

論文

복수공항 이용객의 서비스 만족에 영향을 미치는 품질요인의 비교 연구

장순자*, 김기웅**

Study on comparison of quality factors, which effect on service satisfaction by passengers who use multi-airport

Soon-Ja Jang*, Kee-Woong Kim**

ABSTRACT

The role of airports in the metropolitan area in Korea is very important which is located on the center of Northeast Asia considered as the highest potential growth continent in the world air transport market. This study includes comparison on service quality between Gimpo Airport and Incheon Airport which are indicated as multi-airport system in the metropolitan area appraised by passengers from Korea, Japan and China, and analysis on primary factors of airport service which affect the customer satisfaction and loyalty. The service quality appraised in the order of Chinese, Korean, and Japanese and the analysis result indicated that the service quality factors which influence on customer satisfaction and loyalty were all different among passengers from three countries. Information service was the priority factor for customer satisfaction to Chinese and Korean, but Japanese considered that personal service was the most important factor. This research paper tried to provide many current issues and guides to operational strategy including plan for the specialized routes of multi-airport system in domestic metropolitan area.

Key Words : Multi-airport system(복수공항시스템), Airport Vitalization(공항활성화), Airport Service Quality(공항서비스품질), Customer's Satisfaction(고객만족), Loyalty(충성도),

1. 서론

한·중·일 3국은 세계 인구의 25%(약 15억명)에 해당하는 지역으로 항공운송시장에서의 높은 성장 잠재력을 지닌 지역이다. 향후 20년간 세계 항공운송시장에서 여객운송 증가율이 평균 4.9% 성장할 것으로 예상되는데, 아시아-태평양 지역

은 이보다 훨씬 높은 평균 6.1%의 성장률을 예상하고 있다.¹⁾ 그러나 한·중·일 3국간의 여객 운송 증가율은 2002년부터 5년간 이미 연평균 10.4%의 높은 성장률을 보이고 있어, 이보다 훨씬 클 것으로 예상할 수 있다.²⁾ 2020년 세계 GDP 전망³⁾에 의하면, 동북아시아(NE Asia)의 경제력은 미주지역을 제치고 유럽연합(EU) 다음으로 높게 전망하고 있어, 가장 역동적인 경제권의 하나로 자리를 잡아가고 있다.

2010년 08월 17일 접수~2010년 09월 15일 심사완료

* 한국공항공사

** 한국항공대학교 교수

연락처, E-mail : kimms@hau.ac.kr

경기도 고양시 덕양구 화전동 200-1

1) Airbus, 2008

2) 윤문길, '한중일항공운송자유화와영향분석', 한중일항공심포지엄, 메이펠드호텔, 2008

3) World Economic Prospects, 2009

그리고 최근 동북아 지역의 경제·사회적 상호 의존은 급속히 심화되고 있으며, 이 경향은 한·중·일 삼국을 중심으로 활발하게 움직이고 있고, 한국은 동북아 발전의 중심축에 있다. 한·중·일 3국간 상호방문객은 3국의 총 출입국 규모의 약 40%를 차지할 정도로 성장하고 있고 인적·물적 교류확대를 위한 항공노선 확충, 항공시장 통합 등이 빠르게 진행되고 있다.

그 결과, 많은 인적, 물적 수송량을 발생시키는 대도시에서는 선진국의 주요도시의 공항들과 같이 여러 개의 공항을 운영하고 있다. 한 도시에 두 개 이상의 공항을 가지고 있는 경우의 공항을 복수공항(multi-airport)⁴⁾이라고 한다. 그리고 이와 같이 대도시에 여러 개의 공항을 운영하게 되는데 이를 복수공항시스템(multi-airport system)⁵⁾이라고 한다. 세계적인 대도시들, 런던, 파리, 뉴욕과 같은 도시들은 이미 20~30여 년 전부터 복수공항시스템을 갖추고 있어서 국제선 위주의 대형 신공항과 기존의 공항은 상호 경쟁적 위치에 놓이게 되었다. 그래서 각국 정부는 정책적으로 양 공항을 국제선과 국내선으로 역할분담을 하였다.

동북아지역 국가에서는 1980년대 말에 동북아 지역의 경제회복을 계기로 일본, 홍콩 및 동남아시아 국가들이 1990년대 중반 이후 개항을 목표로 허브공항을 겨냥한 신공항 건설에 착수하였다. 한국도 김포공항 확장사업만으로는 늘어나는 항공수요 증가에 대응하기 어렵고, 또한 오사카 간사이공항이나 홍콩의 첵락콕공항과 경쟁할 수 있는 대형 허브공항의 필요성에 의해 2001년 3월 인천공항을 개항하였다. 정부는 개항에 앞서 1997년 8월에 인천공항의 허브화 기능 강화를 위해 인천공항은 연계를 위한 일부 국내선과 국제선 전용으로, 김포공항은 국내선 전용으로 역할분담을 확정하였다. 그러나 김포공항의 유희시설 활용문제와 인천공항으로의 접근의 어려움과 김포공항의 편리성이 부각되어 인천공항의 허브화에 지장을 초래하지 않는 범위에서 2003년에 김포↔하네다(도쿄) 노선이 신설되었고, 2007년 10월 김포↔홍차오(상하이) 노선, 2008년 12월 김포↔이타미(오사카) 노선이 추가로 개설되었다. 현재 김포공항에는 7개의 항공사가 1일 총 40회의 국제선을 운항하고 있다. 이것은 철저히 소비자인 공항 이용객의 입장과 서울의 도시경쟁력 제

고차원에서 추진된 결과이다.

복수공항시스템 내의 각 공항들의 성패는 정부가 아니라 시장에 의하여 결정되는 것이다. 서구 국가임에도 정부의 권한이 막강한 프랑스의 경우에서 그나마 정부의 역할이 결실을 맺었지만 그 대신 프랑스 항공시장을 해외항공사들에게 잠식당하는 비용을 치러야 했다(박우진, 2007). 일본의 항공정책전문가인 야마우치(山内弘隆)(2004)는 단순한 대항조치의 필요성보다는 수요예측을 전제로 이용자 편리성과 항공회사간의 건전한 경쟁을 촉진해야 한다고 하였다. 정책적인 결단만으로 중추(hub)공항이 만들어지는 것이 아니며 중요한 것은 공항이 이용자의 편리성을 추구하고 항공운송의 공급자들이 경쟁에 최선을 다하는 것이라는 사실을 강조하고 있다.

이에 본 연구에서는 동북아 지역에서의 한국의 공항활성화를 통한 국가경쟁력 제고를 위해서 국내 수도권 복수공항시스템인 김포공항과 인천공항에서 항공수요가 가장 많은 동북아의 핵심도시인 도쿄, 오사카, 상하이 세 도시를 목적지(O&D, Origin and Destination)로 이용하는 승객을 대상으로 서비스품질을 포함한 공항서비스 만족도 수준을 비교해 보았다. 동일도시구간의 서로 다른 공항노선의 한·중·일 이용객을 대상으로 평가를 하였고, 부가적으로 한·중·일 이용객들 간에 서비스품질 평가와 공항 서비스 만족도 수준이 어떠한 차이를 보이고 있는지 비교하고, 또한 공항서비스 만족도에 영향을 미치는 주요한 서비스 품질 요인을 분석하였다.

본 연구 결과는 국내 수도권 복수공항시스템의 인바운드 고객 유치를 위한 특화노선 전략 구상 등 공항활성화 전략과 향후 동남권 신공항 건설 부지 선정시 소비자 측면에서의 검토 필요성 등 많은 시사점과 지침을 제공하고자 하였다.

II. 이론적 배경

2.1 공항 서비스품질

2.1.1 서비스품질의 정의

서비스품질에 대한 다양한 정의 중 가장 폭넓게 지지를 얻고 있는 것이 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(이하 파라슈라만 등)(1988)의 지각된 서비스품질이다. 그들은 서비스품질이란

4) 이길수의, 「관광학원론」, 한울출판사, 2001.02.25, pp319.

5) Airport Council International, "ACI World Report", No. 11/12, November/December, 2002, pp19.

‘특정 서비스의 전반적 탁월성이나 우월성에 관한 소비자의 판단으로 객관적 품질과는 다른 태도의 한 형태’로 정의하고 있다. 또한 이들은 ‘지각된 품질은 소비자의 지각과 기대사이의 차이의 방향과 정도로서 보인다’라고 말함으로써 지각된 품질을 기대와 성과의 개념에 연결시키고 있다.

이러한 품질에 대한 정의는 학자와 사용목적에 따라 다르게 정의를 내리고 있지만 Garvin(1984)은 선형적 접근방법, 가치중심적 접근방법 등에 따라 다섯 가지 접근방법으로 그 개념을 정립할 수 있다고 주장하였다. 다섯 가지 접근방법 중 사용자 중심적 접근방법은 품질은 고객의 지각에 의해 결정된다는 전제하에, 서비스품질이란 고객 개인의 주관적인 판단에 의해서 인지된다는 것이며 서비스품질의 수준을 만족도로 측정할 수밖에 없다는 것이다. 고객만족경영 개념은 이러한 사용자 중심적 접근방법의 일환으로 활용되는 기법이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 사용자 중심적 접근에 따라서 공항서비스 이용자들이 느끼는 지각된 서비스 품질을 측정하고 그에 대해서 분석하고자 한다.

Grönroos(1984)는 서비스 품질을 고객에 의해 주관적으로 인식되는 품질이라고 주장하면서 객관적인 품질과 구분하기 위해 주관적인 품질을 “지각된 서비스 품질”이라고 했다. Cronin & Taylor(1992)는 지각된 서비스 품질이란 특정 서비스에 대한 장기적이고 전체적인 평가를 의미하는 태도로서 개념화되고 측정되어야 한다고 지적하면서 서비스 품질이 고객만족의 선행요인이라고 주장하였다. 또한 서비스 품질은 고객의 행동의도 즉, 반복구매, 태도구매, 불편행동 등을 예측할 수 있는 유력한 예측인자이자 만족과 높은 상관 관계를 가지고 있다(Bitner, 1990)고 하였다.

2.1.2 서비스품질 구성요인

파라슈라만 등(1988)은 서비스 품질의 구성요소를 보다 세부적으로 작성하여 4가지 형태의 서비스 산업(은행, 신용카드회사, 심부름센터, 수리업)에서 서비스를 제공받고 있는 고객들을 대상으로 연구하여 서비스 품질의 5개 차원을 <Table 1>과 같이 개발하고 SERVQUAL이라고 하였다. 이 모델은 서비스 품질에 대하여 좀 더 구체적이고 포괄적인 연구로 그 가치가 인정되고 있고, 많은 학자들에 의해 서비스 품질을 측정하는 도구로 사용되고 있다.

Table 1. SERVQUAL 모형의 서비스 품질의 구성요인

구성차원	내용
유형성 (Tangible)	물리적 시설, 장비, 종업원의 의모 등 유형적 단서
신뢰성 (Reliability)	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 능력
반응성 (Responsiveness)	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성 (Assurance)	종업원의 지식과 예절, 신뢰감을 전달하려는 능력
공감성 (Empathy)	서비스기업이 고객에게 기울이는 개별적인 배려와 관심

2.1.3 서비스품질 평가

1980년대 이후 서비스 측정에 대한 다양한 연구 중 대표적인 것으로서는 파라슈라만 등의 SERVQUAL과 Cronin & Taylor의 SERVPERF가 있다. 파라슈라만 등의 SERVQUAL과 Cronin & Taylor의 SERVPERF의 서비스 품질 측정 모형을 비교하면 다음 <Table 2>와 같다.

Table 2. 서비스 품질 측정 모형 비교

구분	SERVQUAL (파라슈라만 등, 1988)	SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992)
모형의 구성	기대수준-성과수준	성과
기대의 정의	제공해야 할 수준	기대수준 측정안함
측정의 차원	5개 차원, 22항목(44문항)	5개 차원, 22항목(22문항)

2.1.4 공항서비스 품질 평가 선행연구

Martel & Seneviratne(1990)는 공항여객 터미널의 서비스 수준에 영향을 주는 요소를 연구하면서 공항서비스를 12개의 공항시설로 구분하고 이를 도착, 출발, 연계, 통과, 환승의 세부내용으로 구분하였다. 이 세부 내용에 각 시설에서 갖추어야 할 서비스 변수를 작성, 정리하여 공항시스템 평가에 관한 연구에서 공항시스템 6개 분야로 나누어 이를 분석하였다.⁶⁾ Ndoh & Ashford(1994)는 교통서비스 수준 평가에 관한 연구에서, 공항서

비스를 여객 및 화물처리, 대기 장소, 공항 내 이동시설, 부대시설, 접근 교통시설 등 5개 부분으로 나누었다. 전순란(2002)은 인천국제공항 이용객들과 항공사 직원들을 대상으로 인천국제공항의 서비스품질을 선진국 공항의 품질과 비교 측정하였다. 그 결과 이용객과 직원 두 집단 모두 인천국제공항의 서비스품질이 선진국 공항보다 낮은 것으로 분석되었고, 두 집단 모두에게 만족을 주는 서비스품질은 안전성이었고 가장 낮게 평가된 것은 지리적 위치였다. 이승창(2002)은 인천국제공항의 주요서비스를 항목별로 중요도, 이용자의 지각수준, 다양한 평가방법 등을 활용한 주관적, 객관적 측정 척도를 개발하였고, 선진공항의 지표를 참고하여 인천국제공항의 서비스품질 지표를 설정하였다. 지표 외에도 대중교통과 주차시설 등 교통수단에 대한 중요도와 만족도, 전체적인 서비스 만족도를 언급하였다. 최현정(2005)의 연구에서는 인구통계학적 특성에 따른 공항서비스 만족도의 차이는 직업에서 차이가 있는 것으로 나타났고 인적서비스품질, 시설품질의 효율, 운송시스템품질의 효율이 높을수록 공항서비스 만족도는 높아지는 것으로 나타났다. 김민수(2007)는 인천국제공항 서비스품질을 기술적, 기능적 서비스품질로 구분하고, 공항서비스품질 요인들을 공항운영능력, 시설 및 직원의 단정함, 시설이용의 편리 및 신속성, 주차차 위치 및 편리성, 공공기관의 확신성 및 공감성, 공공기관의 신뢰 및 반응성, 입주업체의 신뢰 및 업무지식, 입주업체의 확신성 및 응대능력 등 8가지로 도출하였다.

2.2 고객만족

고객만족에 관한 개념과 측정방법들은 다양한 분야에서 실증적 연구를 통하여 구축되어 왔으며 따라서 고객만족은 다양하게 정의되어진다(심진보, 2006). 기존의 고객만족에 대한 정의는 크게 두 가지로 구분되는데 하나는 결과(outcome) 지향적 관점이고 다른 하나는 과정(process) 지향적 관점이다. 결과중시 견해는 고객만족을 소비경험으로부터 야기되는 결과로 보며(Westbrook and Reilly, 1983; Oliver, 1980), 과정중시 견해는 고객만족을 소비자 만족 모델의 기대 불일치와 관련

된다(Tse & Wilton, 1988; 이유재, 2002).

일반적으로 고객만족은 고객의 실제 경험과 기대간의 불일치로 인해 발생하게 되는 감정과 구매경험 전의 감정이 결합하여 발생하는 종합적인 심리상태를 의미한다(Oliver, 1980). 이처럼 고객만족을 설명하려는 연구들이 활발히 진행되어 왔으며 그 중 가장 일반적인 모델은 기대-성과 불일치 패러다임으로 고객만족을 결정하는 변수가 무엇인가를 규명하는 모델이다. 이 패러다임에 의하면, 사전기대와 제품성과간의 불일치가 고객만족/불만족에 영향을 미친다(Oliver, 1980). 기대-성과 불일치 패러다임이 고객만족을 달성하기 위해 기대수준을 낮추면 고객만족이 쉽게 달성될 수 있는 이론적 개연성을 가지므로 일부 비판을 받기도 하지만 고객만족은 소비자의 내적인 비교기준과 인지된 성과와의 차이로 결정되는 것이 보다 보편타당하다는 견해가 학계에서 우세하므로 본 연구는 기대-불일치 이론을 토대로 고객만족을 정의하고 있다.

2.3 충성도

고객충성도가 중요한 이유는 기업수익의 대부분이 장기거래 고객에게서 발생하기 때문이다. Dick과 Basu(1994)는 행동적 접근방법과 태도적 접근방법을 종합하여 충성도를 호의적 태도와 반복구매 행동으로 정의하였다. 태도는 재구매의도, 공급자의 권유의지, 경쟁업체로의 전환거부 등의 개념을 포함하며, 행위는 재구매, 현재의 공급자로부터 다른 제품이나 서비스를 보다 많이 재구매하거나 공급자를 다른 사람에게 권유한다는 개념을 포함한다고 하였다.

고객충성도는 서비스기업의 생존과 성장에 결정적으로 영향을 미치는 중요한 요소 중 하나다. 따라서 고객충성도는 마케팅계획의 중요한 전략적 목표 중의 하나로 마케팅 노력을 통해 실현할 수 있는 확고한 경쟁적 우위개발을 위해 중요한 기반이 되는 것이다. 관계마케팅에서는 기업의 장기적인 수익성 목표를 달성하기 위해서는 고객만족만으로는 충분하지 않고, 고객충성도가 뒷받침되어야 한다. 본 연구에서는 고객의 충성도를 Dick과 Basu(1994)의 연구에 의거하여 재이용의도, 구전의도, 추천의도로 정의하고 있다.

6) 이정현, '아시아 허브국제공항 품질에 관한 비교연구', 석사학위논문, 경기대학교 경영대학원, 2008, pp.41.

2.4 복수공항시스템

2.4.1 복수공항시스템 개요

앞에서도 언급하였지만 복수공항시스템이란 광역도시에 두 개 또는 그 이상의 공항을 갖추고 있는 것을 말한다. 현재 전 세계 공항은 45,800여개이고 이중 복수공항시스템은 약 50여개가 존재하고 있으며 항공수요의 증가와 함께 복수공항시스템은 전 세계적으로 꾸준히 늘어날 것으로 예상할 수 있다.

공항운영의 측면에서 단일공항시스템과 달리 매우 유의해야 하는 점이 있다면 복수공항시스템 내의 개별공항들은 수송확보를 위해 서로 경쟁을 하기 때문에, 복수공항시스템의 공항들은 그 존속을 위하여 많은 주의가 요구되며 상황에 맞는 변화를 모색해야 한다(박우진, 2007). 광역도시 주변의 공항들의 발전에 영향을 주는 핵심적 요소는 공항이용자들과 항공사의 선택이다. 공항시스템의 이해를 위하여 이들의 관점에 기초한 개념을 사용하는 것이 실질적이며 전반적인 시스템을 이해하는데 있어서 매우 핵심적인 요소이다. 따라서 공항의 기획자들과 운영자들의 관점에서 개별공항들의 행정적 통제나 소유문제와의 관련성보다는 복수공항시스템의 광역도시에서의 상업적 공항으로서의 역할수행에 관심을 가져야 한다(박명섭, 2005).

2.4.2 복수공항시스템 운영

대부분의 선진국 대도시들도 복수공항시스템을 <Table 3>과 같이 공항 간 역할분담을 통해 운영하고 있다.

Table 3. 복수공항 역할분담

동 경	하네다공항	나리타공항
	- 국내선 및 단거리 국제선 (동북아, 동남아)	- 일부 국내선 및 중장거리 국제선 (미주, 유럽, 아시아, 태평양)
파 리	오를리공항	드골공항
	- 국내선 및 단거리 국제선 (유럽, 미국, 아프리카)	- 일부 국내선 및 중장거리 국제선 (아시아, 태평양, 중동)

뉴 욕	케네디공항	뉴왁공항
	- 일부 국내선 및 중장거리 국제선 (아시아, 태평양, 중동, 아프리카)	- 국내선 및 단거리 국제선 (유럽, 캐나다, 중남미)
런 던	히드로공항	게트윅공항
	- 일부 국내선 및 중장거리 국제선(정기편) (아시아, 태평양, 중동, 아프리카)	- 국내선 및 단거리 국제선(차터편) (유럽, 미국)
서 울	김포공항	인천공항
	- 국내선 및 단거리 국제선 (동북아)	- 일부 국내선 및 중장거리 국제선 (미주, 유럽, 아시아, 태평양)

국내 수도권 복수공항시스템 운영 역할분담에 따른 김포공항과 인천공항의 동일 도시간 운영노선은 김포공항에서 김포-하네다(도쿄), 김포-이타미(오사카), 김포-홍차오(상하이), 인천공항에서 인천-나리타(도쿄), 인천-간사이(오사카), 인천-푸둥(상하이) 노선 등이다.

Richard de Neufville(2006)의 연구를 참고해서 해외 주요 복수공항시스템 운영사례를 살펴보면 다음과 같다.

“에드몬튼은 여객들이 좀 더 편리한 시내 Municipal공항으로 이동하여 비워졌고, 런던은 장기적인 예측에도 불구하고 제 3공항이 긴급히 필요해졌으며, 런던/스텐스테드에 있는 거대한 여객 터미널들이 사실상 버림받았다. 그리고 몬트리얼/미라벨공항은 연간 약 3백만 미만의 여객을 받았으며 6백만명에서 천만명 여객을 위한 시설들은 20년 전에 지어졌고, 오사카/간사이 공항 계획자들은 예측에 실패하여 편리한 오사카/이타미 공항은 여전히 운영 중이며 운영을 위해 시설들을 건축하였으며, 워싱턴/덜레스에 주 국제공항은 항공사들이 이 시설을 사용하도록 만들어진 엄격한 규정에도 불구하고 약 20년 동안 충분히 이용되지 않은 채 남아있다 “고 하였다.

또한, 성공적인 복수공항시스템을 위한 원동력에 대하여는 “복수공항 시스템을 성공시키려면 공항들을 매력적으로 만드는 요인들을 이해하는 것이 필요하다. 공항의 매력은 항상 그의 경쟁공항과 비교하여 설명된다. 여객과 항공사들이 다른 곳에서 더 나은 서비스를 받을 수 있다면 제2공항을 이용하지 않을 것이다. 제2공항을 발전시키기 위해 경쟁공항을 이해하는 것이 필요하다. “고 하였다.

III. 연구의 가설

파라슈라만 등(1988)과 Cronin & Tayler(1992)는 서비스품질의 개념과 측정방법에 관한 실증 연구에서 서비스품질이 만족의 선행요인임을 밝혔다. 이상적 성과와 현재의 성과간의 차이가 서비스품질에 영향을 미치고 서비스품질은 만족에 영향을 미친다. 다른 연구에서도 서비스품질이 고객 만족에 영향을 미치고 만족이 재구매 의사와 구전효과에 영향을 미친다고 보았다(이유재·김중여·김재일, 1996). 따라서 서비스품질이 만족에, 또 만족이 재이용 의도와 구전의도에 결정변수라는 가설을 세웠다.

동북아의 중심축에 있는 한국의 수도권의 복수 공항인 김포공항과 인천공항의 서비스품질에 대해 공항별 그리고 한·중·일 이용고객별로 어떠한 인식 차이가 있으며, 이러한 서비스품질 요인이 서비스 만족도나 고객만족도에 대해 어떻게 영향을 미치고 있으며 주로 영향을 미치는 요인은 무엇인지 알아보려고 하였다.

<서비스품질 인식 차이 검증>

가설 1 : 김포공항과 인천공항 간 서비스품질의 인지수준은 유의적인 차이를 보일 것이다.

가설 2 : 한·중·일 이용객간 이용공항에 대한 서비스품질의 인지수준은 유의적인 차이를 보일 것이다.

가설 3 : 한·중·일 이용객간 공항별로 전반적인 만족도에는 유의적인 차이를 보일 것이다.

가설 4 : 한·중·일 이용객간 공항별로 충성도에는 유의적인 차이를 보일 것이다.

<서비스품질과 만족도 및 서비스 만족도와 추천의도와의 영향 분석>

가설 5 : 서비스품질의 품질차원은 서비스 만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 서비스 만족도는 서비스 추천의도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 7 : 서비스품질의 품질차원은 전반적인 고객만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

IV. 실증분석 및 결과

4.1 설문 개발과 표본의 구성

본 연구는 국내 수도권의 복수공항을 이용하는 이용객들의 지각된 공항의 서비스품질 차이와 국적별로 공항 서비스품질에 대한 평가 비교, 전반적인 만족도와 충성도에 대한 국적별 공항별 차이는 어떠한고 전반적인 만족도에 영향을 주는 주요 품질요인은 무엇인지 파악하고자 하였다. 공항 이용객의 만족에 영향을 주는 요인은 다양하기 때문에 본 연구에서는 인적서비스품질, 정보서비스품질, 운영서비스품질 등 세 가지 변수에 대한 요인을 구성하였다.

측정도구는 기존연구에서 이미 검증된 설문항목을 토대로 새로 발견된 문항을 추가하였다. 측정은 리커트 7점 척도를 사용하였으며 구성개념별로 측정문항을 정리하면 <Table 4>와 같다.

설문 조사는 2010년 6월 말에 국내 수도권 복수공항시스템인 김포공항과 인천공항에서 일본 도쿄, 오사카 및 중국 상해로 출국하기 위해 탑

Table 4. 구성개념별 측정문항

구성개념		측정문항	문항
운영 서비스 품질 (Q_OS)	편의성	①접근 용이성 ②국내선 연결수단 용이성 ③대중교통요금 적절성 ④입출국심사 편리성	4
	시설	①공항청사외관 훌륭함 ②청사내부시설 우수성 ③주차시설 우수성	3
	안전성	①수하물 안전검사 신뢰도 ②보안수속절차 철저한 수행 ③항공기 이착륙시설의 안전성 ④검색장비 등 수속장비의 신뢰성	4
인적 서비스 품질 (Q_PS)	유형성	①근무자 용모 청결 ②근무자의 단정한 외모 ③근무자 데스크 정리 정돈 상태	3
	신뢰성	①고객문제 진심 해결 노력 ②고객 서비스 최우선 생각 ③고객과의 약속수행 정확성	3
	반응성	①진행 서비스 정확히 알려줌 ②신속한 서비스 수행 ③고객을 도우려는 의지	3
	보증성	①업무에 대해 확신 제공 ②예의바른 행동 ③업무를 잘 수행할 수 있는 능력	3
정보 서비스 품질 (Q_IS)	공감성	①고객에게 세심한 배려 ②고객편의에 대해 최대한 배려 ③고객의 요구사항 이해 정도	3
	형식	①정보 글자 등 디자인 ②정보 외국어 배열상태 ③대중교통안내 등 정보 이용편리	3
	내용	①답송정보의 확실성 ②답송에 대한 올바른 판단 가능성 제공	2
	정시성	①근무자 용모 청결 ②근무자의 단정한 외모 ③근무자 데스크 정리 정돈 상태	3

승게이트 앞에서 대기하고 있는 한·중·일 이용객을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 980부를 배부하였으며 그중 유효 설문지 917부를 회수하여 통계분석을 실시하였다. 분석방법은 SPSS 15.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 일원분산분석, 상관관계분석, 단계적 회귀분석 등을 실시하였다.

4.2 측정도구의 검증

4.2.1 응답자 기초통계 분석

응답자는 한국 300명, 중국 275명, 일본 342명

으로 전체 917명을 조사하였다.

응답자의 특성을 파악하기 위해 인구 통계적 변수들에 대한 빈도분석을 실시하였고, 그 결과를 요약하면 <Table 5>와 같다.

4.2.2 측정도구의 신뢰도 분석

측정 도구들을 이용하여 사전적으로 정의된 요인이 적절히 구성되었는지를 알 수 있는 척도인 문항의 내적 일치도(internal consistency)를 나타내는 Chronbach's Alpha는 <Table 6>과 같다. <표 6>에서 보는 것처럼 대부분의 차원의 Chronbach's Alpha 값이 0.9를 넘어 각각의 요인을 구성하는 변수들 간의 내적일치도는 높은 것

Table 5. 인구·사회경제적 특성

구 분	김포공항		인천공항		
	응답자 수	비율(%)	응답자 수	비율(%)	
국적	한국	161	34.1	139	31.2
	중국	133	28.2	142	31.9
	일본	178	37.7	164	36.9
연령	20대	145	31.3	192	43.1
	30대	119	25.6	104	23.4
	40대	110	23.7	77	17.3
	50대 이상	90	19.4	72	16.2
성별	남자	206	46.0	211	49.9
	여자	242	54.0	212	50.1
직업	회사원	180	38.4	164	36.9
	자영업	45	9.6	47	10.6
	공무원	20	4.3	22	5.0
	전문직	72	15.4	51	11.5
	학생	77	16.4	103	23.2
	주부	36	7.7	29	6.5
	기타	39	8.3	28	6.3
소득	3천만원 이하	188	43.7	151	38.3
	6천만원 미만	136	31.6	152	38.6
	9천만원 미만	61	14.2	51	12.9
	9천만원 이상	45	10.5	40	10.2
공항 이용 목적	관광여행	325	68.9	200	45.0
	회사업무	100	21.2	136	30.6
	친지방문	19	4.0	24	5.4
	기타	28	5.9	84	18.9
국제선 이용 횟수	1~3회	359	76.4	276	63.3
	4~6회	48	10.2	70	16.1
	7~9회	19	4.0	32	7.3
	9회 초과	44	9.4	58	13.3
항공권 선택 경로	본인 직접 구입	163	35.1	197	44.9
	주변의 권유	24	5.2	27	6.2
	여행사 권유	277	59.7	215	48.9

* 인구특성 변수중 일부 결측치가 있음.

으로 나타났다. 따라서 서비스품질을 비교 평가함에 있어서 요인을 구성하는 변수들 간의 평균을 각 요인의 평가 점수로 활용하는 데는 무리가 없어, 평균값을 가지고 분석을 하였다.

4.3 공항별 비교

가설 1 : 김포공항과 인천공항간 서비스품질 인지수준은 유의적인 차이를 보일 것이다.

공항별로 서비스품질 인식 차이를 검증하기 위해 한국, 중국, 일본 이용객을 대상으로 이용 공항의 3가지 품질 영역에 대한 평가를 하였다. 각

영역에 대한 품질을 공항별로 비교하기 위하여 T-검정을 실시하였으며 그 결과는 <Table 7>과 같다.

분석결과를 보면, 운영 서비스 영역에서는 편의성 측면에서 김포공항이 인천공항에 비해 서비스 품질 평가가 높지만 시설면에서는 인천공항의 서비스 품질이 높은 것으로 나타났으며, 안전성은 두 공항 간 차이가 없는 것으로 나타났다. 인적서비스 품질에서는 공항 종사자들의 외형적인 부분에 대한 평가인 유형성 항목은 김포공항이 다소 우세하지만 통계적으로 유의하지 않고, 신뢰성·반응성·보증성·공감성 항목은 인천공항에 비해 품질평가가 상대적으로 우수한 것으로 나타났

Table 6. 변수간 내적 일치도 비교

품질평가 영역	품질평가 요인	서비스품질 평가항목	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	Cronbach의 알파
운영서비스 품질	편의성	공항에 접근 용이성	0.827	0.866
		국내선 연결수단의 용이성	0.816	
		공항에 접근 용이성	0.826	
		입출국심사 등 수속의 편리성	0.845	
	시설	국제공항 청사외관 훌륭함	0.817	0.901
		청사 내부시설의 우수함	0.826	
		주차시설의 우수함	0.917	
	안전성	수하물 안전검사 신뢰도	0.939	0.948
		보안 수속절차의 철저한 수행	0.927	
		항공기 이·착륙시설의 안전성	0.935	
검색장비 등 수속장비의 신뢰성		0.928		
인적서비스 품질	유형성	근무자 용모 청결	0.924	0.954
		근무자의 단정한 용모	0.923	
		근무자 데스크의 정리 정돈 상태	0.951	
	신뢰성	고객문제를 진심으로 해결 노력	0.921	0.952
		고객서비스를 최우선 생각 수행	0.920	
		고객과의 약속 정확하게 수행	0.946	
	반응성	향후 진행 서비스 정확히 알려줌	0.923	0.941
		고객에게 신속한 서비스 수행	0.890	
		고객을 도우려는 의지	0.930	
	보증성	자신의 업무에 대해 확신 제공	0.940	0.951
		고객에게 예의바른 행동	0.928	
		업무를 잘 수행할 수 있는 능력	0.919	
	공감성	고객에게 세심한 배려	0.946	0.962
고객편의에 대해 최대한 배려		0.932		
고객의 요구사항 이해 정도		0.952		
정보서비스 품질	정보제공 형태	제공 정보의 글자크기 등 디자인	0.877	0.911
		정보의 영·한·중·일 언어 배열상태	0.858	
		대중교통 안내 등 이용 편의	0.881	
	정보의 내용	제공 정보의 탑승정보 확실성	-	0.946
		제공 정보의 올바른 탑승 도움	-	
	정보의 정시성	제공 정보의 실시간 업데이트	0.903	0.933
		공항 안내방송의 신속 정확	0.887	
		탑승수속시간 정보 미리 제공	0.920	

Table 7. 공항별 서비스 품질 비교(7점 척도 평균)

품질 영역	품질 평가 요인	김포공항평균 (표준편차)	인천공항평균 (표준편차)	t-값 (p-값)
운영서비스 품질	편의성	5.698 (0.928)	4.421 (1.004)	19.889 (0.000)
	시설	4.622 (1.325)	5.290 (1.078)	-8.207 (0.000)
	안전성	5.219 (1.093)	5.210 (1.094)	0.130 (0.897)
인적서비스 품질	유형성	5.500 (1.072)	5.388 (1.126)	1.535 (0.125)
	신뢰성	5.261 (1.131)	4.977 (1.133)	3.780 (0.000)
	반응성	5.313 (1.113)	4.996 (1.141)	4.251 (0.000)
	보증성	5.326 (1.130)	5.021 (1.176)	3.993 (0.000)
	공감성	5.219 (1.159)	4.900 (1.218)	4.058 (0.000)
정보서비스 품질	제공정보의 형태	5.058 (1.131)	5.036 (1.071)	0.307 (0.759)
	정보의 내용	5.201 (1.084)	5.096 (1.092)	1.461 (0.144)
	정보의 정시성	5.213 (1.0530)	5.058 (1.079)	2.197 (0.028)

다. 정보서비스 영역에서는 제공정보의 형태나 제공 정보의 내용에 대해서도 김포공항이 미미하게 우수한 것으로 나타났지만 통계적으로 유의한 차이는 아니고, 정시성 항목에서는 김포공항이 인천공항에 비해 우수한 것으로 나타났다.

4.4 국적별 비교

가설 2 : 한·중·일 이용객간 이용공항의 서비스 품질 인지수준은 유의적인 차이를 보일 것이다.

공항의 서비스 품질에 대해 이용자 국적별로는 어떤 평가를 하고 있는지를 분석하기 위해 국적별 비교분석을 해보았다. 분석 방법은 일원분산분석(One-Way ANOVA)방법을 이용하였다. 분석 결과는 다음의 <Table 8>, <Table 9>와 같다. <Table 8>에 제시된 결과에 의하면 김포공항에 대한 서비스 품질 평가의 모든 요인에서 중국인의 평가가 가장 높은 것으로 나타났고, 한국인, 일본인 순으로 나타났다. 중국인들은 5.732에서 6.278의 높은 평가를 한 반면, 한국인은 4.115에서 5.801의 평가를 하였으며, 일본인들은 4.260에서 5.359의 평가를 하고 있다. 각각의 요인별로 보면 한국인들은 김포공항의 시설 수준을 가장 낮게 평가(4.115)를 하고 있는 반면, 공항 이용의

편의성 수준을 가장 높게 평가(5.801)하고 있다. 이에 반해 중국인들은 특히 인적서비스 품질 영역 모두에서 6점 이상의 높은 평가를 하고 있는 것으로 나타났고, 일본인들은 김포공항의 이용편의성 항목에서만 5.359의 평가를 하고 그 이외에는 4점대의 평가를 하였다.

김포공항에 대한 평가방법과 마찬가지로 인천공항의 서비스 품질에 대해서도 이용자 국적별로 비교 분석을 한 결과가 <Table 9>에 제시되었다. 이용편의성 항목은 세 그룹에서 4.326에서 4.586의 평가를 받아 인천공항에 대한 평가항목 중 가장 낮은 평가를 받고 있다. 중국인들은 한국인이나 일본인에 비해 상대적으로 높은 평가를 하고 있지만, 김포공항에 대해서 중국인들이 5.732에서 6.278의 높은 평가 한 것과 비교할 때 4.586에서 5.704의 평가를 하고 있어 공항간 차이가 큰 것으로 나타났다. 그리고 대부분의 항목에서 중국인들은 한국인이나 일본인에 비해 서비스 품질에 대한 평가가 다소 높은 것으로 나타났다.

가설 3 : 한·중·일 이용객간 공항별로 전반적인 만족도에는 유의적인 차이를 보일 것이다.

가설 4 : 한·중·일 이용객간 공항별로 충성도(홍보/재이용/추천의도)에는 유의적인 차이를 보일

Table 8. 국적별 김포공항 서비스 품질 비교(7점 척도 평균)

품질 영역	품질 평가 요인	한국인(a)평균 (표준편차)	중국인(b)평균 (표준편차)	일본인(c)평균 (표준편차)	F-값 (p-값)
운영서비스 품질	편의성	5.801(bc) (0.850)	6.004(ac) (0.831)	5.359(ab) (0.969)	21.083 (0.000)
	시설	4.115(b) (1.256)	5.732(ac) (1.034)	4.260(b) (1.072)	86.499 (0.000)
	안전성	5.116(bc) (1.067)	5.986(ac) (0.855)	4.740(ab) (0.960)	61.072 (0.000)
인적서비스 품질	유형성	5.522(bc) (0.970)	6.278(ac) (0.780)	4.899(ab) (0.966)	85.792 (0.000)
	신뢰성	5.369(bc) (0.945)	6.117(ac) (0.813)	4.531(ab) (1.003)	110.292 (0.000)
	반응성	5.404(bc) (0.959)	6.072(ac) (0.886)	4.674(ab) (1.014)	80.310 (0.000)
	보증성	5.442(bc) (0.975)	6.157(ac) (0.830)	4.605(ab) (0.985)	105.031 (0.000)
	공감성	5.333(bc) (0.996)	6.040(ac) (0.897)	4.502(ab) (1.0220)	95.608 (0.000)
정보서비스 품질	제공정보의 형태	4.967(bc) (1.093)	5.754(ac) (0.975)	4.620(ab) (1.024)	46.723 (0.000)
	정보의 내용	5.170(bc) (1.045)	5.936(ac) (0.848)	4.685(ab) (0.964)	64.175 (0.000)
	정보의 정시성	5.189(bc) (0.9390)	5.972(ac) (0.888)	4.665(ab) (0.910)	77.883 (0.000)

주) (ab) : a와 b그룹은 통계적으로 유의미한 차이가 있다는 뜻임

Table 9. 국적별 인천공항 서비스 품질 비교(7점 척도 평균)

품질 영역	품질 평가 요인	한국인(a)평균 (표준편차)	중국인(b)평균 (표준편차)	일본인(c)평균 (표준편차)	F-값 (p-값)
운영서비스 품질	편의성	4.365 (1.135)	4.586 (0.954)	4.326 (0.911)	2.897 (0.056)
	시설	5.510(bc) (1.211)	5.297(ac) (1.058)	5.087(ab) (0.926)	5.734 (0.003)
	안전성	5.273(bc) (1.195)	5.412(ac) (1.039)	4.981(ab) (1.012)	6.281 (0.002)
인적서비스 품질	유형성	5.405(bc) (1.220)	5.704(ac) (1.146)	5.099(ab) (0.941)	11.442 (0.000)
	신뢰성	4.922(bc) (1.171)	5.417(ac) (1.140)	4.650(ab) (0.968)	18.900 (0.000)
	반응성	4.942(bc) (1.243)	5.340(ac) (1.091)	4.744(ab) (1.020)	11.102 (0.000)
	보증성	5.029(bc) (1.288)	5.481(ac) (1.085)	4.616(ab) (0.996)	22.638 (0.000)
	공감성	4.853(bc) (1.358)	5.338(ac) (1.157)	4.561(ab) (1.019)	16.751 (0.000)
정보서비스 품질	제공정보의 형태	4.970(b) (1.136)	5.235(ac) (1.086)	4.916(b) (0.981)	3.766 (0.024)
	정보의 내용	5.099(bc) (1.147)	5.352(ac) (1.111)	4.871(ab) (0.979)	7.584 (0.001)
	정보의 정시성	4.966(b) (1.124)	5.418(ac) (1.110)	4.824(b) (0.926)	12.861 (0.000)

주) (ab) : a와 b그룹은 통계적으로 유의미한 차이가 있다는 뜻임

것이다.

Table 10, 가설 3, 가설 4의 검증

서비스 품질 평가 항목 외에 전반적인 만족도와 충성도에 대한 국적별 공항별 차이는 어떠한지 분석하여 보았다. 김포공항과 인천공항을 각각 나누어서 일원분산분석(One-Way ANOVA)방법을 이용한 평균 비교를 실시하였다. 서비스 품질 평가 항목과 마찬가지로 대부분 중국인들이 한국인이나 일본인에 비해 만족도나 충성도가 높은 것으로 나타났고, 특히 중국인들의 경우는 인천공항보다 김포공항에 대한 만족도나 충성도가 두드러지게 높게 나타난 것이 이번 분석의 특징이다.

4.5 변수간의 상관관계 분석

가설 5 : 서비스품질의 품질차원은 서비스 만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 6 : 서비스 만족도는 서비스 추천의도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

서비스 품질 평가와 각 영역별 만족도와와의 관계, 서비스 만족도와 추천의도와와의 관계가 얼마나 밀접한지를 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 그 결과는 <Table 11>, <Table

12>, <Table 13>과 같다.

운영서비스 품질 3개의 요인 중에서 운영서비스 만족도와 가장 상관관계가 높은 항목은 안전성이고 다음으로는 시설, 편의성 순으로 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 운영서비스 만족도와 운영서비스 추천의도간의 상관계수는 0.853으로 매우 높은 상관관계가 있음을 알 수 있다.

인적서비스 품질 5개의 요인 중에서 인적서비스 만족도와 가장 상관관계가 높은 항목은 업무에 대한 확신, 예의바른 태도, 업무 수행능력을 포함하는 보증성 항목이고, 그 다음으로는 고객에 대한 배려로 표현되는 공감성 항목이 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 그 외의 평가 항목이었던, 반응성, 신뢰성, 유용성 항목도 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 인적서비스 만족도와 인적서비스 추천의도간의 상관계수는 0.879로 매우 높은 상관관계가 있음을 알 수 있다.

정보서비스 품질 3개의 요인 중에서 정보서비스 만족도와 가장 상관관계가 높은 항목은 정보의 정시성 항목으로 상관계수 값은 0.855로 매우 높으며, 정보의 내용과 제공정보의 형태와도 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 정보서비스 만족도와 정보서비스 추천의도간의 상관계수는 0.899로 매우 높은 상관관계가 있음을 알 수 있다.

가설 7 : 서비스품질의 품질요인은 공항 전

Table 10. 전반적인 만족도 및 충성도에 대한 국적별 비교)

구 분		한국(a)평균 (표준편차)	중국(b)평균 (표준편차)	일본(c)평균 (표준편차)	F값	p값	
전반적인 고객만족도	김포	5.23(bc) (1.05)	6.02(ac) (0.86)	4.79(ab) (1.20)	52.048	0.000	
	인천	5.34(c) (1.18)	5.43(c) (1.12)	5.12(ab) (1.00)	3.217	0.041	
충성도	홍보 의도	김포	5.07(bc) (1.10)	6.04(ac) (0.82)	4.58(ab) (1.18)	72.583	0.000
		인천	5.28(c) (1.21)	5.40(c) (1.13)	4.90(ab) (1.04)	8.304	0.000
	재이용 의도	김포	5.55(bc) (1.12)	6.02(ac) (0.88)	5.29(ab) (1.22)	16.593	0.000
		인천	5.69(c) (1.19)	5.79(c) (1.25)	5.32(ab) (1.10)	6.793	0.001
	추천 의도	김포	5.34(bc) (1.17)	6.08(ac) (0.87)	5.08(ab) (1.23)	31.483	0.000
		인천	5.56(b) (1.22)	5.62(a) (1.23)	5.14(ab) (1.11)	7.590	0.001

주) (ab) : a와 b그룹은 통계적으로 유의미한 차이가 있다는 뜻임

Table 11. 운영서비스 품질요인과 만족도, 운영서비스 만족도와 추천의도와의 상관관계(p-값)

구 분	편의성	시설	안전성	운영서비스 만족도
시설	0.226 (0.000)			
안전성	0.445 (0.000)	0.718 (0.000)		
운영서비스 만족도	0.421 (0.000)	0.664 (0.000)	0.766 (0.000)	
운영서비스 추천의도	0.396 (0.000)	0.676 (0.000)	0.732 (0.000)	0.853 0.000

Table 12. 인적서비스 품질 요인과 만족도 및 인적서비스 만족도와 추천의도와의 상관관계(p-값)

구 분	유용성	신뢰성	반응성	보증성	공감성	인적서비스 만족도
신뢰성	0.762 (0.000)					
반응성	0.735 (0.000)	0.866 (0.000)				
보증성	0.760 (0.000)	0.862 (0.000)	0.876 (0.000)			
공감성	0.703 (0.000)	0.852 (0.000)	0.862 (0.000)	0.907 (0.000)		
인적서비스 만족도	0.728 (0.000)	0.804 (0.000)	0.812 (0.000)	0.857 (0.000)	0.847 (0.000)	
인적서비스 추천의도	0.706 (0.000)	0.775 (0.000)	0.789 (0.000)	0.829 (0.000)	0.818 (0.000)	0.879 (0.000)

Table 13. 정보서비스 품질 요인과 만족도 및 정보서비스 만족도와 추천의도와의 상관관계(p-값)

구 분	제공정보의 형태	정보의 내용	정보의 정시성	정보서비스 만족도
정보의 내용	0.819 (0.000)			
정보의 정시성	0.780 (0.000)	0.875 (0.000)		
정보서비스 만족도	0.751 (0.000)	0.824 (0.000)	0.855 (0.000)	
정보서비스 추천의도	0.723 (0.000)	0.800 (0.000)	0.820 (0.000)	0.899 (0.000)

반적인 만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.
Table 14, 가설 7의 검증

공항서비스 품질 평가 요인 11개와 공항에 대한 전반적인 만족도 항목을 평가한 결과 김포공항, 인천공항 이용자의 상관계수는 비슷한 정도이지만 품질 평가항목에 대한 국적별 상관계수는 큰 차이가 있는 것으로 나타났다. 중국인의 경우는 어떤 경우에도 편의성과 안전성 신뢰성 항목이 전반적인 만족도와 상관관계가 가장 밀접한 것으로 나타났다. 전체 응답자의 경우 전반적인

만족도와 가장 상관도가 높은 항목은 정보서비스 품질 중 정보의 정시성과, 제공 정보의 내용으로 나타났다.

4.6 단계적 회귀분석

서비스 품질에 대한 평가가 전반적 공항서비스 만족도에 어떻게 영향을 미치는지 파악하기 위하여 단계적 회귀분석(stepwise regression analysis)을 실시하였다. 분석 목적은 변수간의 주(main effect)효과에 대한 검증을 하기 위함이다. 단계적 회귀분석에 사용된 독립변수는 앞서 상관

Table 14. 공항서비스 품질의 품질 요인과 공항 전반적인 만족도와의 상관관계(p-값)

서비스품질 요인	전체	한국	중국	일본	김포	인천
편의성(F_OS1)	0.374 (0.000)	0.293 (0.000)	0.550 (0.000)	0.252 (0.000)	0.441 (0.000)	0.454 (0.000)
시 설(F_OS2)	0.583 (0.000)	0.565 (0.000)	0.612 (0.000)	0.500 (0.000)	0.612 (0.000)	0.596 (0.000)
안전성(F_OS3)	0.617 (0.000)	0.586 (0.000)	0.732 (0.000)	0.469 (0.000)	0.610 (0.000)	0.625 (0.000)
유용성(F_PS1)	0.678 (0.000)	0.650 (0.000)	0.695 (0.000)	0.603 (0.000)	0.696 (0.000)	0.662 (0.000)
신뢰성(F_PS2)	0.667 (0.000)	0.638 (0.000)	0.729 (0.000)	0.553 (0.000)	0.680 (0.000)	0.664 (0.000)
반응성(F_PS3)	0.668 (0.000)	0.628 (0.000)	0.688 (0.000)	0.604 (0.000)	0.659 (0.000)	0.694 (0.000)
보증성(F_PS4)	0.683 (0.000)	0.637 (0.000)	0.697 (0.000)	0.633 (0.000)	0.684 (0.000)	0.696 (0.000)
공감성(F_PS5)	0.666 (0.000)	0.591 (0.000)	0.694 (0.000)	0.628 (0.000)	0.676 (0.000)	0.670 (0.000)
제공정보의 형태(F_IS1)	0.678 (0.000)	0.657 (0.000)	0.717 (0.000)	0.600 (0.000)	0.687 (0.000)	0.666 (0.000)
제공정보의 내용(F_IS2)	0.721 (0.000)	0.731 (0.000)	0.746 (0.000)	0.624 (0.000)	0.720 (0.000)	0.725 (0.000)
정보의 정시성 (F_IS3)	0.729 (0.000)	0.724 (0.000)	0.775 (0.000)	0.626 (0.000)	0.717 (0.000)	0.749 (0.000)

Table 15. 단계적 회귀분석을 이용한 최종 결정 모형

구 분	표준화된 베타값	t-값	p-값	F-값 (p-값)	수정된 R제곱값
정보서비스(정보의 정시성)	0.1705	3.6147	0.0003	217.647 (0.000)	0.644
운영서비스(시설)	0.1654	6.3291	0.0000		
인적서비스(반응성)	0.1181	2.6649	0.0078		
정보서비스(제공정보의 내용)	0.1496	3.1412	0.0017		
인적서비스(유형성)	0.1380	4.0657	0.0001		
정보서비스(제공정보의 형태)	0.1332	3.5004	0.0005		
인적서비스(공감성)	0.0854	2.0159	0.0441		

분석과, 평균 비교분석에 사용하였던 11개 서비스 품질 요인이며 종속변수는 전반적인 만족도 항목을 사용하였다. 고객 만족도에 대한 단계적 회귀분석을 이용한 최종 결정 모형은 <Table 15>와 같다. <Table 15>에 의하면 공항서비스 만족도에 영향을 미치는 중요한 서비스 품질 요인은 정보서비스의 3개 요인으로 나타났으며, 인적서비스의 반응성과 유형성, 공감성이 주요 요인으로 도출되었고, 운영서비스 중 시설에 대한 품질이 만족도를 결정하는 중요한 품질 요인으로 나타났다.

V 결 론

5.1 결과 요약 및 시사점

수도권 복수공항을 가장 많이 이용하는 한·중·일 이용객들을 대상으로 이용 공항의 서비스 품질에 대한 평가와, 서비스 만족도, 고객만족도 그리고 고객 충성도를 공항별로 비교한 결과와 고객 만족에 영향을 주는 주요 품질요인을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 김포공항과 인천공항간 서비스품질 인지 수준 차이 검증에서는 운영서비스 품질의 안전성, 인적서비스 품질에서의 유형성, 정보서비스

품질에서는 제공정보의 형태와 제공정보의 내용 측면에서 차이가 없고, 그 외 7개 품질요인은 차이가 있는 것으로 나타났다. 공항별 서비스품질에 대한 인식은 김포공항은 편의성 측면에서, 인천공항은 시설면에서 평가가 높게 나왔고, 김포공항은 인적서비스 품질에서 유형성을 제외한 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성과 그리고 정보서비스 품질의 정시성 항목에서 인천공항보다 다소 높게 나타났다. 이러한 결과는 인천공항이 여러 측면에서 훌륭하지만 여객이 많고 혼잡해서 보안 검색원이나 출입국심사원 등 공항근무자들의 여유있는 인적서비스를 제공받지 못하고, 정보의 정시성에 대해서도 인천공항의 수많은 정보로 인해 정시에 제공받지 못한다고 느끼기 때문이라고 생각한다.

둘째, 김포공항과 인천공항의 국적별 서비스 품질 인지수준 비교 평가는 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났고, 중국인 한국인 일본인 순으로 높게 나타났다. 중국인은 김포공항과 인천공항에서 인적서비스품질의 모든 차원을 높게 평가했으며, 특히 김포공항의 인적서비스품질 영역에서 모두 6점 이상의 높은 평가를 한 것이 특징이다. 한국인과 일본인은 김포공항에서는 운영서비스품질 편의성을 인천공항에서는 운영서비스품질 시설을 높게 평가했다. 그리고 한-중-일 이용객 모두 인천공항의 운영서비스품질 편의성에 대해서는 김포공항 대비 아주 낮게 평가를 했다. 이 결과는 일본 도쿄, 오사카와 중국 상해와 같이 짧은 국제선 이용객들은 공항의 시설이나 인적서비스품질 보다는 빠르고 경제적으로 공항을 이용하는 것에 더 큰 비중을 둔다는 것이다.

셋째, 전반적인 만족도와 충성도에 대한 국적별 분석 결과는 김포공항, 인천공항 모두 중국인이 한국인이나 일본인보다 높은 것으로 나타났고, 특히 중국인들의 김포공항에 대한 만족도나 충성도가 두드러지게 높은 결과치가 나온 것이 의미가 있다. 이와 같은 결과는 김포공항의 경우 중국인의 여행 잠재력을 볼 때 상당히 고무적인 일이라 하겠으며, 복수공항시스템에 있어서 도심과 가까운 공항의 국제선 노선 확대와 같은 방안을 검토해 볼 가치가 있다. 특히 중국인의 편의성 항목에 있어서 무엇보다도 높은 만족도와 충성도로 생각해보면 중국과의 단거리 노선 개설을 검토해 보는 것도 의미가 있다고 하겠다.

넷째, 서비스품질의 품질차원이 서비스 만족도

에 영향을 미치는가에 대해서는 운영·인적·정보 서비스품질의 품질차원이 모두 운영·인적·정보 서비스 만족도와 상관관계가 높고 운영·인적·정보 서비스 추천의도와도 상관관계가 높은 것으로 판명되었다. 특히 인적서비스와 정보서비스의 품질요인이 서비스 만족도와 추천의도에 상관도가 아주 높게 나왔다.

다섯째, 전체 응답자의 경우 전반적인 고객만족도와 가장 상관도가 높은 항목은 정보서비스 품질 중 정보의 정시성과, 제공 정보의 내용으로 나타났다. 고객 만족에 가장 영향을 주는 서비스 품질 요인이 세 나라 고객들이 서로 다른 것을 알 수 있다. 한국인은 중국인과 마찬가지로 정보서비스 품질의 제공정보의 내용과 정보의 정시성이 고객만족도와 상관도가 높게 나타났고 중국인은 인적서비스 품질 중 신뢰성, 일본인은 인적서비스 품질 중 보증성과 공감성이 고객만족도에 많은 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

여섯째, 고객만족도에 영향을 미치는 주요한 서비스 품질 요인을 분석한 결과, 정보서비스의 3개 차원이 모두 중요한 품질 요인으로 나타났다. 인적서비스에서는 반응성과 유형성, 공감성이 주요 요인으로 도출되었고, 운영서비스는 시설에 대한 품질이 고객만족도를 결정하는 중요한 품질 요인으로 나타났다. 이와 같이 정보서비스 품질이 고객 만족도에 크게 영향을 주는 것은 고객들이 공항을 이용할 때 해당 공항이 탑승수속에 관한 운항정보를 얼마나 정확하고 빠르게 정시에 제공하는가가 아주 중요함을 알 수 있다. 또한 공항의 모든 시설 안내 정보를 각국 언어로 불편함이 없고 디자인이 눈에 띄게 잘 배열하였는지도 중요하다. 이는 국제공항 운영자는 첨단 정보화를 통한 신속한 공항운영과 편리한 기능을 갖춘 안내시스템을 개발하여 이용객이 불편함이 없도록 적극적인 서비스를 해야 한다는 것을 의미한다. 그리고 일본인과 중국인들이 중요시 여기는 인적서비스 만족을 위해 CIQ직원들과 공항공사 및 항공사 직원, 그리고 면세점, 은행, 식당 등 공항 입주업체 근무자들의 친절한 서비스와 복장의 단정함 등 고객 접점에서 고객 만족을 위해 공항근무자들 모두 같이 최선을 다해야 한다.

결론적으로 일본인과 중국인의 공항 이용에 대한 고객 만족과 충성도에 영향을 주는 주요 요인과 특성을 잘 파악해서 국내 수도권 복수공항시스템의 인바운드 고객 유치를 위한 공항별 특화 노선 전략 구상 등의 공항활성화를 위한 공항운

영전략이 강구되어야 하겠다.

5.2 연구의 한계 및 추후 연구과제

본 연구는 공항에 대한 지각된 서비스품질을 평가하고 공항서비스가 고객 만족도와 충성도에 미치는 요인을 비교 분석한 것이다.

향후 후속 연구에서는 서비스품질 항목과 서비스품질 만족도와 고객 만족도 및 충성도간 좀 더 세밀한 인과관계 연구가 필요하다. 또한 이 연구는 복수공항시스템에 있어서 현재 개설된 동일도시기간의 국제노선 이용객들만을 대상으로 사용자 측면에서 지각된 품질에 대한 조사를 하였다. 그러나 복수공항시스템의 활성화전략을 검토하기 위해서는 앞으로 노선 확대 가능성이 있는 동남아시아 노선의 승객들에 대한 연구도 시도해 볼 필요가 있다.

참고문헌

- [1] 김민수, “인천국제공항 서비스품질의 특성과 이용만족 및 충성도에 관한 연구(한국인·중국인·일본인을 중심으로)”, 경기대학교 대학원 박사논문, 2007
- [2] 박명섭, “국제항공운송의 이해”, 우용출판사, 2005, pp.225
- [3] 박우진, “일본 수도권 다공항시스템에 관한 연구(하네다공항의 경쟁력강화 전략을 중심으로)”, 성균관대학 대학교 대학원, 박사논문, 2007
- [4] 송윤건 외, “서비스품질과 관계품질의 성과”, 한국경영학회, 경영학연구, 2006, 제4호, pp.1261~1280
- [5] 윤문길, ‘한중일 항공운송자유화와 영향분석’, 한중일항공심포지엄, 메이필드호텔, 2008
- [6] 이길수 외, “관광학원론”, 한울출판사, 2001, pp319.
- [7] 이승창, “인천국제공항 서비스품질지수 개발용역 최종보고서”, 인천국제공항공사, 한국항공정책보고서, 2002
- [8] 이유재 외, “서비스산업의 현황에 대한 실증연구”, 한국소비자학회, 소비자학연구, 7-2, 1996, pp.129~157
- [9] 전순란, “인천국제공항 서비스품질 평가에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 석사논문, 2002
- [10] 최현정, “대구국제공항 이용고객의 만족도 제고방안”, 계명대학교 석사논문, 2005
- [11] Airbus, 2008
- [12] 山内弘陸, “國際 hub 競争과 日本의 航空政策의 今後”, 日本土木學會誌 Vol. 89, 2004, pp24.
- [13] Airport Council International, “ACI World Report”, No. 11/12, November/December, 2002, pp19.
- [14] Bitner, M. J., “Evaluating Service Encounters: the Effects of Physical Surroundings and Employee Responce”, Journal of Marketing 54, 1990
- [15] Cronin J. Joseph and Steven A. Taylor, “Measuring Service Quality:Reexamination and Extension,” Journal of Marketing, Vol. 56, 1992, pp.55~68.
- [16] Cronin & Taylor, “A Reexamination and Extension”, Journal of Marketing, 1992, pp.58~59,
- [17] Grönroos, A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, European Journal of Marketing, 1984, pp.18.
- [18] David A. Garvin, “What does Product Quality Really Mean?”, Sloan Management Review, Vol.26(Fall), 1984, pp.25-43.
- [19] Dick과 Basu, “Customer Royalty: Toward and Integrated Conceptual Framework”, Journal of the Academy Marketing Science, Vol. 22, 1994, pp.99~113
- [20] ibid, pp.16~27
- [21] Ndoh, N. N. and N. J., Ashford, Evaltuation of Transportation Level of 99Service Using Fuzzy Sets”, Transportation Research Record, 1994
- [22] Oliver, “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision”, Journal of Marketing Research, Vol. 17, 1980
- [23] Parasuraman, Berry & Zeithaml, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality,” Journal of Retailing, 64(1). 1988, pp12~40
- [24] Richard de Neufville, ‘Management of Multi-Airport Systems: A Development Strategy, Technology and Policy Progran, Massachusetts Institute of Technology,2006
- [25] Tse D. K. & Wilton P. C. “Models of Consumer satisfaction Formation : An Extension”, Journal of Marketing Reserch, 1988, pp.204~205
- [26] Westbrook, R. A & Reilly, M. D., “Value-Percept Disparity, An Alternative to the Disconfirmation of Expectation Theory of Consumer Satisfaction”, Advance in Consumer Research, 1993, pp.256~261
- [27] World Economic Prospects, 2009