 대한 이용자 태도와 관련이 있음을 밝힘.
	안관영	국내 기간통신사업 종사자와 고객들을 대상으로 고객들이 인지하는 서비스 품질과 고객만족 도간의 관계를 분석
2006	백미영 한상린	유통업체의 서비스품질을 측정하고 고객가치와 고객만족 및 구전의도와의 관계를 분석함
	조철호 김성아	전시 서비스품질에 대한 SERVQUAL의 적용가능성 및 서비스품질이 서비스가치와 전반적 만족도에 미치는 영향을 분석함
	문희철 임성범	중소기업의 TPS 서비스 품질이 이용자의 비용절감, 수출증대 효과에 중대한 영향을 미치는 것으로 나타남
	최병권	공항서비스 이용자인 운송주선인, 국제특송업체, 제3자 물류업체 등이 지각한 서비스품질을 검토, 구매행동과의 관계를 분석함
	안관영 이석준	행위수정모형(OB model)을 적용하여 주요서비스 품질의 선행변수인 조직시민행동 관리를 통한 서비스품질 수준 제고 및 고객만족과 같은 조직성과를 제고하기 위한 방안 제시

<표 5> '영향요인' 분야 논문(계속)

연도	저자	연구내용
2006	조철호 강병서	병원 웹사이트의 서비스품질 요인을 도출하고 서비스가치와 고객만족과의 관계를 분석, 서비스가치와 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남
	민재형 윤명희	SERVQUAL의 5가지 차원과 요금이라는 차원을 추가하여 인터넷 전화서비스의 품질결정요인을 도출하고 고객만족도와 고객충성도, 고객성과와의 영향을 파악
	송윤헌 심진보	서비스품질이 서비스 제공자와 고객간의 관계품질에 미치는 영향과 관계품질이 고객보유와 추천의도에 미치는 영향 및 고객보유에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 규명함
	김희탁 김현강	이사화물서비스 서비스품질, 서비스가치, 가격 및 고객만족과의 관계를 본질적 품질과 일반적 품질요인으로 구분하여 분석
	최동오	백화점과 대형할인점을 대상으로 성과변수를 보완하여 세부 측정항목을 재조정하고 분석한 결과 서비스 품질 수준에 따라 고객만족 수준이 달라짐을 확인함
	백천현 외	SERVQUAL 모형에 경제성과 이미지 차원을 추가하고 서비스품질과 고객만족, 고객충성도와의 영향을 분석한 결과 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남
	황복주	미용 서비스 품질에 대한 구성요인과 고객만족에 미치는 영향을 분석
	윤종훈 김광석	SERVQUAL의 품질 차원을 재구성하여 인터넷 쇼핑몰의 물류서비스 품질요인이 고객만족과 구매 후 행동에 미치는 영향을 연구
	권미영 외	패밀리레스토랑의 서비스 품질 요인을 유·무형으로 구분하고, 요인들이 전반적 서비스품질에 미치는 영향과 고객만족 및 재방문의도와의 관계를 분석함
	장대성	변호사 서비스품질 측정 항목들을 개발하고, 법률과 소송지식의 실력이 있고, IT활용이 적극적이고 고객들에게 자상한 법률 서비스 제공 변호사들이 만족과 재방문의도를 느끼는 것으로 나타남
	홍석기 백승익	WebQual을 이용하여 국내 인터넷 서점의 서비스 품질 측정과 고객만족 및 재이용 의향의 영향을 분석함
	변광인	항공사 서비스 품질에 대한 고객들을 평가에 따른 고객만족도 분석 및 고객만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 요소를 파악한 결과 항공기 탑승전의 서비스가 매우 중요한 요소로 나타남
	이진수	서비스 공장, 서비스 샵, 대량서비스 영역에 해당하는 서비스품질을 구성하는 요인 간 차이분석 및 고객만족과의 관계를 비교 분석하여 서비스 특징에 따른 서비스품질 요인의 차이를 제시
2005	오동근	서비스품질의 구성차원을 도서관경영의 3요소를 기본으로 하여 5가지 차원으로 구성하고 서비스품질이 이용자만족도와 불평의도, 충성도에 미치는 영향을 분석함

<표 5> '영향요인' 분야 논문(계속)

연도	저자	연구내용
2005	구자환 황규승	감리 업무가 가지는 특성을 반영하여 정보시스템 감리 서비스품질 평가를 위한 척도 개발 및 지각된 서비스 품질과 고객만족, 재계약 의사나 추천의사에 미치는 영향을 검증함
	이진수	SERVQUAL 측정 도구를 수정하여 인터넷 게임 서비스품질 요인을 측정한 결과, 개인의 내재적 특성과 사용자 환경에 대한 바람직한 기대수준이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타남
	김정욱 고 준	인터넷 커뮤니티를 제공하는 인터넷 쇼핑몰의 서비스품질이 고객만족 및 구매의도와의 영향을 연구
	전병호 외	인터넷 서비스품질 요인 도출, 개인특성에 따른 서비스품질요인과 고객만족도의 관계, 고객만족도와 고객충성도와의 관계를 분석함
	민동권	인터넷 상거래의 여성고객의 다차원적 구조의 서비스품질과 신뢰가 고객 충성도에 미치는 영향을 분석함
	노 영 이경근	인터넷 뱅킹 서비스품질 측정 및 고객만족 평가 모형 제안과 모형의 유용성을 검증한 결과 사용의 용이성, 고객 지원서비스, 신뢰가 고객가치에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타남
	강기두	기업내부 서비스품질 개선의 영향을 미치는 요인과 내부서비스품질 개선 후 성과와의 관계를 연구함
	박병호 외	경영컨설팅 서비스품질 측정과 고객만족 및 고객충성도와의 관계 연구, 서비스품질, 고객만족 및 고객충성도와 유의한 관계가 있는 것으로 나타남
	최자영 이지은	전자제품 소매 유통점에서 인지적 비용과 서비스품질 및 정포 충성도간의 관계 연구를 구조방정식 모형을 이용하여 규명
	이철규 외	사후서비스를 제공받는 고객의 서비스품질 결정요인과 고객만족도와의 관계를 측정하고 사후서비스 품질향상과 서비스사슬관리와의 영향을 연구함
	이철규 외	인터넷 쇼핑몰의 서비스품질 차원으로 환경적 품질, 고객-기업간의 상호작용, 고객-기업간의 개인화된 상호작용, 고객간의 상호작용 및 결과적 품질 도출. 환경적 품질은 유의한 영향이 없는 것으로 나타남
	유한주 송광석	은행산업 고객군의 서비스품질의 지각수준을 측정, 서비스 품질 측정 시 전환장벽이라는 새로운 변수를 사용, 전환장벽의 경우 고객 이탈 방지에 매우 중요한 요소로 나타남
	조춘봉 외	기존 문헌연구를 통해 패밀리 레스토랑 웹사이트의 서비스품질 요인을 구성하고, 고객만족과 재방문의도와의 관계를 분석함
	임호순 외	SERVPERF에 기초한 IT컨설팅 서비스 수정모형의 적합성을 검증하였고, 고객만족과 재사용 의사에 대해 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타남
	노미진 권기정	SERVQUAL모델을 이용하여 고속철도 서비스품질 요인과 사용자 만족, 재이용, 타인추천과의 관계를 분석함

<표 5> '영향요인' 분야 논문(계속)

연도	저자	연구내용
2004	장대성 외	패스트푸드 프랜차이지의 서비스품질과 고객만족 및 재구매 의도와의 관계를 분석한 결과 무형의 서비스품질은 고객만족에 영향을 주지 못하는 것으로 나타남
	이상석	골프장의 서비스품질 결정 요인을 분류하고 이들 요인들의 서비스품질 수준이 고객만족과 재이용 의도 미치는 영향을 분석
	유한주 송광석	백화점과 대형할인점의 서비스 수준 비교평가와 서비스품질과 고객만족 및 고객유지와의 관계를 분석하고 전환장벽의 영향을 분석함
	김종호 이영희	의료서비스 품질 모형을 구축하기 위한 의료서비스 품질, 환자만족, 재 이용의도 및 구전효과를 이용하여 인과관계를 통합적으로 분석 검토함
	안운석	인터넷 쇼핑몰의 물류서비스품질 선행연구를 통해 구성요인과 고객만족, 관계품질 및 재구매의도와의 관계를 검증함. 물류서비스품질 요인 중 배송품질만이 이용자 만족에 유의한 것으로 나타남
	박건실	지역축제 서비스품질과 관광객들의 만족도와의 관계를 연구하고, 내생변수인 지역축제, 이미지, 관광만족도가 재방문의도와 구전의도에 미치는 영향을 분석함
	임재화	대학생이 인지하는 서비스품질의 각 요인변수들을 독립변수로 고객만족을 종속변수로 하여 요인변수들의 영향력을 분석함
	설상철 김수배	종합전문병원과 전문병원의 지각한 의료서비스 품질용인이 이용 후의 만족과 재이용의도 및 구전에 미치는 영향을 분석
	안효주 외	서비스품질 향상이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향과 이용 전 지각된 서비스품질과 이용 후 서비스품질요인이 소비자 행동에 미치는 영향을 파악함
	남외자 외	패밀리레스토랑의 서비스품질이 만족 및 충성도의 구조적 영향관계를 검증함. 이용고객의 전반적인 만족이 재방문 의사, 추천의사에 있어 영향을 미치는 것으로 나타남
	안홍복 외	전통적인 서비스품질 차원과 국내 연구를 통해 도출된 차원을 함께 고려하여 호텔서비스품질 요인이 고객 서비스만족에 미치는 영향에 대하여 구조적 방정식 모형을 통해 분석함
2003	이정우 유한주	SERVPERF를 이용하여 국내 보험서비스 품질을 측정하고, 고객만족에 영향을 미치는 요인을 파악함. 측정모형의 적합성에 문제가 있고, 서비스 전달과정의 품질이 고객 만족에 중요한 판단기준임을 제시함.
	김 용 황복주	SERVPERF를 이용하여 백화점의 서비스품질 수준을 측정하고, 고객만족 및 인구통계학적인 특성 사이의 구조적 인과관계를 통합적으로 분석함
	이웅규 이종기	e-learning 시스템에 대한 학생들의 자기효능감과 오프라인 서비스 품질이 학생들이 지각하는 사용용이성과 유용성에 미치는 영향을 분석
	최성운 백봉기	물류서비스 품질을 SERVQUAL 모형을 중심으로 측정하고 전체 만족도, 재구매와의 관계를 연구함. 향후 연구과제로 물류서비스 품질에 영향을 주는 여러 요인을 추출할 것을 제시함

서비스품질과 고객만족, 충성도, 재구매의도 등과의 인과관계를 규명하는 연구는 다양한 형태로 확대되고 있는 추세이다. 그러나 이탈고객과 고객만족 및 전환의도에 관한 논문이 지속적으로 요구되며, 이들 관계를 설명하기 위한 전환장벽에 관한 추가적인 연구 또한 필요할 것이다.

3.3.4 기타

서비스품질과 관련된 또 다른 연구형태로 서비스 제공자와 이용자간의 서비스품질 인식차이를 연구한 논문으로 김혜진, 김종훈(2007), 홍석진, 이재환(2007), 전일수, 홍석진(2004) 등의 연구가 있으며, 최성용, 권미영(2006), 윤재홍(2006), 박진영(2004), 이석훈 외(2004) 등은 두 개 이상의 대상서비스 간 서비스품질 및 수준 차이에 관한 비교 연구를 수행하였다. 또한 유한주, 송광석(2007)은 공공기관의 서비스 품질활동에 대한 효율성을 분석하고 DMU(Decision Making Units)의 순위 분석에 가장 적합한 방법을 제시하였다. 이들 연구를 정리하면 <표 6>과 같다.

<표 6> 기타 논문

연도	저자	연구내용
2007	김혜진 김종훈	물류서비스제공자 서비스품질 도출과 물류서비스품질에 대한 제공자와 이용자간의 인식 차이를 분석함
	유한주 송광석	공공서비스 품질활동의 효율성 분석을 위해 DEA 기법을 적용하여 공공서비스 품질활동의 효율성을 분석하고 DMU의 순위 분석에 가장 적합한 방법을 제시함
	홍석진 이재환	SERVQUAL의 5가지 요인과 공항 특성에 맞는 3가지 요인을 토대로 8개 요인을 구성하여 인천국제공항 여객터미널을 이용하는 이용객과 직원의 서비스 만족도에 대한 인식차이를 측정함
2006	최성용권 미영	SERVQUAL 요인에 기존 문헌의 일부문항을 수정하여 유아교육기관의 서비스 품질요인을 추출하고, 유치원과 보육기관을 비교분석함.
	윤재홍	인터넷 강의와 강의실 강의의 서비스 품질을 SERVPERF 모형을 이용하여 측정한 결과 두 가지 강의 서비스 품질을 결정하는 요인들이 서로 다른 것으로 나타남
2004	전일수 홍석진	국적항공사와 외국적 항공사를 구분하여 서비스 이용자와 제공자 사이의 서비스 품질 중요도 차이를 연구함
	박진영	국내 중소병원의 규모에 따른 서비스품질 요인을 분석한 결과 100병상 이상의 병원에서는 내부 효율성을 중시하고 100병상 미만의 병원은 상대적으로 서비스품질을 중시하는 것으로 나타남
	이석훈 외	정부출연연구소를 대상으로 서비스품질 측정을 위하여 인지값/기대값을 이용하여 연구소간 서비스품질 수준을 측정함

4. 결 론

1980년대 미국에서 서비스가 주목받기 시작하면서 학계에서 또한 서비스품질에 관한 연구가 활발하게 진행되었다. 국내에서는 1990년대 이후 서비스의 중요성이 대두되면서 서비스 품질과 관련된 다양한 연구가 수행되었다.

그러나 서비스품질과 관련된 많은 연구가 발표되었음에도 불구하고 연구결과들이 집적된 종합적인 분석은 미비한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 서비스품질과 관련된 2003년부터 2007년까지 최근 5년간 국내 학회지에 발표된 문헌들을 분류하고 분류된 연구내용을 정리하였으며 이를 통해 향후 연구 방향을 제시하였다.

연구결과를 종합하면 서비스품질에 관한 연구들은 매년 지속적으로 증가하고 있으며, 다양한 서비스 부문에서 관련 연구들이 진행되고 있음을 확인할 수 있었다.

연구내용에 따른 분석 결과 대상 서비스에 적합한 새로운 측정 모형을 개발하거나 기존 측정 모형을 이용하여 해당 서비스 부문에 알맞은 척도를 도출하는 연구, 서비스품질 측정에 있어 주관적인 요소들을 객관화 시키려는 연구들이 꾸준히 진행되고 있었다.

서비스품질에 영향을 미치는 요인들을 찾아내는 연구들은 후에 서비스품질과 고객만족, 충성도, 재구매 의도와의 인과관계를 규명하는 연구들로 확대되고 있으며, 다양한 형태로 발전해 나가고 있는 추세이다.

또한 서비스 제공자와 이용자의 인식 차이, 대상 서비스 간 서비스 품질 수준의 비교 등과 같은 연구들도 최근 들어 수행되고 있음을 알 수 있었다.

문헌연구를 분석한 결과를 종합하여 향후 연구 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 서비스품질을 측정하는 대상 산업들이 다양해지면서 해당 서비스들에 적합한 측정 모형 개발 및 서비스 품질 척도 도출 등과 같은 연구들이 꾸준히 진행되고 있어 이들에 대한 적합도나 신뢰성 등을 검증하는 추가적인 연구가 요구된다. 또한 서비스품질 측정 시 주관적인 요소들을 객관화 시키는 정량적인 서비스 품질 측정 연구가 필요할 것이다.

둘째, 서비스품질에 영향을 미치는 내부 요인 외에 환경적인 요인, 지역별, 연령별 등의 문화적인 요인과

같은 외부요인들을 규명하는 연구가 요구된다.

셋째, 본 연구에서 확인한 바와 같이 서비스품질과 고객만족, 충성도, 재구매 의도와의 인과관계를 규명하는 연구들이 고객이탈 및 전환의도 등과 관련된 연구들로 확대가 요구되며, 이들을 설명하기 위한 전환장벽에 관한 추가적인 연구들이 필요할 것이다.

끝으로 서비스품질 연구의 특성상 해당 연구 분야별로 진척된 정도를 좀 더 세밀하게 파악하기 위해서는 체계적인 문헌분류 기준을 수립하는 것이 요구된다. 또한 국내 문헌뿐만 아니라 국외문헌과의 비교연구와 이후 발표된 논문들을 종합한 새로운 문헌연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

최근 많은 제조기업들이 제품과 서비스를 결합하는 경우 기업의 수익성이 더 좋아질 것이라는 기대 때문에 서비스 비즈니스에 적극 참여하고 있다. 그러나 본 연구를 계기로 다양한 서비스 관련 문헌을 살펴본 결과 서비스와 관련된 연구들 대부분은 서비스 산업을 중심으로 기존 서비스의 품질 측정이나 고객, 기타 외부 요인들과의 인과관계를 규명하는 연구들이 주를 이루고 있다. 이로 인해 서비스 비즈니스에 참여하고자 하는 기업들이 신 서비스를 개발하기 위한 의사결정에 어려움을 겪고 있다.

따라서 추후연구과제로 서비스의 객관적인 가치를 의사결정에 반영할 수 있도록 서비스의 경제적 가치에 대하여 구체적으로 인식할 수 있는 객관적인 분석모형에 관한 연구를 하고자 한다.

참고문헌

[1] 강기두(2006), "내부서비스품질 측정 도구의 신뢰성 및 타당성 분석", 「품질경영학회지」, 제34권, 제2호, pp. 77-97.

[2] 강기두(2005), "내부서비스품질과 관련 변수들과의 관계에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제33권, 제3호, pp. 1-18.

[3] 구자환, 황규승(2005), "情報시스템監理의 서비스品質 決定要因에 관한 硏究", 「한국생산관리학회지」 제16권, 제2호, pp. 33-55.

[4] 권미영, 정해경, 한동여(2006), "패밀리레스토랑의 서비스품질이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구" 「경영교육논총」, 제44집, pp. 65-92.

[5] 권오병, 김지훈(2007), "Ubi-SERVQUAL을 활용한 시나리오상의 유비쿼터스 서비스 품질 평가", 「한국경영과학회지」, 제32권, 제1호, pp. 1-13.

[6] 김대업, 오재신(2006), "모바일 서비스 품질의 구조", 「서비스경영학회지」, 제7권, 제3호, pp.51-82.

[7] 김상호, 최우성(2005), "호텔 관리자의 리더십유형이 서비스 인카운터상에 있는 종사원의 서비스품질에 미치는 영향-직무만족의 매개역할을 중심으로", 「경영교육논총」 제38집, pp.245- 265.

[8] 김성홍(2007), "온라인민원서비스품질 측정모형 연구", 「한국생산관리학회지」 제18권, 제3호, pp. 77-104.

[9] 김성홍(2006), "공공서비스품질 구성요인과 측정모형 연구", 「서비스경영학회지」, 제7권, 제3호, pp. 3-28.

[10] 김소영(2006), "공연장의 서비스 품질 척도 개발", 「경영연구」, 제21권, 제4호, pp. 305-327.

[11] 김영택, 오종철(2007), "모바일 뱅킹 서비스품질이 고객충성도 및 전환 의도에 미치는 영향에 관한 실증적 연구" 「대한경영학회지」, 제20권, 제6호, pp. 2855-2877.

[12] 김용, 황복주(2003), "백화점 서비스품질 측정과 인구통계변수가 고객 만족도에 미치는 영향에 관한 연구", 「산업경제연구」, 제16권, 제2호, pp. 123-138.

[13] 김용준, 김진우(1998), "서비스품질 측정모델의 적용에 관한 문헌연구", 「산업기술연구」, 제11권, pp. 45-60.

[14] 김재환(2004), "ISO 9001/2000 인증요인이 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향에 대한 연구", 「품질경영학회지」, 제32권, 제4호, pp. 64-77.

[15] 김정욱, 고준(2005), "인터넷 쇼핑몰에서 서비스 품질 요인이 고객이용만족에 미치는 영향 : 인지된 커뮤니티 유형의 조절효과", 「한국경영과학회지」, 제30권, 제2호, pp. 169-184.

[16] 김정욱, 박종무, 이희욱(2006), "서비스 제공자의 비언어적 커뮤니케이션이 고객의 서비스 품질 지각에 미치는 영향", 「마케팅관리연구」, 제11권, 제2호, pp. 153-172.

[17] 김정희, 허정옥, "유통환경에서 외부서비스품질의 결정요인", 「마케팅관리연구」, 제8권, 제1호, pp. 23-54.

[18] 김종현, 오재신, 정기한(2007), "대학에서의 내부마케팅이 고객만족과 서비스품질, 관계몰입에 미치는 영향", 「경영교육논총」, 제45집, pp. 47-82.

[19] 김종호, 이영희(2004), "지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향" 「마케팅관리연구」, 제9권, 제1호, pp. 1-28.

[20] 김필순, 장홍섭, 이지은(2007), "미용실 내부마케팅에 의한 종업원만족이 서비스품질과 고객만족에 미치는 영향", 「경영교육논총」, 제47집, pp. 69-92.

[21] 김혜진, 김종훈(2007), "물류서비스제공자(3PL)와 이용자간의 물류서비스 품질 인식의 차이 연구", 「대한교

통학회지」, 2007, 제25권, 제5호, pp. 7-14.
[22] 김희탁, 김장하(1998), "서비스품질 측정에 관한 비평적 고찰 -호텔 서비스품질 측정을 위한 방향제시-", 「품질경영학회지」, 제26권 제4호, pp. 29-50.
[23] 김희탁, 김현강, "이사화물서비스의 서비스 품질과 가치 : 서비스 생산성에 대한 시사점", 「생산성논집」, 제20권, 제3호, pp.123-147.
[24] 남외자, 최규환, 박헌진(2004), "패밀리레스토랑의 서비스 품질이 만족 및 충성도에 미치는 영향", 「대한경영학회지」 제43권, pp. 627-642.
[25] 노미진, 권기정(2005), "고속철도 서비스 품질과 만족에 관한 실증 연구", 「산업경제연구」, 제18권, 제4호, pp. 1693 -1718.
[26] 노영, 이경근(2005), "인터넷 뱅킹 서비스 품질이 고객가치와 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구", 「e-비즈니스 연구」, 제6권, 제3호, pp. 221-247.
[27] 문승제, 정한경(2006), "인터넷쇼핑몰에서 구전이 서비스품질지각에 미치는 영향에 관한 연구", 「e-비즈니스 연구」, 제7권, 제1호, pp. 111-129.
[28] 문희철, 임성범(2007), "무역포탈사이트 서비스品質이 中小企業 輸出成果에 미치는 影響에 관한 硏究", 「무역상무연구」, 제34권, pp. 135-156.
[29] 민동권(2005), "인터넷 상점에 대한 여성고객의 신뢰와 서비스 품질,고객 충성도 간의 관계", 「정보시스템연구」, 제14권, 제2호, pp. 293-317.
[30] 민재형, 윤명희(2006), "인터넷전화서비스 품질결정요인에 대한 탐색적 연구", 「경영과학」 제23권, 제3호, pp. 133-156.
[31] 박건실(2004), "지역축제 서비스 품질이 고객 만족도에 미치는 영향", 「산업경제연구」, 제17권, 제4호, pp. 1171-1194.
[32] 박광태, 이민호(2001), "서비스품질의 연구동향과 과제", 「한국생산관리학회지」, 제11권, 제3호, pp. 28-55.
[33] 박명호, 김상무, 장영혜(2003), "인터넷 쇼핑몰의 서비스품질 결정요인에 관한 연구", 「경영연구」, 제18권, 제1호, pp. 25-48.
[34] 박병호, 이동원, 김연성(2005), "경영컨설팅 서비스품질 측정에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제33권, 제3호, pp. 47-58.
[35] 박웅희(2006), "고객상담 서비스품질 개선을 위한 인적오류 분석", 「품질경영학회지」, 제34권, 제4호, pp. 78-92.
[36] 박윤서, 이승인, 김삼권(2007), "모바일 인터넷 서비스 품질 측정 및 마케팅 성과에 미치는 영향 연구", 「품질경영학회지」, 제35권, 제2호, pp. 63-83.
[37] 박정희, 이상환(2007), "물류서비스 품질과 결과변수간의 영향분석", 「경영연구」, 제22권, 제2호, pp. 191-222.
[38] 박종오, 황용철(2007), "서비스상황요인이 서비스품질, 서비스가치, 고객만족과 재 구매 의도에 미치는 영향", 「서비스경영학회지」, 제8권, 제1호, pp. 79-110.
[39] 박지홍(2002), "도서관 서비스 품질평가 도구로서 LibQUAL+ ™에 대한 재평가", 「정보관리학회지」, 제24권, 제2호, pp. 5-27.
[40] 박진영(2004), "병원 서비스품질 차이요인에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제32권, 제3호, pp. 45-61.
[41] 박혜민, 정덕훈, 박희준, 정철훈(2007), "지식정보 데이터베이스 서비스 품질의 영향요인에 관한 연구", 「e-비즈니스 연구」, 제8권, 제2호, pp. 161-183.
[42] 백기복, 간제구, 차동욱(1998), "한국경영학계의 리더십 연구 30년: 문헌검증 및 비판", 제27권, 제1호, pp. 113-156.
[43] 백미영, 한상린(2007), "유통업체의 서비스 품질이 고객가치와 고객만족 및 구전의도에 미치는 영향", 「서비스경영학회지」, 제8권, 제2호, pp. 79-103.
[44] 백천현, 김철민, 변희준(2006), "국내 이동통신 멤버십 프로그램의 서비스품질과 고객만족, 고객충성도와의 관계", 「경영과학」, 제23권, 제1호, pp. 115-133.
[45] 변광인(2006), "서비스 품질 평가에 따른 고객 만족도에 관한 연구-항공사 서비스 속성을 중심으로", 「대한경영학회지」 제19권, 제1호, pp. 141-157.
[46] 서광규, 안범준(2004), "다구찌 방법을 적용한 인터넷 쇼핑몰의 서비스 품질 측정 방법론", 「산업경영시스템학회지」, 제27권, 제3호, pp. 45-51.
[47] 서문식, 김상희(2002), "판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스품질 평가에 미치는 영향", 마케팅연구, 제17권 제4호, pp. 47-75.
[48] 서문식, 오창호, 전홍대(2006), "호텔서비스제공자의 셀프리더십이 서비스회복과 직무만족 및 서비스품질에 미치는 영향", 「경영연구」, 제21권, 제2호, pp. 201-231.
[49] 서창적, 김진한, 이세영(2007), "비대면 서비스품질 측정모형에 관한 연구", 「서비스경영학회지」, 제8권, 제1호, pp. 111-135.
[50] 서창적, 윤여선(2006), "직속상사의 변혁적 리더십과 종업원의 팔로워십 특성에 따른 종업원만족이 고객 인지 서비스 품질에 미치는 영향", 「한국생산관리학회지」, 제17권, 제1호, pp. 55-91.
[51] 서창적, 이명화(2007), "서비스대상 수상이 서비스경영품질과 고객인지서비스품질에 미치는 영향 : 말콤볼드리지 국가품질상 기준으로", 「서비스경영학회지」, 제8권, 제2호, pp. 105-131.
[52] 서창적, 전희준, 김영택, "전자상거래에서 신뢰의 구축정도와 방법이 서비스 품질에 미치는 영향", 「품질경영

학회지」, 제31권, 제2호, pp. 51-68.
[53] 설상철, 김수배(2004), "의료서비스 품질, 재이용의도, 구전효과 사이의 인과관계 모형 연구-종합전문병원과 전문병원을 중심으로", 「대한경영학회지」, 제45권, pp. 1485-1512.
[54] 성형석, 한상린(2007), "재래시장의 서비스 품질이 거래관계의 질과 고객 재방문에 미치는 영향에 관한 연구 -이용경험 및 다양성 추구의 조정효과를 중심으로-", 「유통연구」, 제12권, 제1호, pp. 85-104.
[55] 송서일, 정혜진, 이보근(2007), "항만물류 서비스 품질 분석을 위한 DMQFD 모형의 개발", 「산업경영시스템학회지」, 제30권, 제3호, pp. 62-70.
[56] 송윤헌, 심진보(2006), "서비스품질과 관계품질의 성과에 관한 연구", 「경영학연구」, 제35권, 제4호, pp. 1261-1280.
[57] 안관영(2006), "호텔 종사원의 조직몰입과 서비스품질의 관계 및 성의 조절효과", 「대한안전경영과학회지」, 제8권,제2호, pp. 129-138.
[58] 안관영(2004), "호텔 종사원의 직무특성 인지도와 서비스품질의 관계: 성과 재직기간의 조절효과를 중심으로", 「대한경영학회지」 제46권, pp. 2161-2181.
[59] 안관영(2004), "리더십과 서비스품질의 관계에 대한 연구", 「산업경영시스템학회지」, 제27권, 제1호, pp. 15-23.
[60] 안관영(2007), "서비스품질과 고객만족의 관계 및 성별 조절효과에 관한 연구" 「대한안전경영과학회지」, 제9권 제3호, pp. 127-133.
[61] 안관영, 곽영환, "종업원 임파워먼트와 서비스품질의 관계 및 재직기간의 조절효과", 「품질경영학회지」, 제31권, 제4호, pp. 19-35.
[62] 안관영, 김계석(2006), "조직공정성과 서비스품질의 관계에 있어 상급자 신뢰의 매개효과". 「산업경영시스템학회지」 제29권, 제2호, pp. 67-74.
[63] 안관영, 박노국(2007), "정보통신 분야 종사자의 내부마케팅노력이 서비스품질에 미치는 효과", 「품질경영학회지」, 제35권, 제4호, pp. 78-88.
[64] 안관영, 이석준(2007), "조직시민행동과 서비스품질 제고방안 : 행동수정모형의 적용을 중심으로", 「대한안전경영과학회지」, 제9권, 제5호, pp. 147-156.
[65] 안운석(2004), "물류서비스품질, 고객만족, 관계품질 및 재구매의도에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제32권, 제4호, pp. 30-47.
[66] 안효주, 안광열, 신충섭(2004), "일식 레스토랑의 고객만족과 충성도에 대한 서비스 품질에 관한 연구", 「한국컴퓨터정보학회 논문지」 제9권, 제2호, pp. 149-160.
[67] 안흥복, 권기정, 이미숙(2004), "호텔기업의 서비스 품질, 고객만족 및 고객반응의 관련성 분석", 「경영연구」, 제19권, 제1호, pp. 163-186.
[68] 오동근(2005), "공공도서관의 서비스품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향", 「정보관리학회지」 제22권, 제4호, pp. 61-78.
[69] 오지경(2007), "국내선 항공사 인터넷 서비스 품질에 관한 연구", 「대한경영학회지」, 제20권, 제4호, pp. 1601-1625.
[70] 유명자, 오평자(2007), "미용보건 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구", 「경영교육논총」, 제46집, pp. 107-122.
[71] 유시정, 김영택, 양태식(2006), "리더십 유형이 임파워먼트, 직무태도, 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구", 「서비스경영학회지」, 제7권, 제4호, pp. 3-27.
[72] 유한주, 송광석(2007), "서비스 품질경영시스템의 효율성 비교분석에 관한 연구 : 시청과 도청의 서비스품질 만족도지수를 중심으로", 「품질경영학회지」, 제35권, 제3호, pp. 21-36.
[73] 유한주, 송광석(2006), "6시그마를 이용한 국내 유통산업의 서비스품질 평가에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제34권, 제4호, pp. 110-124.
[74] 유한주, 송광석(2005), "은행산업의 서비스품질 경쟁전략과 전환장벽에 관한 연구 : 국내 은행 이용고객을 중심으로", 「품질경영학회지」, 제33권 제4호, pp. 55-74.
[75] 유한주, 송광석(2004), "유통산업의 서비스품질 수준 비교와 전환장벽에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제32권, 제2호, pp. 109-131.
[76] 윤재홍(2006), "대학수준에서 인터넷 강의와 강의실 강의의 서비스 품질에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제34권, 제4호, pp. 65-77.
[77] 윤종훈, 김광석(2006), "인터넷 쇼핑몰의 물류서비스 품질요인이 고객만족과 구매 후 행동에 미치는 영향에 관한 연구", 「정보시스템연구」, 제15권, 제1호, pp. 21-48.
[78] 은현지, 김성철(2006), "사용자 중심의 광대역통합망 서비스 품질척도 연구", 「경영과학」 제23권, 제3호, pp. 119-132.
[79] 이경철, 이명식(2007), "대학교육 생산성 향상을 위한 서비스품질 관련 변인간의 인과모형연구", 「생산성논집」, 제21권, 제2호, pp. 1-35.
[80] 이두영, 김희전(2003), "SERVQUAL과 SERVPERF를 이용한 대학도서관 서비스 품질평가에 관한 연구", 「정보관리학회지」, 제20권, 제2호, pp. 73-92.
[81] 이상석(2004), "골프장 서비스품질, 고객만족과 재이용 의도간의 관계", 「품질경영학회지」, 제32권, 제3호, pp. 10-27.
[82] 이상석(1996), "항공서비스품질의 경쟁력", 「품질경영학회지」, 제24권, 4호, pp. 124-139.
[83] 이석훈, 김용필, 윤덕균(2004), "퍼지수를 이용한 공공

부문의 서비스 품질 속성분석에 관한 연구"「산업경영시스템학회지」, 제27권, 제4호, pp. 94-104.
[84] 이석훈, 윤덕균(2004), "삼각퍼지수와 어의차이 척도를 이용한 서비스 품질 측정",「품질경영학회지」, 제32권, 제3호, pp. 182-197.
[85] 이석훈, 윤덕균(2004), "퍼지수를 이용한 서비스 품질 측정에 관한 연구",「산업경영시스템학회지」제27권, 제3호, pp. 66-74.
[86] 이승현, 박광태(2007), "6시그마 문헌 연구 : 국내 연구를 중심으로",「품질경영학회지」, 제35권, 제1호, pp. 97-110.
[87] 이웅규(2007), "IT관리부서의 서비스 품질이 정보시스템의 전유에 미치는 영향",「정보시스템연구」, 제16권, 제1호, pp. 159-178.
[88] 이웅규, 이종기, "자기효능감과 서비스 품질이 e-학습 시스템의 사용용이성과 유용성에 미치는 영향",「情報시스템硏究」, 제12권, 제2호, pp. 41-56.
[89] 이정우, 유한주, "한국 보험산업의 서비스품질 결정요인에 관한 연구",「품질경영학회지」, 제31권, 제1호, pp. 42-61.
[90] 이진수(2007), "온라인 교육 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구",「대한경영학회지」, 제20권, 제3호, pp. 1169- 1192.
[91] 이진수(2006), "서비스 유형별 서비스품질 요인 중요도가 고객만족에 미치는 영향 연구",「서비스경영학회지」, 제7권, 제1호, pp.3-23.
[92] 이진수(2005), "인터넷 게임 서비스품질과 고객만족 요인에 관한 연구",「대한경영학회지」, 제50권, pp. 1025-1045.
[93] 이철규, 김민정, 유왕진(2005), "사후서비스부문의 서비스품질 최적화를 위한 서비스사슬관리 구축",「품질경영학회지」, 제33권, 제4호, pp. 12-20.
[94] 이형석(2005), "서비스접점 종업원에 대한 보상과 권한위임이 서비스품질 인식에 미치는 영향에 관한 연구",「서비스경영학회지」, 제6권, 제2호, pp. 215-240.
[95] 이회식, 최용정, 이필재(2005), "AHP 모형을 이용한 패스트푸드산업의 서비스품질 측정에 관한 실증적 연구",「산업경영시스템학회지」, 제28권, 제4호, pp. 7-13.
[96] 이회식, 한 대희, 최용정(2007), "퍼지 이론과 AHP를 이용한 서비스품질 측정",「생산성논집」, 제21권, 제2호, pp. 37-64.
[97] 임용택, 최동오(2007), "금융기관 서비스품질과 고객만족에 관한 연구",「산업경제연구」, 제20권, 제6호. pp. 2485-2508.
[98] 임재화(2004), "대학교육의 서비스 품질 요인에 관한 연구",「경영교육논총」, 제36집, pp. 303-324.
[99] 임호순, 백승기, 허희영(2005), "IT 컨설팅 서비스의 서비스 품질 및 고객만족에 관한 연구",「서비스경영학회지」, 제6권, 제2호, pp. 3-19.
[100] 장경수(2003), "관광지의 서비스품질 측정척도 개발",「대한경영학회지」, 제41권, pp. 2133-2149.
[101] 장대성(2006), "한국 변호사 서비스품질 평가에 관한 연구",「대한경영학회지」, 제19권, 제6호, pp. 2585-2605.
[102] 장대성(2004), "국제공항 서비스품질 측정도구 개발에 관한 연구",「품질경영학회지」, 제32권, 제2호, pp. 59-76.
[103] 장대성(2003), "항공사 서비스 품질 측정방법의 비교연구",「품질경영학회지」, 제31권, 제4호, pp. 36-54.
[104] 장대성, 김민수(2003), "항공사 여승무원의 외적용모 품질 구성요인과 고객만족 및 서비스 재이용 의도에 관한 연구",「대한경영학회지」, 제41권, pp. 2511-2528.
[105] 장대성, 김영택, 전순란(2003), "인천국제공항 서비스품질 평가에 관한 연구",「경영학연구」, 제32권, 제4호, pp. 983-999.
[106] 장대성, 신충섭, 김민수(2004), "패스트푸드 프랜차이지의 서비스품질과 고객만족 및 재구매 의도에 관한 인과관계 연구",「경영학연구」, 제33권, 제6호, pp. 1711-1733.
[107] 장대성, 오지경(2007), "변호사 서비스품질 측정방법 규명에 관한 연구",「대한경영학회지」, 제20권, 제6호, pp. 3115-3131.
[108] 장윤금(2005), "미국 공공도서관의 인터넷 서비스 품질 평가에 대한 연구 ",「정보관리학회지」, 제22권, 제1호, pp. 267-285.
[109] 전동매(2005), "인터넷 쇼핑몰 고객관계의 질에 대한 서비스품질 차원별 영향 및 이용기간의 조절역할",「유통연구」, 제10권, 제2호, pp. 99-120.
[110] 전병호, 윤종훈, 송인암, 김병곤(2005), "인터넷뱅킹 사이트의 서비스품질과 인터넷 이용자 개인특성이 고객충성도에 미치는 영향",「정보시스템연구」, 제14권, 제1호, pp. 197-226.
[111] 전일수, 홍석진(2004), "항공화물운송서비스 품질에 대한 서비스 이용자와 제공자간의 중요도 인식 차이에 관한 연구",「대한교통학회지」, 제22권, 제5호, pp. 35-45.
[112] 정승환, 우성근(2003), "TQM이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구",「한국생산관리학회지」, 제13권, 제3호, pp. 69-93.
[113] 정진철, 황윤용, 정효선(2007), "지각된 서비스 품질이 조직 및 정공몰입을 통해 고객행동에 미치는 영향",「산업경제연구」, 제20권, 제2호, pp. 761-785.
[114] 정해경, 권미영, 한동여(2007), "제조기업 종업원의 내부서비스품질이 직무몰입과 기업성과에 미치는 영

향에 관한 연구", 「경영연구」, 제22권, 제3호, pp. 233-257.
[115] 조철호, 강병서(2007), "블로그 서비스품질이 서비스 가치와 고객만족에 미치는 영향", 「품질경영학회지」, 제35권, 제1호, pp. 36-51.
[116] 조철호, 강병서(2006), "병원 웹사이트 서비스품질이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향", 「서비스경영학회지」, 제7권, 제4호, pp. 83-108.
[117] 조철호, 김성아(2007), "전시박람회 서비스품질이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향 : 한국 국제아트페어(KIAF)를 중심으로", 「서비스경영학회지」, 제8권, 제2호, pp. 151-174.
[118] 조춘봉, 정경희, 채병숙(2005), "패밀리 레스토랑 웹사이트 서비스품질과 재방문 의도에 관한 연구", 「서비스경영학회지」, 제6권, 제1호, pp. 141-159.
[119] 지성구, 홍석기(2005), "국제선 항공 서비스품질 척도 개발", 「산업경제연구」, 제18권, 제3호, pp. 1179-1201.
[120] 최덕원(2005), "전자상거래 서비스 품질 인증에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제33권, 제2호, pp. 1-12.
[121] 최동오(2006), "서비스품질을 통한 고객충성도 형성요인에 관한 연구", 「산업경제연구」, 제19 권 제1호, pp. 373-387.
[122] 최병권(2007), "인천국제공항의 화물운송서비스 이용자의 지각된 서비스품질에 관한 연구", 「무역상무연구」, 제33권, pp. 167-190.
[123] 최선미, 김태현, 박진현, 김수연(2007), "SERVQUAL, HOQ, SPD 기법을 활용한 서비스품질의 개선", 「한국생산관리학회지」, 제18권, 제3호, pp. 135-161.
[124] 최성용, 권미영(2006), "유아교육기관의 서비스품질 요인이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 유치원과 보육기관 비교 분석", 「품질경영학회지」, 제34권, 제2호, pp. 48-67.
[125] 최성운, 백봉기(2003), "택배 산업에서의 물류 서비스 품질 측정", 「대한안전경영과학회지」, 제5권, 제4호, pp. 219-228.
[126] 최자영, 박주영 (2007), "B2B 산업재 거래에서 서비스 품질 측정과 충성도와의 관계", 「품질경영학회지」, 제35권, 제1호. pp. 124-135.
[127] 최자영, 이지은(2005), "점포 충성도에서 인지적 비용과 서비스 품질의 역할: 전자제품 소매 유통에서 구매고객과 잠재고객의 모델 비교를 중심으로", 「유통연구」, 제10권, 제4호, pp. 89-111.
[128] 한 대희, 최용정(2007), "패스트푸드점의 서비스품질 평가에 관한 실증적 연구", 「한국컴퓨터정보학회지」, 제12권, 제5호, pp. 263-271.
[129] 한상린(2004), "레스토랑의 서비스품질이 고객유지와 구전에 미치는 영향", 「마케팅관리연구」, 제9권, 제1호, pp. 29-46.
[130] 한상린, 유재원, 공태식(2004), "고객의 참여행동과 시민행동이 서비스 품질지각과 재구매의도에 미치는 영향", 「경영학연구」, 제33권, 제2호, pp. 473-502.
[131] 한상숙, 손인순, 구자철, 이상철(2007), "의료서비스 품질요인이 환자충성도에 미치는 영향에 관한 연구", 「품질경영학회지」, 제35권, 제1호, pp. 61-72.
[132] 허정옥, 김정희(2003), "유통업의 서비스품질 결정요인에서 성의 조절효과", 「대한경영학회지」 제41권, pp. 2339-2367.
[133] 홍석기, 백승익(2006), "WebQual을 이용한 인터넷 서점의 서비스 품질 분", 「대한경영학회지」, 제19권, 제5호, pp. 1895-1912.
[134] 홍석진, 이재환(2007), "인천국제공항 여객터미널 서비스 품질 측정에 관한 연구", 「대한교통학회지」, 제25권, 제1호, pp. 81-91.
[135] 홍성태, 강명수(2006), "무인경비 서비스의 서비스품질 차원과 측정에 관한 연구 : 서비스 운영 전략에 대한 시사점을 중심으로", 「한국생산관리학회지」, 제17권, 제4호, pp. 75-96.
[136] 황복주(2006), "미용 서비스 품질지각이 고객만족에 미치는 영향에 따른 미용실 서비스 전략", 「산업경제연구」, 제19권, 제1호, pp. 179-203.
[137] 황용철, 김정희(2007), "소매환경에서 유통서비스품질상황요인이 유통서비스품질과 경영성과에 미치는 영향", 「마케팅관리연구」, 제12권 제2호, pp. 77-103.
[138] Reichheid, Frederick F., Sasser Jr. & W. Earl (1990), "Zero Defections : Quality Comes to Services", Harvard Business Reviews, Sep.-Oct., pp. 105-111.