

해상여객터미널에 있어서 서비스품질 구성요인 개발에 관한 연구

권재현* · 한철환** · 이수호***

A Study on the Construct Building of Service Quality in the International Passenger Terminal

Jae-Hyun Kwon · Chul-Hwan Han · Su-Ho Lee

목 차

- | | |
|----------------------|----------|
| I. 서론 | IV. 분석결과 |
| II. 이론적 배경 및 선행연구 검토 | V. 결론 |
| III. 연구의 설계 | |
-

Key Words: Passenger Terminal, Service Factory, Service Quality, Construct Building

Abstract

In order to create value for maritime tourism industry, new port infrastructures have been planned, improvements in passenger terminal services have been designed, and new maritime transport technologies have been applied, so that ports improve their efficiency and the quality of their service more than their national and international competitors. Thus, the purpose of this study is to verify the dimensions of the service quality of ocean passenger terminal. Based on a survey of 260 customers in port of Busan and Incheon, terminal service quality's five main dimensions have been checked regarding their fit with the use of Confirmatory Factor Analysis. Empirical results support that this is a valid instrument for measuring service quality of a ocean passenger terminal. The interactive sequence of computing Cronbach's alpha, corrected item-to-total correlation, and factor analysis was repeated a few times and resulted in a final set of 19 items representing five distinct dimensions-tangibles, responsiveness, knowledge, reliability, and accessibility. This finding provides the more appropriate instrument to evaluate the customer's perception as well as to measure the service quality of ocean passenger terminal.

▷ 논문접수: 2009.02.20 ▷ 심사완료: 2009.03.09 ▷ 게재확정: 2009.03.10

* 동서대학교 국제학부 초빙교수, kwonjh@dongseo.ac.kr, 051)320-2637, 대표집필

** 동서대학교 국제학부 교수, chhan16@dongseo.ac.kr, 051)320-1608, 교신저자

*** 한국해양대학교 국제무역경제학부 교수, hye5275@yahoo.co.kr, 011-845-9725

I. 서론

부산, 인천, 그리고 평택 등의 국제여객터미널을 이용하여 국내로 입국하는 여행객 수가 매년 증가하고 있는 추세이다. 특히, 부산항과 인천항의 여객수송량이 지속적인 성장세를 보이고 있다. 또한 차세대 고부가가치산업으로 각광받고 있는 해양크루즈의 경우, 부산을 중심으로 지속적인 증가세를 보이고 있으며, 중국에 관심을 지닌 서구 크루즈선사들이 부산과 제주를 기항 항만으로 선택하는 경우가 증가하고 있다 (심기섭 등, 2007).

현재 우리나라의 주요 항만들은 해양관광을 새로운 가치창출의 기회로 인식하고 다양한 사업활동 수행을 통하여 워터프론트의 친수공간화를 추진하고 있다. 관광분야에서의 고객 만족은 공항과 항만의 여객터미널과 같은 최초 서비스접점에서 발생하게 되는 것이 일반적이며 이와 같은 만족이 향후 관광객의 행위의도와 목적지 선택에 매우 큰 영향을 미치게 된다 (Fuchs & Weiermair, 2004). 이에 따라 Martin-Cejas (2006)는 여객수송과 관련된 기반시설에서의 서비스품질이 관광서비스에 있어서 매우 중요한 역할을 담당하게 됨을 강조하였다. 그러나 서비스품질에 관한 대부분의 국내연구들은 컨테이너 터미널을 중심으로 수행되어 왔으며 (김병일, 2006; 김병일, 유홍성, 2007) 해상여객터미널 서비스품질에 관한 국내연구는 전무한 상황이다. 최근 Pantouvakis 등 (2008)은 효과적인 해상여객터미널 서비스품질 측정을 위하여 SERVQUAL도구의 타당성을 분석하였으나 판별타당성에 문제가 있음을 지적하였다. 잠재수요가 지속적으로 증가함에 따라 대부분의 항만이 해양관광분야에 관심을 기울이고 있는 현재 시점에서 해상여객터미널에서 제공되는 서비스를 구분하고 적절한 서비스품질 구성요인을 개발하는 것은 학술적 측면에서 뿐만 아니라 실제 해상여객터미널 운영을 위한 핵심적인 기초연구일 것이다.

이상과 같은 연구배경을 바탕으로 본 논문에서는 효과적인 해상여객터미널 경영관리를 위해 Schmenner (1986; 2004)의 서비스 프로세스 매트릭스를 활용하여 서비스특성을 파악하고 서비스품질에 관한 선행연구를 검토하여 해상여객터미널의 서비스품질 구성차원과 개별 구성차원의 측정문항을 개발하고자 하였다. 이를 위해 2장에서는 해상여객터미널의 이용현황과 특성을 살펴보고, 서비스품질에 관한 기존연구 고찰을 통하여 해상여객터미널 서비스품질 구성요인을 추출하고자 하였다. 3장에서는 선행연구를 바탕으로 해상여객터미널 서비스품질 구성차원을 조작적으로 정의하고, 이를 증명하기 위한 구체적인 연구방법을 기술하였다. 4장에서는 탐색적 연구를 통한 요인구조 확인과 확인적 연구를 통한 타당성 검정 등의 실증분석을 통해 해상여객터미널의 서비스품질 구성요인을 확인하고자 하였다. 끝으로 5장에서는 연구결과 요약 및 이를 토대로 성공적인 여객터미널 운영을 위한 시사점과 향후 연구과제를 제시하였다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 해상여객터미널 이용현황

인천, 부산 평택 등의 국제여객터미널을 이용하여 국내로 입국하는 여행객 수가 매년 증가하고 있는 추세를 보이고 있다. 인천항의 경우, 외국인 방문객 입국에서 2003년 SARS로 인해 다소 성장세가 둔화되기는 하였으나, 지난 10년간 외국인 입국자수는 지속적인 성장세를 보였다. 내국인 국외여행 출국자의 경우, 성장세는 더욱 가파르게 이루어져 1996년 465만 명이었던 출국자수가 2005년 1천만 명을 돌파하여 무려 2배에 이르는 성장세를 보였다. 또한, 외국적 크루즈 입항의 경우, 부산을 중심으로 지속적인 증가세를 보이고 있으며, 중국에 관심을 지닌 서구 크루즈선사들이 부산과 제주를 기항항만으로 선택하는 경우가 증가하고 있어서 크루즈선의 입항도 향후 증가할 것으로 예상된다. 이미 서구의 크루즈선사들은 중국시장을 대상으로 한국에 입항하는 크루즈상품의 판매를 계획하고 있으며, 특히 이러한 중국승객 대상의 상품은 단기 크루즈가 중심이 되고 있어서 서구 크루즈선박의 우리나라 입항빈도가 높아질 것으로 예상되고 있다. 특히, 2006년 기준으로 부산국제여객터미널의 출·입국 승객 규모는 120만 1,455명으로 이용객 수는 연간 180만 2,182명, 1일 이용객 수 6,346명으로 1978년 건축 당시 설계기준인 1일 이용객 1,000명의 634%에 해당하는 수준으로 최근의 국제여객 수요의 증가추세를 감안할 때, 수용능력 대비 이용객 수의 비율은 더욱 증가하여 국제여객터미널의 혼잡도가 높아질 것으로 예상되고 있다.

<표 1> 국제여객터미널 여객수송 실적 (단위: 천명)

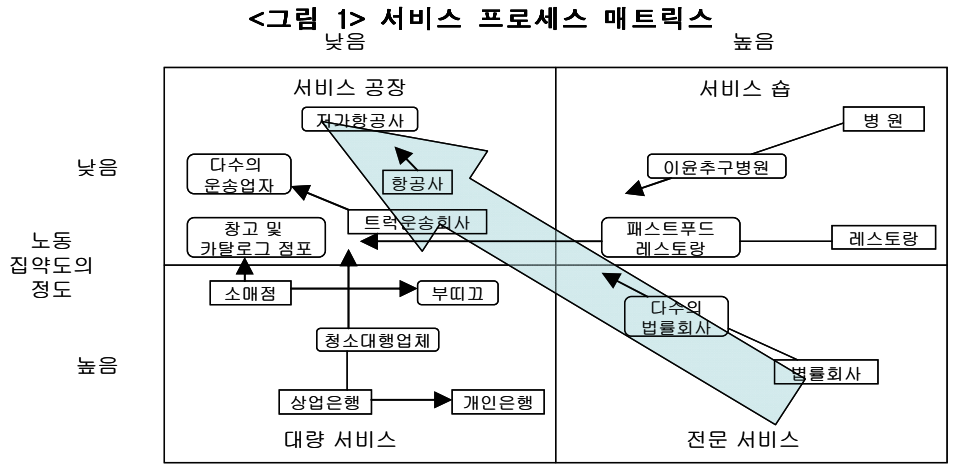
구 분	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
부산항	531	572	733	811	1,005	1,028	1,152
인천항	413	421	338	369	586	790	884
군산항	9.5	5.7	2.9	10.6	4.0	5.5	6.3
목포항	-	-	2.2	7.9	-	-	2.4
속초항	37	52	51	47	56	57	64
제주항	-	-	141	-	-	-	-
울산항	-	-	23	47	-	-	-
평택항	-	11	75	88	170	181	231
합 계	990.5	1061.7	1366.1	1380.5	1821	2061.5	2339.7

자료: 심기섭, 김학소, 장정인 (2007), 「국제여객터미널 및 마리나 시설의 경제성 분석방법론에 관한 연구」, 한국해양수산개발원, 수시연구 2007-06, pp.11-20.

2. 해상여객터미널의 특성

Cook 등 (1999)은 서비스 분류기준을 마케팅지향관점 (marketing-oriented view)과 생산관리지향관점 (operation-oriented view)으로 구분하였는데, 두 가지 관점은 독립된 것이 아니며 상호작용을 통하여 통합됨을 지적하고 서비스상품과 서비스 제공과정에 기반을 둔

서비스 분류체계 정립의 중요성을 강조하였다. Schmenner (1986; 2004)가 제안한 서비스 프로세스 매트릭스(service process matrix)는 이상에서의 논의를 보다 명확히 설명할 수 있다. Schmenner는 서비스산업에서 발생하는 공통적인 문제해결을 위하여 서비스 제공과정에 영향을 미치는 두 가지 차원을 기준으로 서비스를 구분하였다. <그림 1>에서와 같이 수직축은 노동비용 대 자본비용의 비율로 정의되는 노동집약도이며 수평축은 고객접촉과 고객맞춤화의 정도로 구성되어 서비스공장(service factory), 서비스숍(service shop), 대량 서비스(mass service), 그리고 전문서비스(professional service)의 네 가지로 서비스를 구분하였다.



자료: Schmenner, R.W.(2004), "Service Businesses and Productivity" Decision Sciences, Vol.35 No.3, p.338.

이에 대한 후속연구를 수행한 Schmenner (2004)는 서비스기업이 보다 효율적인 통제 및 기업운동을 위하여 노동집약도와 고객맞춤화 수준을 낮춤으로써 끊임없이 서비스공장으로의 구조변화를 시도하고 있음을 강조하였다. 예를 들어, 여객터미널과 패스트푸드 판매점 같은 음식점은 이윤창출 극대화를 위하여 고객맞춤화와 노동집약도를 낮추고 자본집약도를 높여 서비스공장으로의 전환을 시도하여 왔다고 주장하였다. 이는 서비스 프로세스 매트릭스를 활용하여 서비스기업의 전략적 움직임을 추적할 수 있음을 의미하며 실제로 해당분야의 선도 기업들은 서비스 프로세스 매트릭스 재조정을 통하여 생산성 향상을 도모하고 있음을 의미한다.

항공사 및 호텔 등과 같은 서비스산업은 노동비용에 비해 설비와 장비에 해당하는 자본비용에 상당한 투자를 감행하는 자본집약적인 서비스로 파악될 수 있다. 반면 학교 및 소매점과 같은 서비스산업은 자본비용에 비해 노동비용이 높기 때문에 노동집약적인 서비스로 분류된다. 공항터미널의 경우 표준화된 서비스에 의하여 고객은 움직이게 된다. 환언하면, 개인적인 요구사항에 의해 공항 스케줄이 변경되거나 비행기가 연착되는 상황은 찾아보기 힘들다. 이와 유사하게 해상여객터미널을 이용하는 고객은 이미 만들어진 서비스 제

반구조아래 일률적으로 행동하고 있기 때문에 고객맞춤화의 정도가 낮은 것으로 간주할 수 있으며 서비스를 제공하는 동안 고객과 서비스 공급자 간의 상호작용 또한 낮다고 볼 수 있다. 본 논문에서는 이러한 Schmenner (1986; 2004)의 서비스 분류체계에서 상호작용, 고객맞춤화의 정도, 그리고 노동집약도가 낮은 반면 자본집약도가 높은 여객터미널을 '서비스공장'으로 간주하고 이를 바탕으로 터미널 서비스품질 구성요인을 추출하고자 하였다.

3. 서비스품질 구성요인에 관한 주요연구의 고찰

Lewis와 Booms (1983)는 서비스 품질은 제공된 서비스 수준이 고객의 기대를 얼마나 만족시키는지를 측정하는 것으로, 고객의 기대에 일치시키는 것으로 간주하였다. 이후 Parasuraman 등 (1985)에 의하면 "서비스 품질은 서비스 기업이 제공해야 한다고 소비자들이 기대한 서비스와 서비스기업에서 제공한 서비스에 대해 지각한 것과의 차이로 정의하였다. 즉, 소비자가 인식한 서비스 품질은 그가 갖고 있는 정보, 경험, 기업이미지, 개인적 욕구 등에 근거하여 서비스기업이 제공할 것이라고 '기대한 서비스(expected service)'와 그가 제공받은 서비스의 과정 및 성과에 대해 그 자신이 '지각한 서비스(perceived service)'를 그가 갖고 있는 평가기준에 비추어서 비교한 것으로 볼 수 있다.

<표 2> 서비스품질 5차원에 대한 정의

서비스품질 차원	정 의
유형성 (tangibles)	물리적 시설, 장비, 직원의 외양
신뢰성 (reliability)	약속한 서비스를 믿을 만하고 정확하게 수행하는 능력
대응성 (responsiveness)	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
확신성 (assurance)	직원의 예절과 지식, 신뢰와 자신감을 주는 능력
공감성 (empathy)	회사가 고객에게 제공하는 개별적인 관심과 보살핌

자료: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol. 64 No.1, p.23.

Parasuraman 등 (1985; 1988)은 서비스품질은 실제서비스성과가 얼마나 잘 고객의 기대에 일치하는가에 따라 결정된다고 주장하였다. 기대와 성과간의 차이를 확인하고 줄이는 것이 고객만족수준을 향상시키기 위한 핵심이며 이들의 연구에서 서비스 품질을 평가하는 10가지 차원을 제시하였다. 그러나 10가지 차원이 모두 독립된 것은 아니며, 어느 정도 중복되는 부분이 있었기 때문에 기존 10가지 차원 가운데 마지막 7개 기준이 확신성과 공감성의 차원으로 묶였으며, 이에 따라 <표 2>에서와 같이 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성이라는 5가지 차원의 서비스품질 결정요인을 추출하였다. 이러한 연구결과는 후속적인 다른 연구자들의 연구의 기초가 되기도 하였지만 SERVQUAL의 개념화, 차원성, 조작적 정의, 측정, 적용면에서 비판을 받아 왔다 (Buttle, 1996; Carman 1990). 이러한 5가지

차원은 서비스 유형에 따라 상이하다는 논의도 다수 제시되었을 뿐만 아니라, 측정방법에 있어서 기대와 성과의 차이로 서비스품질을 측정하는 SERVQUAL보다는 성과만으로 서비스 품질을 측정하는 SERVPERF의 우수성이 폭넓게 활용되고 있다 (Cronin & Taylor 1992; Teas 1993). 특정 서비스분야에서 품질측정을 위한 구성요인의 조작적 정의에 관한 연구 주제로 수행되었으며 서로 상충되는 연구결과들이 발표되었다. 이러한 연구결과들의 원인은 각기 다른 특성을 가지는 서비스산업에서 연구표본 구성의 문제점인 것으로 인식되어 왔다. 특히 Lapierre (1996)는 개별 서비스 제공과정에서 나타나는 구조적 상이함의 영향을 고려하지 않고, 다양한 서비스산업을 대상으로 한 자료 수집의 결과임을 주장하여 서비스의 산업별 구분보다는 서비스 제공과정에 대한 구분이 요구됨을 강조하였다.

서비스는 생산과 소비가 동시에 일어나기 때문에 고객은 서비스공장 내에 있게 되고 서비스기업의 물리적 시설 내에서 전체 서비스를 경험하게 된다 (Bitner, 1990; 1992). 따라서 고객이 머물고 있는 해상여객터미널과 같은 서비스 공장의 물리적 특성은 매우 중요한 비즈니스 환경으로서 서비스를 제공하는 종업원의 활동과 업무성과에 중요한 역할을 할 뿐만 아니라 공동생산자로서 서비스 생산 및 전달과정에 관여하는 고객의 서비스경험과 활동에도 매우 강한 영향을 미치게 되는 것이다.

Pantouvakis 등 (2008)은 서유럽 해상여객수송 시장의 성장과 여객서비스 제공기업 간 경쟁양상의 변화를 연구배경으로 Piraeus항 여객터미널 이용객을 대상으로 전통적인 서비스품질 측정도구인 SERVQUAL의 타당성을 검정하였다. 그러나 서비스 품질을 구성하는 5차원모델의 판별타당성에 문제가 있음을 지적하였으며 유형성과 신뢰성이 합쳐진 차원과 확신성, 대응성, 그리고 공감성이 합쳐진 2차원 모델이 보다 적합함을 주장하였다. 이는 해상여객터미널 서비스품질 측정을 위한 하위 구성개념개발을 위한 후속연구수행의 필요성을 의미할 것이다. 한편, Festus 등 (2006)은 호텔을 서비스공장으로 간주하고 호텔의 서비스특성을 감안하여 유형성 (Tangibles), 대응성 (Responsiveness), 지식 (Knowledge), 신뢰성 (Reliability and trust), 접근성 및 유연성 (Accessibility and flexibility), 그리고 서비스회복 (Recovery)으로 구성된 6차원 서비스품질모델을 제안하였다. 그러나 타당성 분석결과에 의하면 유형성, 대응성, 지식, 서비스회복의 4차원 모델로 축소되었다. 본 논문에서는 이상에서와 같은 선행연구결과뿐만 아니라 해상여객터미널에 대하여 전문지식과 식견을 보유한 관련전공 교수와 현장실무자의 견해를 바탕으로 서비스공장으로 간주되는 해상여객터미널 서비스품질의 구성요인을 추출하고자 하였다.

Ⅲ. 연구의 설계

1. 연구모형 및 측정문항의 구성

본 논문에서 제안된 해상여객터미널 서비스품질 구성요인의 조작적 정의를 위하여 관련

선행연구를 심층적으로 분석하였고 이를 토대로 최초 설문문항을 개발하고자 하였으며 이러한 과정에서 높은 수준의 신뢰성과 타당성을 확보하고자 하였다. 이에 따라 가능한 한 선행연구논문들의 측정문항을 원용하고자 하였으나 연구목적의 달성을 위하여 필요한 경우, 측정문항을 수정하였다. 서비스품질에 관한 대표적인 두 연구 (Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1988)에서 조사대상이 되었던 서비스분야가 각각 은행, 신용카드, 증권거래, 장거리전화, 유지보수 서비스와 은행, 해충퇴치, 세탁소, 패스트푸드 서비스였으나 이외의 서비스산업에도 적용이 가능하며 연구대상이 되는 서비스특성에 맞게 SERVQUAL 문항을 적절히 수정하여 사용할 것을 제안하고 있다 (Parasuraman et al., 1988).

서비스공장으로 간주되는 해상여객터미널 서비스품질 구성요인 개발을 위해 본 논문에서는 서비스품질에 관한 기존 연구들 가운데 가장 많이 활용되고 있는 Parasuraman 등 (1988)의 서비스품질 5차원의 성과품질을 기반으로 해상여객터미널 서비스의 특성을 고려하고자 하였다. 다만 본 논문에서는 Lapierre (1996)의 주장에 따라 기존 SERVQUAL을 구성하는 차원에서 확신성과 공감성 차원을 제외하는 대신, Tripp과 Drea (2002)가 제안한 철도 여객서비스접점 구성요인 가운데 역사(驛舍)의 상태에 관한 측정문항과 Festus 등 (2006)이 호텔서비스에 적용한 서비스공장관점에서의 서비스품질 구성요인을 참고하여 지식차원과 접근성 차원을 추가하였다. 이에 따라 <표 3>과 같이 해상여객터미널 서비스품질 차원을 구성하였으며 최초 측정문항은 <별첨 1>과 같다.

<표 3> 구성개념의 조작적 정의

구성차원	조작적 정의	관련 선행연구
유형성	국제여객터미널의 물리적인 시설과 설비의 수준	Festus et al. (2006), Lapierre (1996), Parasuraman et al. (1988), Tripp & Drea (2002)
대응성	여객터미널의 고객요구에 대한 신속한 반응의 수준	
지식	터미널 및 부대시설 이용에 대한 전문적인 지식의 보유수준	
신뢰성	약속된 여객터미널 서비스이행의 수준	
접근성	여객터미널의 입지와 연계 수송수단의 이용 편의성	

2. 자료수집 및 분석방법

자료수집을 위하여 부산항 국제여객터미널, 인천항 제1국제여객터미널과 제2국제여객터미널을 방문하여 실제여객서비스를 이용하는 고객들과 해상여객터미널 내에서 여객서비스를 제공하는 선사직원들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 자료 수집은 해상여객 서비스와 여객터미널 서비스의 구분을 위하여 설문조사에 대한 간략한 인터뷰를 실시한 후에 응답하도록 하였다. 설문조사기간은 예비조사기간을 포함하여 2008년 10월 20일부터 2008년 11월 25일까지 36일간이었으며, 배포된 총 380부의 설문지 중에서 293부의 설문지를 회수하였다. 그러나 결측치가 포함되었거나 측정값의 극단치를 보이는 33부를 제외한 260부를 최종실증분석에 이용하였다. 설문지는 설문목적과 이용범위를 설명하는 부분, 제안된 연구모형의 구성개념들을 측정하기 위한 부분, 그리고 연구표본의 인구통계학적 자료를

언기 위한 3개의 섹션으로 구성되었다. 모든 구성개념은 다항목 측정 (multiple-item scale) 으로 구성되었으며 인구통계학적 특성에 대한 문항을 제외한 모든 측정문항들은 리커드 7 점 척도로 구성되었다. 예비조사기간 동안 관련업계 종사자와 연구자들이 측정항목을 검토하였고 측정항목을 수정하였다. 그리고 예비조사 결과에 대한 측정도구의 타당성 확인 과정에서 구성개념 내 상관관계가 낮은 측정문항들이 제거되었으며 설문문항에 대한 응답자들의 이해도를 높이기 위하여 기존 문항들을 수정하였다.

본 논문에서 활용된 분석방법으로는 먼저, 서비스품질 측정에 관한 이론적 검토를 통해 각 서비스품질 차원에 관한 측정문항을 구성하여 문항풀 (item pool)을 작성하였다. 그리고 신뢰성검정을 위해 서비스품질 차원별로 Cronbach's α 값에 대한 문항 내적일관성 검정을 수행하였다. 다음으로 타당성 검정을 위해서는 먼저 서비스품질 차원의 요인구조를 확인하기 위하여 사각회적 방식 (oblique rotation)에 의한 탐색적 요인분석 (exploratory factor analysis)을 수행하였으며, 본 연구자들이 제안한 해상여객서비스품질 모형을 검증하기 위하여 확인적 요인분석 (confirmatory factor analysis)을 수행하였다. 이와 같은 실증분석을 위하여 사회과학 통계패키지인 SPSS12.0과 LISREL 8.51을 활용하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 인구통계학적 특성

표본의 인구통계학적 특성은 <표 4>와 같다. 먼저, 응답자의 성별 분포를 보면 남성이 약 48%, 여성이 52%로 나타나 성별의 차이가 거의 없음을 알 수 있다. 그리고 연령 분포에서는 20대와 30대가 대다수를 차지하였고, 학력은 대졸이 82%로 가장 많았으며, 다음으로 고졸 15%, 석사 및 MBA 2%, 박사 0.4% 순으로 나타났다.

<표 4> 인구통계학적 특성

구분	내용	빈도	백분율	구분	내용	빈도	백분율
성 별	남	124	47.7	직 업	사업 또는 상업	20	7.7
	여	136	52.3		사무직	85	32.7
나 이	20대	109	41.9		전문직	31	11.9
	30대	74	28.5		서비스직	46	17.7
	40대	38	14.6		학생 및 기타	78	30.0
	50대 이상	39	15.0	200만 원 이하	117	45.0	
학 력	고졸	39	15.0	201만 원-300만 원	83	31.9	
	대졸	214	82.3	301만 원-400만 원	44	16.9	
	석사 및 MBA	6	2.3	400만 원 이상	16	6.2	
	박사	1	0.4	비즈니스	99	38.1	
터 미 널 이용경험	없음 (처음)	79	30.4	터 미 널 이용목적	여행	133	51.2
	1회	95	36.5		화물운송	6	2.3
	2회 이상	86	33.1		기타	22	8.4
합 계		260	100.0		합 계	260	100.0

직업별 분포를 살펴보면, 사무직, 전문직, 그리고 서비스직이 약 62%로 상당부분을 차지하고 있으며 학생과 가정주부를 포함한 기타가 30%를 차지하였다. 그리고 이용목적은 약 51%이상이 여행을 목적으로 국제여객 터미널을 이용하고 있으며 비즈니스 수행은 두 번째 입을 알 수 있다. 월평균소득을 살펴보면, 학생과 주부를 포함하는 기타의 빈도가 높아 200만 원 이하가 약 45%로 나타났으나 200만 원 이상의 소득분포가 전반적으로 고르게 나타나고 있음을 알 수 있다.

2. 측정도구의 신뢰성분석

본 논문에서는 측정도구의 신뢰성과 타당성을 확인을 위하여 SPSS 12.0과 LISREL 8.51을 활용하였다. 전체 측정문항의 평균은 4.02에서 4.90사이로 나타났으며 표준편차는 1.015에서 1.535였다. 그리고 해상여객터미널 서비스 품질을 구성하는 하위차원들의 상관계수를 살펴보았다. 유의수준 1%에서 유형성이 .489-.640, 대응성은 .544-.640, 지식은 .619-.751, 신뢰성은 .603-.629, 그리고 접근성이 .396-.729로 개별 차원을 구성하는 측정항목 간 매우 높은 상관관계를 확인할 수 있었다.

<표 5> 최초 측정문항에 대한 신뢰성 검정결과

구성차원	초기문항	CTTC	<i>a</i>	구성차원	초기문항	CTTC	<i>a</i>
유형성	Tan1	.647	.883	지식	Kno1	.813	.943
	Tan2	.627			Kno2	.859	
	Tan3	.661			Kno3	.850	
	Tan4	.641			Kno4	.858	
	Tan5	.669			Kno5	.829	
	Tan6	.744			Rel1	.743	
	Tan7	.711			Rel2	.788	
대응성	Res1	.716	.899	신뢰성	Rel3	.674	.885
	Res2	.759			Rel4	.659	
	Res3	.721			Rel5	.755	
	Res4	.777			Acc1	.732	
	Res5	.713			Acc2	.631	
	Res6	.678		Acc3	.779	.877	
		Acc4	.799				

본 논문에서는 수정문항 대 전체상관과 내적일관성 검정을 활용하여 각 측정문항들로 구성된 측정 개념의 신뢰성을 확인하고자 하였다. 계수에 대한 통일된 절삭기준은 없으나, Nunnally (1978)에 의하면 예비연구에서는 계수 값이 0.6이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있으며, 향후 연구에서는 0.7이상이면 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다. 다문항을 이용한 각 해상여객터미널 서비스품질 차원들에 대한 신뢰성검정을 위해서 먼저, 측정문항과 그 문항을 제외한 여타 문항들 사이의 상관관계를 보여주는 수정문항 대 전체 상관관계가 0.3이상이면 특정개념을 측정하는 문항들로 이루어진 모집단에서 추출한 것으로 파악할 수 있는데, 모든 문항이 기준값을 상회하는 것으로 나타났다. 그리고 Cronbach's α 계수가

.877-.943으로 나타나 일반적인 기준치인 0.7을 상회하고 있으므로 높은 수준의 신뢰성이 인정되는 것으로 볼 수 있다.

3. 측정도구의 타당성분석

높은 수준의 내용타당성 (content validity)을 확인하기 위하여 본 논문에서는 기존 연구자들에 의해 이미 타당성이 검증된 설문문항을 활용하였을 뿐만 아니라 해상여객터미널 서비스에 대한 개별 구성개념을 이해함에 있어서 전문가 집단을 활용하였다. 전문가 집단은 교통물류관련 연구소의 연구원, 그리고 해당분야의 전공교수로 구성되었으며 측정문항의 개발, 검토, 그리고 예비조사과정 동안 측정도구의 수정 및 정화절차를 수행하여 높은 수준의 내용타당성이 인정된다고 할 수 있다.

<표 6> 최초 측정문항에 대한 탐색적 요인분석

측정문항	요인부하량				
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
Tan1	.304	.023	.278	.072	-.331
Tan2	-.082	-.081	.728	-.058	-.099
Tan3	-.017	.075	.949	.003	.139
Tan4	.049	.023	.754	-.005	-.009
Tan5	.315	-.001	.223	.053	-.427
Tan6	.237	.088	.292	.128	-.483
Tan7	.123	.104	.400	-.090	-.290
Res1	.129	.047	-.084	.035	-.761
Res2	-.033	.060	.040	-.093	-.715
Res3	-.032	.010	-.044	-.048	-.787
Res4	-.057	-.027	.111	-.201	-.665
Res5	.068	.011	.322	-.329	-.315
Res6	.271	.002	.139	-.375	-.225
Kno1	.800	-.045	-.049	-.068	-.044
Kno2	.898	-.002	-.043	.010	-.021
Kno3	.906	.035	.015	.048	.009
Kno4	.828	.022	.052	-.086	.011
Kno5	.818	.006	.014	-.095	.031
Rel1	.398	.127	-.038	-.426	-.092
Rel2	.381	.078	-.021	-.442	-.155
Rel3	.085	.004	-.049	-.650	-.075
Rel4	-.042	.034	.051	-.763	.008
Rel5	.206	.119	.179	-.568	-.009
Acc1	-.062	.809	-.023	.058	-.032
Acc2	.008	.583	-.017	-.140	-.145
Acc3	.025	.868	-.024	.033	.013
Acc4	.002	.893	.061	-.032	.115
고 유 치	12.373	2.467	2.231	1.293	1.191
설명분산 (%)	45.825	9.137	8.263	4.791	4.404
누적분산 (%)	45.825	54.962	63.224	68.015	72.424
요 인 명	지 식	접근성	유형성	신뢰성	대응성

본 논문에서는 해상여객터미널 서비스품질에 대한 측정도구의 개념타당성을 확인하기

위하여 먼저 탐색적 요인분석을 실시하여 요인구조를 확인하였다. Parasuraman 등 (1988) 이 서비스품질 5차원을 규명하기 위해서 사용한 방법으로 각 서비스품질 차원간의 상호상관관계를 허용하면서 요인구조에 대한 해석이 용이한 대표적인 사각회전방법인 oblimin 방식을 이용하여 탐색적 요인분석을 수행하였다. 요인추출은 주축요인방식을 이용하였고, 추출되는 요인수는 고유치가 1이상인 요인만을 추출하도록 하였다. 요인의 평가기준으로 요인부하량은 0.4이상, 설명된 총 누적분산을 0.5이상으로 하였다 (Bagozzi & Yi, 1988). 탐색적 요인분석결과는 <표 6>과 같으며 해상여객터미널 서비스 품질을 구성하는 27개 측정문항이 5개의 요인으로 구분되었다. 요인 적재량을 살펴보면 모든 요인들이 0.4이상의 값을 보이고 있으며 고유치가 1이상임을 확인할 수 있다. 대응성이 추가적으로 4.4%의 분산을 설명하고 있으며 약 72.4%의 전체분산을 설명하고 있음을 알 수 있다. 그러나 유형성 측정문항 가운데 Tan1이 어떤 요인에도 포함되지 못하였으며 Tan5와 Tan6이 대응성에 중복적재되었다. 그리고 대응성 측정문항 가운데 Res5와 Res6 또한 어떤 요인에도 포함되지 않았다.

<표 7> 최종 측정문항에 대한 탐색적 요인분석

측정문항	요인부하량				
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
Tan2	-.053	-.094	.671	-.128	.060
Tan3	.018	.076	.975	.120	-.019
Tan4	.081	.043	.724	-.079	-.036
Res1	.147	.033	-.036	-.715	-.027
Res2	-.008	.058	.074	-.740	.043
Res3	-.013	.009	-.018	-.850	-.034
Res4	-.009	-.034	.113	-.705	.130
Kno1	.817	-.037	-.026	-.066	.008
Kno2	.914	-.008	-.034	-.018	-.032
Kno3	.915	.019	.022	.018	-.040
Kno4	.846	.013	.057	-.010	.050
Kno5	.818	.008	.021	.021	.072
Rel3	.073	-.005	-.049	-.089	.666
Rel4	-.050	.016	.017	.030	.849
Rel5	.251	.107	.134	-.034	.532
Acc1	-.041	.802	-.020	-.055	-.072
Acc2	.043	.576	-.042	-.123	.153
Acc3	.021	.860	-.002	.005	-.015
Acc4	-.002	.887	.078	.098	.043
Cronbach's α	.850	.878	.943	.817	.877
고 유 치	7.966	2.409	1.951	1.222	1.111
설명분산 (%)	41.925	12.679	10.270	6.431	5.849
누적분산 (%)	41.925	54.604	64.874	71.305	77.155
요 인 명	지 식	접근성	유형성	대응성	신뢰성

본 논문에서 사용된 척도는 기존 연구에서 이미 검증된 문항과 새롭게 개발된 문항을 사용하였기 때문에 다차원의 구성개념을 측정하는 문항들을 모두 투입하였다. 하지만 이 상에서와 같은 분석결과에 따라 요인부하량이 0.4이하인 문항과 중복적재되는 문항을 제거하는 과정을 5회 반복 실시하여 최초 27개 문항은 19개 문항으로 줄어들었으며 <표 7> 과 같은 탐색적 요인분석 결과를 나타내었다. 최초 이론적배경과 선행연구를 바탕으로 구성된 5차원으로 나타났으며 추출된 요인의 설명된 총 누적분산량이 77.2%로 나타나 일반적인 기준치인 50%를 상회하였다. 그리고 추출된 최종 서비스품질 차원들에 대하여 다시 Cronbach's α 값에 의한 문항의 내적일관성검정을 실시한 결과 모든 요인들이 기준치인 0.7을 초과하는 것으로 나타났다. 따라서 해상여객터미널 서비스품질 요인들을 구성하는 문항들이 모두 각각의 단일차원 (unidimensionality)상에 존재한다고 볼 수 있다.

<표 8> 구성개념의 집중타당성 검정

요인명	측정항목	요인적재량	측정오차	t-값	R ²	C.R.	A.V.E.
유형성	Tan1	.725	.474	-	.526	.857	.704
	Tan2	.915	.162	12.870**	.838		
	Tan3	.802	.357	12.282**	.643		
대응성	Res1	.790	.376	-	.624	.879	.646
	Res2	.817	.332	13.970**	.668		
	Res3	.791	.374	13.445**	.626		
	Res4	.815	.335	13.926**	.665		
지식	Kno1	.841	.292	-	.708	.943	.768
	Kno2	.888	.211	18.740**	.789		
	Kno3	.889	.209	18.784**	.791		
	Kno4	.903	.185	19.292**	.815		
	Kno5	.858	.264	17.640**	.736		
신뢰성	Rel1	.697	.514	-	.486	.807	.585
	Rel2	.702	.507	10.166**	.493		
	Rel3	.881	.224	11.887**	.776		
접근성	Acc1	.747	.443	-	.557	.877	.645
	Acc2	.649	.579	10.343**	.421		
	Acc3	.884	.219	14.359**	.781		
	Acc4	.906	.178	14.611**	.822		

절대적합지수 : $\chi^2=293.922$ ($p=0.000$), d.f.=142, RMSEA=0.064, GFI=.893,
 중분적합지수 : TLI=.942, CFI=.952, IFI=.952, NFI=.914,
 간명적합지수 : AGFI=.857, PGFI=.668, PNFI=.759

* $P \leq 0.05$, ** $P \leq 0.01$

다음으로 개념타당성 (construct validity)을 확인하기 위하여 앞서 수행된 탐색적 요인 분석을 통해 추출된 최종문항들로 개별 해상여객터미널 서비스품질 차원에 제약된 형태의 측정모형 (measurement model)에 대한 5요인 확인적 요인분석을 수행하였다. 확인적 요인분석은 탐색적 요인분석과 달리 측정변수가 잠재변수에 제약된 모형에 대한 통계적 검정이 가능하고 이론모형에 대한 보수적인 검증방법이라 할 수 있다. 제안된 이론모형에 대한 통계적 적합도를 확인하기 위하여, 절대적합 판단기준으로 χ^2 값 (카이제곱값은 작을 수록 바람직, p 값 ≥ 0.05 이면 바람직), GFI (Goodness-of-Fit Index: 0.9이상), RMSEA

(Root Mean Square Error of Approximation: 0.05미만이면 매우 잘 적합, 0.05-0.1이면 잘 적합), 충분적합지수로는 TLI (Turker-Lewis Index: 0.9이상), CFI (Comparative Fit Index: 0.9이상), 간명적합지수로는 PGFI (Parsimonious Goodness-of-Fit Index: 0.5이상)등을 이용하였다.

χ^2 값은 유의한 것으로 나타나 귀무가설 ($H_0: \sum = \sum(\theta)$)이 기각되어 이론모형이 표본자료에 적합하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 모형이 현실을 잘 설명하고 있음에도 불구하고 모형의 검정을 위한 여러 조건들 특히, 샘플의 수 등이 만족되지 않아서 χ^2 값이 매우 큰 값을 가지는 경우가 있기 때문에 여러 가지 적합지수들을 살펴보고 이론적 사고를 동원하여 경험적 결론을 내려야 한다 (Bagozzi & Yi, 1988; Hair et al., 1998).

<표 8>에서와 같이 여러 가지 적합지수를 살펴보면, RMSEA가 0.074로 모형의 근사도가 수용 가능한 수준인 것으로 판단된다. NFI는 0.914으로 기준치를 상회하였고 표본크기의 영향을 비교적 적게 받는 적합지수인 CFI가 0.952로 기준치를 상회하고 있을 뿐만 아니라 PGFI가 0.668로 적합정도가 높은 것으로 나타났다 (Mulaik et al., 1989). 그리고 확인적 요인분석결과 측정문항들에 대한 표준화된 요인적재량들이 .649에서 .915이고 모두 통계적으로 유의한 t-값을 가지는 것으로 나타났으며 Rel1, 2 그리고 Acc2를 제외한 모든 측정항목의 R2가 0.5이상을 보였다. 각 구성개념에 대한 단일차원을 의미하는 개념 신뢰도 (construct reliability)¹⁾를 계산한 결과 0.7을 초과하고 있으며 평균분산추출 (average variance extracted)값²⁾ 또한 기준치인 0.5를 상회하고 있어서 측정항목의 50%이상의 분산이 해당 항목이 속한 변수에 의해 설명되고 있기 때문에 집중타당성 (convergent validity)이 존재한다고 볼 수 있다 (Anderson & Gerbing, 1988; 1991; Bagozzi & Yi, 1988).

<표 9> 구성개념의 판별타당성 검정

구성개념	A.V.E	구성개념 간 상관관계				
		유형성	대응성	지식	신뢰성	접근성
유형성	.704	1				
대응성	.646	.478**	1			
지식	.768	.328**	.663**	1		
신뢰성	.585	.454**	.675**	.691**	1	
접근성	.645	.283**	.299**	.287**	.444**	1

* $P \leq 0.05$, ** $P \leq 0.01$

다음으로 서로 다른 잠재변수들 간 측정치의 차이를 의미하는 판별타당성을 확보하기

$$1) \text{ 개념신뢰도 (Construct Reliability)} = \frac{(\sum \text{완전표준화 적재량})^2}{(\sum \text{완전표준화 적재량})^2 + \sum \text{측정오차}}$$

$$2) \text{ 평균분산추출 (Average Variance Extracted)} = \frac{\sum (\text{완전표준화 요인적재량}^2)}{\sum (\text{완전표준화 요인적재량}^2) + \sum \text{측정오차}}$$

위하여 <표 9>에서와 같이, 잠재변수 간 상관계수와 평균분산추출 값을 비교하는 상관계수행렬을 활용하였다. 이는 평균분산추출 값이 개념들 간 상관계수의 제곱 값을 상회하는지의 여부를 검토하는 방법으로 최대 상관계수인 지식과 신뢰성의 상관계수 0.691을 제곱한 0.477이 모든 평균분산추출 값보다 적으므로 잠재변수들 간 판별타당성이 있음을 알 수 있다 (Fornell & Larcker, 1981).

V. 결론

본 논문에서는 Schmenner (1986; 2004)의 서비스 프로세스 매트릭스를 활용하여 해상여객터미널의 서비스공장으로 분류하였으며 Cronin과 Taylor (1992)가 서비스품질 측정방법으로 제안한 SERVPERF방식을 활용하여 해상여객터미널 서비스품질을 측정하고자 하였다. Festus 등 (2006)의 연구에서 사용된 서비스공장에서 서비스품질 구성요인을 여객터미널에 적용하여 서비스품질 구성요인을 확인하고, 서비스품질에 관한 기존 선행연구를 바탕으로 타당성 있는 설문문항들을 사용하였으며, 측정도구에 대한 신뢰성과 타당성을 확인함으로써 제안된 해상여객터미널 서비스품질 구성차원을 검증하고자 하였다.

실증분석결과에 따르면, 반복적인 통계적 검증 절차과정에서 최초 구성된 27개의 측정문항들은 19개로 줄어들었으며 유형성, 대응성, 지식, 신뢰성, 그리고 접근성 등은 각각의 단일차원으로 구분되었다. 그리고 확인적 요인분석결과 연구자들이 제안한 5차원모델이 해상여객터미널 서비스품질 측정에 활용될 수 있는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 종합하면, 실제 해상여객터미널을 이용하는 고객들이 무엇을 원하는지를 보다 빨리 알아 내어 이를 터미널 운영조직의 지식과 고객가치로 전환시키기 위해서 우선적으로 본 연구자들이 제안한 5개 차원에 대한 평가가 수행되어야 할 것이다.

본 논문에서는 국내에서 가장 많은 여객을 수송하고 있는 부산항과 인천항 여객터미널에 한정하여 자료수집을 수행한 결과 260개의 표본을 확보하는데 그쳤다. 따라서 향후 연구에서는 보다 많은 표본을 수집하여 타당성 검증이 수행되어야 할 것으로 사료된다. 또한 다수의 선행연구결과에 따르면, 서비스품질은 고객만족에 상당한 영향을 미치며, 이는 다시 행위의도로 이어질 가능성이 매우 높다. 그러나 본 논문에서는 서비스품질, 고객만족, 그리고 고객충성도의 인과관계를 파악하지는 못하였다. 그러므로 향후 연구에서는 이들 개념들 간의 인과관계를 살펴보아야 할 것이다. 즉, 감성적 평가인 고객만족에 어떠한 서비스품질 구성요인이 보다 큰 영향을 미치는지 확인하여야 할 것이며, 실무종사자들은 이를 기존고객유지와 신규고객유치에 활용하여야 할 것이다. 그리고 서비스접점 (service encounter) 구성요인들이 서비스품질과 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것은 일반적이다. 그러므로 향후 연구에서는 본 논문에서의 실증분석결과를 바탕으로 여객터미널의 서비스품질에 영향을 미치는 서비스접점 구성요인이 무엇인지를 추출하는 것이 필요할 것으로 판단된다.

참고문헌

1. 김병일, "항만물류 서비스품질 차원이 고객만족도에 미치는 영향-인천항 컨테이너 터미널을 중심으로", 『한국항만경제학회지』, 제22권 제1호, 2006, pp.125-149.
2. 김병일·유홍성, "환황해권 항만의 서비스 품질 각 차원이 고객만족에 미치는 상대적 영향에 관한 연구", 『한국항만경제학회지』, 제23권 제4호, 2007, pp.1-22.
3. 심기섭, 김학소, 장정인, 『국제여객터미널 및 마리나시설의 경제성 분석 방법론에 관한 연구』, 한국해양수산개발원, 수시연구 2007-06, 2007.
4. Anderson, J. C. and Gerbing, D. W., "Predicting the performance of measures in a confirmatory factor analysis with a pretest assessment of the substantive validities", *Journal of the Applied Psychology*, Vol. 76 No. 5, 1991, pp.732-740.
5. _____, "Structural equation modeling in practices: A review and recommended two-step approach", *Psychological Bulletin*, Vol. 103 No. 3, 1988, pp. 411-423.
6. Bagozzi, R. P. and Yi, Y. J., "On the evaluation of structural equation models", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 16 No. 1, 1988, pp.74-94.
7. Bitner, M. J., "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses", *Journal of Marketing*, Vol. 54 No. 2, 1990, pp.69-82.
8. _____, "Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees", *Journal of Marketing*, Vol. 56 No 2, 1992, p.57-71.
9. Buttle, F., "SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda," *European Journal of Marketing*, Vol. 30, No. 1, 1996, pp.8-32.
10. Carman, J. M., "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions," *Journal of Retailing*, Vol. 66, No. 1, 1990. pp.33-35.
11. Cook, D. P., Goh, C. and Chung, C. H., "Service typologies: a state of the art survey", *Production and Operations Management*, Vol. 8 No. 3, 1999, pp.318-338.
12. Cronin, J. J. Jr and Taylor, S. A., "Measuring service quality: a reexamination and extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 3, 1992, pp.55-68.
13. Festus O., Hsu, M. K. and Udo, G. F., "Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory", *Journal of Services Marketing*, Vol.20 No1. 2006, pp. 59-72.
14. Fornell, C. and Larcker, D. F., "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol.18 No.1, 1981, pp.39-50.
15. Fuchs, M. and Weiermair, K., "Destination Benchmarking: an indicator-system's potential for exploring guest satisfaction", *Journal of Travel Research*, Vol.42 No.2, 2004, pp.212-225.
16. Hair, J. F., Anderson R. E. and Tatham R. L., "Multivariate Data Analysis (4nd ed.)", Macmillan, New York, 1998.
17. Lapierre, J., "Service quality: the construct, its dimensionality, and its measurement", in Swartz, T.A., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (Eds), "Advances in Services Marketing and Management", Vol. 5, JAI Press Inc., 1996, pp.45-70.
18. Lewis, R. C. and Booms, B. H., "The Marketing Aspect of Service Quality", In L. Berry, G. Shostack and Upah, G. (eds.), "Emerging Perspective on Services Marketing" Chicago: American Marketing Association, 1983, pp.99-107.
19. Martin-Cejas, R. R., "Tourism service quality begins at the airport", *Tourism Management*, Vol. 27 No. 2, 2006, pp.874-877.
20. Mulaik, S. A., James, L. R., Van Alstine, J. Bennett, N., Lind, S., and Stilwell, C. D., "Evaluation of goodness of fit indices for structural equation models", *Psychological*

Bulletin, Vol.105 No.3, 1989, pp.430-445.

21. Nunnally, J. C. (1978), "*Psychometric Theory*", McGraw-Hill, New York.
22. Pantouvakis, A., Chlomoudis, C. and Dimas, A., "Testing the SERVQUAL scale in the passenger port industry: a confirmatory study", *Maritime Policy & Management*, Vol. 35 No.5, 2008, pp 449-467.
23. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, 1985, pp. 41-50.
24. _____, "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol.64 No.1, 1988, pp.12-40.
25. Schmenner, R. W., "How can service businesses survive and prosper?", *Sloan Management Review*, Vol. 27 No. 3, 1986, pp. 21-32.
26. _____, "Service businesses and productivity", *Decision Sciences*, Vol.35 No.3, 2004, pp.333-347.
27. Teas, K. R., "Expectations Performance Evaluations and Consumers' Perceptions of Quality," *Journal of Marketing*, Vol.57, No.4, 1993, pp.18-34.
28. Tripp, C. and Drea, J. T., "Selecting and Promoting Service Encounter Elements in Passenger Rail Transportation", *Journal of Services Marketing*, Vol.16 No.5, 2002, pp.432-442.

< 요약 >

해상여객터미널에 있어서 서비스품질 구성요인 개발에 관한 연구

권재현 · 한철환 · 이수호

해양관광분야에서 가치창출을 위하여 현재 우리나라에서는 국토해양부와 지자체를 중심으로 해상여객터미널 하부구조의 확충, 서비스개선을 위한 프로세스 디자인, 그리고 새로운 해상여객 수송기술의 적용 등을 통하여 경쟁세력보다 효율적이고 탁월한 서비스품질을 제공하고자 노력하고 있다. 그럼에도 불구하고 해상여객터미널 서비스품질에 관한 국내연구는 전무한 상황이다. 해상여객터미널에서 제공되는 서비스를 구분하고 적절한 서비스품질 구성요인을 개발하는 것은 학술적 측면에서 뿐만 아니라 실제 해상여객터미널 운영을 위한 핵심적인 기초연구일 것이다. 이에 따라 본 논문에서는 효과적인 해상여객터미널 경영관리를 위해 Schmenner (1986; 2004)의 서비스 프로세스 매트릭스를 활용하여 서비스특성을 파악하고 서비스품질에 관한 선행연구를 검토하여 해상여객터미널의 서비스품질 구성차원과 개별 구성차원의 측정문항을 개발하고자 하였다.

서비스공장으로 분류되는 해상여객터미널 서비스품질 측정을 위하여 Cronin과 Taylor (1992)의 SERVPERF방식을 활용하였다. 그리고 Festus 등 (2006)의 연구에서 사용된 서비스품질 구성요인을 해상여객터미널에 적용하고, 서비스품질에 관한 기존 선행연구를 바탕으로 타당성 있는 설문문항들을 사용하였으며, 측정도구에 대한 신뢰성과 타당성을 확인함으로써 제안된 해상여객터미널 서비스품질 구성차원을 검증하고자 하였다. 실증분석결과에 따르면, 반복적인 통계적 검증 절차과정에서 최초 구성된 27개의 측정문항들은 19개로 줄어들었으며 유형성, 대응성, 지식, 신뢰성, 그리고 접근성 등은 각각의 단일차원으로 구분되었다. 그리고 확인적 요인분석결과 연구자들이 제안한 5차원모델이 해상여객터미널 서비스품질 측정에 활용될 수 있는 것으로 나타났다.

□ 주제어: 해상여객터미널, 서비스공장, 터미널서비스품질, 구성요인개발

<별첨 1> 해상여객터미널 서비스품질 측정문항

구성차원	문항	내 용
유형성	1	국제여객터미널은 깨끗하다.
	2	멀리서 바라본 국제여객터미널의 외관은 매력적이다.
	3	국제여객터미널의 실내디자인은 매력적이다.
	4	국제여객터미널은 최신의 설비와 관련 부대시설을 갖추고 있다.
	5	국제여객터미널에 근무하는 직원들은 단정하다.
	6	국제여객터미널의 승선 전 대기 장소는 깨끗하다.
	7	국제여객터미널의 승선 전 대기 장소는 편안하다.
대응성	8	국제여객터미널의 직원들은 친절하다.
	9	국제여객터미널의 직원들은 여객들에게 각별한 주의를 기울인다.
	10	국제여객터미널의 직원들은 여객들의 요구사항을 신속히 처리한다.
	11	국제여객터미널에서는 고객들이 필요로 하는 서비스를 수용한다.
	12	국제여객터미널의 시설유지는 적절하다.
	13	국제여객터미널의 직원들은 승·하선 수속을 신속하게 처리한다.
지 식	14	국제여객터미널 직원들은 전문적인 업무지식을 보유하고 있다.
	15	국제여객터미널 직원들은 터미널의 승·하선시설에 대해 매우 잘 알고 있다.
	16	국제여객터미널 직원들은 터미널 내 편의시설에 대해 매우 잘 알고 있다.
	17	국제여객터미널 직원들은 터미널시설에 관한 적절한 정보를 제공한다.
신뢰성	18	국제여객터미널 직원들은 터미널서비스 절차에 관한 정확한 정보를 제공한다.
	19	국제여객터미널 직원들은 오류 없고 정확한 운항관련 기록을 제공한다.
	20	국제여객터미널에서는 승선에 필요한 정확한 터미널서비스를 제공한다.
	21	국제여객터미널의 전광판정보와 실제 입·출항 시간은 항상 일치한다.
	22	국제여객터미널에서의 승선 전 대기시간은 그다지 길지 않다.
접근성	23	국제여객터미널의 시설들은 매우 쉽게 사용할 수 있다.
	24	국제여객터미널은 접근하기 편리한 곳에 위치하고 있다.
	25	국제여객터미널은 자가용 승용차로 접근하기 편리하다.
	26	국제여객터미널은 대중교통수단과 잘 연계되어 있다.
	27	국제여객터미널은 대중교통수단 간 환승을 통하여 접근하기 편리하다.