

외식업체 이용 고객의 생활 만족이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구 - 부산 지역 외식업체 이용 고객을 중심으로 -

장 병 주¹ · 윤 대 균¹⁾

영산대학교 호텔경영학과¹, 세경대학 호텔카지노경영학과¹⁾

A Study on the Effect of Life Satisfaction of Customers on Their Quality of Life in the Food Service Industry

Byeong-Ju Jang¹, Dae-Gyun Yoon¹⁾

Dept. of Hotel Management, Youngsan University¹

Dept. of Hotel and Casino Management, Saekyung University¹⁾

Abstract

This study examines life satisfaction of restaurant customers in Busan and their quality of life in order to verify the causal relationship of two variables. A survey was conducted from restaurant customers in Busan from on April 1st to April 30th, 2010 for an empirical analysis. Three hundred and sixteen questionnaires were selected as a valid sample for a demonstration analysis. The summary of this study is as follows: First, life satisfaction have a positive influence on the quality of life such as personal growth, self acceptance, and independence. However, autonomy factor is rejected. Second, there is no difference in life satisfaction by gender and education. Third, there is no difference in quality of life by gender and education except for self acceptance factor.

Key words: life satisfaction, customer, quality of life, psychological well-being, food-service industry, eating out.

I. 서 론

산업사회에서 지식정보화 사회로 전환되면서 21 세기는 소득 수준의 향상, 여성의 사회 진출 등 사회 전반에 걸쳐 다양한 변화가 진행되고 있다. 여가 시간의 증대로 사람들의 관심은 점차 삶의 양적인 부분에서 질적인 부분으로 옮겨 갔으며, 개인의 가치관, 식생활, 외식산업에까지 전반적인 변화를 가져오게 되었고(양성인 2002), 이러한 사회의 전반적인 분위기는 외식산업에 있어서도 커다란 변화와 삶의 질을 한 차원 높이는 결과를 초

래하였다.

생활 만족 혹은 주관적 삶의 질에 관련하여 여가의 중요성은 사회학, 심리학, 경제학 등 여러 분야에서 주목을 받아왔으며(Urger LS & Kernan JB 1983), 여가생활을 보내면서 외식, 스포츠, 여행 등의 다양한 활동들을 더 많이 즐기게 되었다. 기존의 생활 만족과 삶의 질 관련한 연구는 여가 활동 유형과 여가 만족 및 생활 만족 등에 관한 연구가 주류를 이루고, 대부분의 연구들은 여가 만족을 매개변인으로 여가 활동이 생활 만족에 영향을 미치는 요인으로서의 설명력을 높이고자 하

였으며(Lee KO 2006; Oh JS · Baek SG 2004), 삶의 질에 영향을 미치는 개인의 가치적·심리적 접근요인에 관한 연구와 외식업체를 이용하는 이용 고객의 생활 만족과 삶의 질에 관한 연구는 상대적으로 매우 미흡한 실정이다.

외식산업의 국내·외적인 환경의 변화에 따라 외식업체의 경영 전략도 생활 만족과 삶의 질과 관련하여 사회, 문화적 등의 다양한 환경 변화에 적응하기 위해서는 외식업체 이용객을 대상으로 한 생활 만족과 삶의 질에 관한 연구가 수행되어야 할 필요성이 있음에도 불구하고, 아직까지 이들을 대상으로 한 생활 만족과 삶의 질에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 또한 성별에 따라서 외식업체를 이용하는 고객의 생활 만족과 삶의 질의 인식은 어떠한 차이가 있는가와 학력에 따라서도 두 변수에 대해서 어떠한 차이가 있는가를 규명하는 것은 외식업체를 경영자에게 많은 경영 전략 수립에 시사점을 제시할 수 있을 것이다. 또한 외식업체를 이용하는 고객의 생활 만족과 삶의 질에 관한 연구는 학술적으로 상당한 의미가 있을 것으로 판단이 된다.

따라서 본 연구에서는 외식업체를 이용하고 있는 고객을 대상으로 생활 만족과 삶의 질 변수간의 연관성에 대해 관계를 규명하고, 생활 만족과 삶의 질은 성별과 학력에 따라서 어떠한 차이가 있는가를 살펴보는 것은 중요할 것으로 판단이 된다. 또한 외식업체를 운영하는 경영자에게도 외식업체의 실천적인 대안 수립을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 외식의 소비자 행동 이해와 전략 경영을 하기 위한 전략적인 마케팅 정책 수립과 마케팅 및 경영 전략 수립에 전략에 본 연구의 결과가 크게 기여할 것으로 판단이 된다.

II. 이론적 배경 및 실증 설계

1. 생활 만족

생활 만족(life satisfaction)에 관한 개념은 학자와 시대에 따라 다르게 정의되고 있지만, Diener

E(1984)의 행복의 개념을 통하여 내적·주관적 정의의 범주로 생활 만족을 해석하고 있다(지운선 2006). 생활 만족의 개념이 일반화된 것은 Neugarten BL 등(1979)이 노인의 생활 만족도 지수를 개발한 이후로 보고 있으며, 매일의 생활을 구성하는 활동으로부터 기쁨을 느끼며, 자신의 생활에 대해 의미와 책임감을 느끼며, 효율적으로 주위 환경에 잘 대응해 나가 정서적으로나 사회적으로 어려움을 겪지 않고 개인의 욕구를 충족시킬 수 있는 정도로 개념화 하였다.

Medley ML(1976)과 지운선(2006)은 생활 만족도를 개인의 정신건강을 결정짓는 중요한 요소로 파악하고, 개인의 기대수준이 합리적으로 충족되었는가에 대한 평가로 보았으며, Shin DC와 Johnson DM(1978)은 생활 만족을 행복의 가장 중요한 요소로 보고, 생활 만족이란 개인이 선택한 기준에 따라 주관적으로 평가되는 자신의 생활 전반에 대한 만족도로 보았다.

Campbell A(1981)은 1971년과 1978년에 생활 만족도에 관한 연구에서, 1971년 연구에서는 자신, 삶의 기준, 가정 생활, 결혼 생활, 가정 수입, 친구, 저축, 일, 집안일, 미국에서의 생활, 주택, 이웃, 건강, 지역사회, 교육의 양 등 14가지 항목으로 생활 만족을 측정하였고, 1978년에는 자신에 대한 만족 항목을 추가하여 총 15가지 항목으로 측정하였다.

생활 만족에 관한 이론으로는 생활 만족이 행복을 추구하는 의도적인 목적에 의해서 이루어지기 보다는 즐겁고 재미있는 개인의 활동을 통하여 부수적으로 얻어지게 되는 산물로 보는 활동이론, 인간의 특정 목적이나 욕구가 성취되었을 때 생활 만족을 느낀다는 목적이론, 상향 및 하향 이론, 생활 만족의 여부가 특정 기준에 비추어 그 기준보다 상위이면 생활 만족을 갖게 되는 것이며, 기준의 하의 수준이면 불만을 갖는다는 기본적인 개념인 판단이론, 과거의 경험에 비해 더 나은 것이라면 생활 만족을 느낀다는 적응이론과 범위 및 빈도이론 등이 있다. 그 외에도 직접적인 영향을 미치는 지

도자, 부모, 형제 또는 자아개념에 기초하여 생활 만족 기준이 설정되기도 한다(이종길 1992).

2. 삶의 질(심리적 웰빙)

삶의 질에 관한 연구는 1970년대에 접어들면서 본격적으로 연구되기 시작하였으며, 80년대 이후 국민들의 소비 수준과 임금 수준이 향상됨으로써 더 이상 양적 성장이 아닌 질적 성장을 요구하게 되었다(김향미 2005). 삶의 질에 대한 개념은 여러 학자에 따라서 다양하게 정의되고 있고, 학문 영역별로 삶의 질에 대한 연구의 초점은 다차원적인 개념으로 접근되고 있다. 삶의 질은 지역사회 의 수용과 욕구의 실질적 만족 정도를 의미하는 생활수준으로서의 복지에 대한 포괄적 표현이라고 할 수 있으며, 일반적으로는 보건, 교육, 후생, 의료, 서비스 등과 같은 불완전한 공공재의 양과 분배 측면을 강조한 개념으로 정의되고 있다(허선무 2006; Lee JS 2005). Iso-Ahola SE(1980)는 삶의 질이 높은 사람에서 발견되는 특징으로 만족, 행복, 심리적 안녕감을 제시하였으며, Burckhardt CS(1985)는 삶의 질의 구성요소를 신체적, 정신적, 경제적, 사회적, 개인적인 발달과 오락이 포함 된다고 하였다. 김은미(2004)와 Slotij 등(1991)는 삶의 질은 개인이 생활의 경험을 다른 사람의 경험과 비교함으로써 발생하는 주관적인 인식이라고 정의하였고, Dalkey NC & Rourke DL(1973)은 삶의 질의 개념에 대하여 사람들이 느끼는 복지이며, 생활에 대한 만족감이나 불만족감, 행복이나 불행을 의미하는 것으로 보았다.

삶의 질 측정과 관련한 기존의 연구들을 살펴 보면 포괄적이고 객관적인 생활 조건을 중시하는 접근과 구체적이고 주관적인 삶의 경험에서 출발하는 접근으로 크게 구별할 수 있다. 삶의 질에 대한 논쟁은 삶의 객관적인 조건과 주관적인 만족도 사이의 관계, 주관적인 만족도 가운데서도 자기중심적인 만족도와 대인관계가 미치는 중요성의 관계를 어떻게 조화시킬 것인가를 그 핵심으로 한다고 할 수 있다(김은미 2003).

삶의 질 개념에 관한 관점은 크게 세 가지로 분류된다. 첫째, 삶의 질을 객관적인 삶의 조건으로 규정하는 관점이다(Ha HS 1996; Slotij DJ et al. 1991). 둘째는 삶의 질을 주관적, 심리적 만족감으로 규정하는 입장으로 삶의 질에 대한 개인의 인지적, 정서적 평가를 포함하는 주관적 만족감을 삶의 질로 본다(Ying YW 1992; Mitchell A et al. 1973). Ryff CD(1989)는 심리적 웰빙(psychological well-being)을 삶의 질을 자아 수용, 긍정적 대인관계, 자율성, 환경지배력, 삶의 목적, 개인적 성장 등 6개 차원으로 측정하였다. Ryff CD(1989)에 의해 개발된 심리적 웰빙 척도는 지금까지 많은 연구자들이 이용하고 있다(Lindfors P et al. 2006; Kim CO · Song WG 2006; Kim SI 2004; Cha KH 2004; Kim MS · Lim JY 2003; Kim MS 등 2001). 셋째, 주관적 측면과 객관적 측면을 포괄하여 정의함으로써 앞의 두 입장을 절충하는 관점이다(Mackye PC et al. 2002).

관광분야에서 삶의 질에 관한 연구는 손해식(1997)이 여가 활동으로써 관광과 여행은 삶의 질을 높인데 기여하는 것으로 연구 결과를 도출하였고, 오정근(2001)은 관광 체험을 통한 관광 만족이 생활 만족과 행복 체감에 직접적인 영향을 미친다는 연구 결과를 도출하였다.

3. 선행 연구

1) 생활 만족과 삶의 질(심리적 웰빙)에 관한 선행 연구

생활 만족이 삶의 질에 유의적인 영향을 미치는 연구 결과로는 Campbell A 등(1976)은 생활 만족이 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 스포츠 활동과 삶의 질에는 유의한 상관관계가 있다고 하였다. Oh JS와 Back SG(2004)는 댄스 스포츠와 관련한 연구에서 생활 만족이 높아지면 삶의 질이 높아지는 연구 결과를 발표하였고, Lim BJ(1996)은 여가와 관련한 삶의 질의 관계를 연구하면서 인지된 생활 만족은 삶의 질에 유의한 정 의 영향을 미치는 연구 결과를 도출하였다.

Ⅲ. 연구의 설계

1. 연구 모형

본 연구에서는 생활 만족과 삶의 질 간의 인과 관계를 파악하기 위해 관련된 선행 연구들(Oh JS · Back SG 2004; Lim BJ 1996; Campbell A et al. 1976)을 토대로, <Fig. 1>과 같은 연구 모형을 도출하였다.

2. 연구 가설

본 연구에서는 제시된 연구 모형에서와 같이 선행 연구를 토대로 생활 만족이 삶의 질에 직접적인 영향을 미치는 주요 변수임을 검증하기 위해 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 생활 만족은 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-1. 생활 만족은 삶의 질의 개인적 성장 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 - 1-2. 생활 만족은 삶의 질의 자율성 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 - 1-3. 생활 만족은 삶의 질의 자주성 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
 - 1-4. 생활 만족은 삶의 질의 자아 수용 요인에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

성별, 학력에 따라 생활 만족과 삶의 질에 대한 집단간 차이를 알아보기 위하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 2. 성별에 따라 생활 만족에는 차이가 있을 것이다.

가설 3. 학력에 따라 생활 만족에는 차이가 있을 것이다.

가설 4. 성별에 따라 삶의 질에는 차이가 있을 것이다.

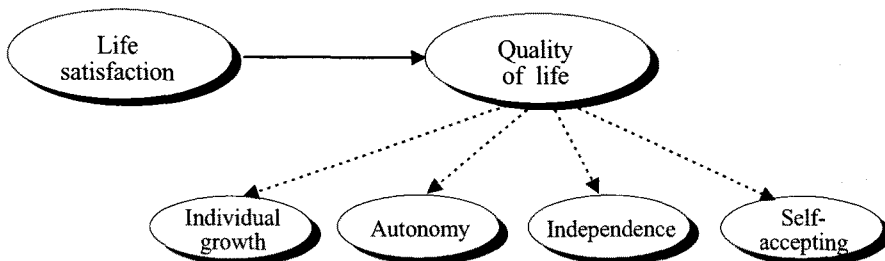
가설 5. 학력에 따라 삶의 질에는 차이가 있을 것이다.

3. 표본의 선정 및 자료 수집

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 부산 지역 외식업체(D해물탕, M해물탕, W&D, G복집, H곰장어, Osteak house, H시루, L감자탕, M주, I레스토랑, D레스토랑, B초밥, J한정식, YIJ, G복국, H가든) 이용 고객을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 설문지는 응답자가 설문항목에 직접 기입하도록 하는 자기평가기입방식을 이용하였다. 설문지의 신뢰성과 타당성 있는 항목 선정을 위하여 2010년 3월 20~30일까지 사전 설문 조사를 실시하였으며, 사전 조사에서 수집된 총 100부 중 불성실하게 응답한 13부를 제외한 87부를 분석하였다. 본 조사는 2010년 4월 1일부터 30일까지 총 400부를 배부하여 이 중 339부가 회수되었으며, 응답 내용이 불성실하거나 신뢰성을 떨어뜨리는 설문지 23부를 제외하고 총 316부를 최종 유효표본으로 확정하였다.

4. 변수의 조작적 정의

1) 생활 만족



<Fig. 1> Research model.

개인의 행복에 대한 주관적·인지적 판단 및 평가로서 자신의 생활 전반에 대한 만족으로 생활 만족을 정의하였다. 생활 만족의 개념을 측정하기 위해 Diener E 등(1985)이 개발한 이후 이종길(1992)이 사용한 생활 만족 5문항을 Likert 5점 척도로 하여 생활 만족을 측정하였다.

2) 삶의 질(심리적 웰빙)

삶의 질(심리적 웰빙)은 자신에 대한 수용력이 높고 긍정적인 대인관계를 유지하며, 자신의 삶에 대한 목적이 뚜렷하고 자신을 개발하고자 노력하면 본인 스스로 통제하는 능력이 있어 정신적으로 행복한 상태로 정의하였다. 삶의 질 개념을 측정하기 위해 Kim CO와 Song WG(2006)가 사용한 18문항을 사용하여 Likert 5점 척도로 삶의 질(심리적 웰빙)을 측정하였다.

5. 분석 방법

조사 대상의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 이용하였으며, 연구 가설을 검증하기 위한 사전 단계로서 생활 만족과 삶의 질의 구성 개념을 파악하기 위하여 요인 분석과 신뢰도 분석을 하였으며, 이를 통한 내적타당성 검증을 실시하였다. 연구 가설을 검증하기 위해서는 단순 회귀분석, *t*-test와 ANOVA를 실시하여 생활 만족, 삶의 질 변수들 간의 영향관계 분석과 차이분석을 실시하였다. 본 연구의 통계분석은 사회과학 통계패키지 SPSS/WIN 17.0을 이용하였다.

IV. 실증 분석 결과

1. 조사 대상의 일반적 특성

응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <Table 1>과 같다. 먼저 성별 분포는 남성과 여성이 각각 51.3%와 48.7%로 나타났고, 결혼 여부는 미혼이 36.4%, 기혼이 63.6%로 나타났다. 연령별 분포를 살펴보면, 19세 이하가 3.2%, 20~29세 12.3%, 30~39세 45.6%, 40~49세 33.2%, 50~59세 5.1%, 60

<Table 1> Demographic profile of the respondents

	Variables	Frequency(%)
Gender	Male	162(51.3)
	Female	154(48.7)
Age	19≤	10(3.2)
	20~29	39(12.3)
	30~39	144(45.6)
	40~49	105(33.2)
	50~59	16(5.1)
	≥60	2(0.6)
Income (10,000 won)	199≤	53(16.8)
	200~299	145(45.9)
	300~399	85(26.9)
	400~499	18(5.7)
	500~599	8(2.5)
Marital status	≥600	7(2.2)
	Married	115(36.4)
	Single	201(63.6)
Education	High school≤	50(15.8)
	College	93(29.4)
	Attending Univ.	43(13.6)
	Bachelor	96(30.3)
	≥Master	34(10.7)
	Professional	32(10.1)
Occupation	Office job	73(23.1)
	Sales & service	88(27.8)
	Blue collar	41(12.9)
	Self-employed	37(11.7)
	Housewife	25(7.9)
	Student	20(2.2)

세 이상 0.6%로 나타났다. 가계 월평균 소득 수준은 다음과 같이 나타났다. 199만 원 이하 16.8%, 200~299만 원 45.9%, 300~399만 원 26.9%, 400~499만 원 5.7%, 500~599만 원 2.5%, 600만 원 이상 2.2%의 수치를 보였다. 학력별 분포는 고졸 이하 15.8%, 전문대졸 29.4%, 대학 재학 13.6%, 대졸 30.3%, 대학원 이상 10.7%로 나타났다. 직업별로는 전문직 10.1%, 관리사무직 23.1%, 영업 및 서비스직 27.8%, 생산기술직 12.9%, 자영업 11.7%, 주부 7.2%, 학생 2.2%로 나타났다.

〈Table 2〉 Results of factor and reliability analysis on life satisfaction

Items	Factor analysis		Reliability
	Factor loading	Communality	Cronbach α
Life satisfaction 5	0.880	0.684	0.91
Life satisfaction 2	0.873	0.762	
Life satisfaction 3	0.867	0.752	
Life satisfaction 1	0.827	0.683	
Life satisfaction 4	0.827	0.774	
Eigen-value	3.151		
Distribution	73.280		

2. 측정도구의 타당성과 신뢰성 검증

1) 생활 만족의 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

〈Table 2〉는 생활 만족의 요인 분석 및 신뢰도의 분석 결과이다. 생활 만족은 선행 연구와 동일하게 단일변수로 나타났으며, 총분산 설명력은 73.280%, 신뢰도는 0.91, KMO는 0.846으로 나타났다. 또한 모든 항목이 이론구조에도 적합하고, 전체적인 신뢰도를 저해하는 항목이 없는 것으로 나타나, 문항을 제거하지 않고 문항 전체를 분석에 이용하였다.

2) 삶의 질의 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

〈Table 3〉은 삶의 질의 요인 분석과 신뢰도 분석 결과이다. 각 요인별로 설명된 분산은 개인적 성장 22.344%, 자율성 14.821%, 자주성 14.414%, 자아 수용 13.996%이며, 총분산은 65.574%로 나타났다. 그리고 KMO는 0.924, 신뢰도는 각 0.89, 0.83, 0.82, 0.780의 순으로 밝혀졌다. 삶의 질은 선행 연구 결과들과 동일한 4개의 요인으로 추출되었고, ‘개인적 성장’, ‘자율성’, ‘자주성’, ‘자아 수용’으로 명명하였다. 최종적으로 ‘개인적 성장’ 6개 문항, ‘자율성’ 4개 문항, ‘자주성’ 3개 문항, ‘자아 수용’ 5개 문항을 분석에 이용하였다.

3. 연구 가설의 검증

1) 생활 만족이 삶의 질에 미치는 영향 검증

생활 만족이 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 검증 결과, 〈Table 4〉와 같이 나타났다. 삶의 질 구성요소인 개인적 성장, 자율성, 자주성, 자아 수용 간의 인과 관계를 파악하기 위하여 총 4개의 가설로 구성하였다. 단순회귀분석 결과, 총 4개 가설 중 3개의 가설만 채택되고, 생활 만족과 삶의 질에 있어서 자주성과의 회귀관계는 기각되었다. 구체적으로 생활 만족은 개인적 성장 ($t=5.590$), 자율성($t=6.077$), 자아 수용($t=7.453$)에 유의수준에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 오진숙과 백순기(2004)의 댄스 스포츠와 관련한 연구에서 생활 만족과 삶의 질에 관한 연구와 임변장(1996)의 여가와 관련한 생활 만족과 삶의 질에 관한 연구, Campbell A 등(1976)의 연구 결과와 동일한 연구 결과가 도출되었다. 하지만 이들은 삶의 질을 하나의 요인으로 보고 생활 만족과 삶의 질의 관계를 규명하였지만, 본 연구에서는 생활 만족을 4개의 요인으로 세분하여 생활 만족과 삶의 질의 관계를 규명하였다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있겠다.

2) 성별에 따른 생활 만족 차이 검증

가설 2. 성별에 따라 생활 만족에 차이가 있을 것임을 검증하기 위하여 t -test를 실시하였다. 분석 결과는 〈Table 5〉와 같다. 부산 지역 외식업체를 이용하는 이용 고객의 성별에 따라서 느끼는 생활 만족에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈Table 3〉 Results of factor and reliability analysis on quality of life

Items	Factor analysis					Reliability
	Indiv. growth	Autonomy	Independence	Self-accepting	Communality	Cronbach α
Indiv. growth	Clearly know what the goal of my life is	0.769			0.704	0.885
	Strive to achieve the goal of my life	0.764			0.739	
	Keep trying to develop myself	0.729			0.688	
	Think my past and present life is meaningful	0.675			0.539	
	Do my best for growth & development and try to improve my life	0.670			0.645	
	Interested in new areas and do not fear change	0.618			0.572	
Autonomy	Can choose or change an environment suitable for me		0.728		0.758	0.829
	Well coordinated complex action plans		0.715		0.770	
	Use an opportunity effectively		0.595		0.600	
	Not influenced by other people when making a decision		0.476		0.448	
Independence	Intend to solve problems on my own		0.811		0.773	0.818
	Can claim to the controversial subjects		0.725		0.719	
	Think about it from the other side		0.682		0.448	
Self-accepting	Realize and accept in many respects including good and bad points			0.691	0.649	0.784
	Thought positively about myself			0.662	0.745	
	Have a lot of friends to tell worry or open my heart			0.654	0.659	
	Maintain intimate relationship around me			0.647	0.622	
	Satisfied with my past life in general			0.573	0.550	
Eigen-value		8.221	1.3229	1.244	1.010	
Distribution		22.344	14.821	14.414	13.996	

〈Table 4〉 Results of the simple regression analysis between life satisfaction and quality of life

Dependent variables	Hypothesis	Independent variable	Std. error	β	t	p	
Indiv. growth	-	Constant	0.054	-5.790E-17	0.000	1.000	$R^2=0.090$, Ajd $R^2=0.088$,
	1-1	Life satisfaction	0.054	0.301	5.590	0.000	$F=31.244$, $p=0.000$
Autonomy	-	Constant	0.053	-7.725E-18	0.000	1.000	$R^2=0.105$, Ajd $R^2=0.102$,
	1-2	Life satisfaction	0.053	0.324	6.077	0.000	$F=36.930$, $p=0.000$
Independence	-	Constant	0.056	1.369E-16	0.000	1.000	$R^2=0.005$, Ajd $R^2=0.002$,
	1-3	Life satisfaction	0.056	0.071	1.265	0.207	$F=1.599$, $p=0.207$
Self-accepting	-	Constant	0.052	-2.281E-16	0.000	1.000	$R^2=0.150$, Ajd $R^2=0.148$,
	1-4	Life satisfaction	0.052	0.388	7.453	0.000	$F=55.546$, $p=0.000$

* $p<0.05$, ** $p<0.01$.

<Table 5> Results of *t*-test on life satisfaction by sex

Factor	Division	Male	Female	<i>t</i>	<i>p</i>
Life satisfaction	Mean	0.0677	-0.0712	1.236	0.052
	S.D.	1.0531	0.9390		

3) 학력에 따른 생활 만족 차이 검증

가설 3. 성별에 따라 생활 만족에 차이가 있을 것이다를 검증하기 위하여 One-way ANOVA를 실시하였다. 분석 결과는 <Table 6>과 같다. 부산 지역 외식업체를 이용하는 이용 고객은 학력에 따라 느끼는 생활 만족에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

가설 5. 학력에 따라 삶의 질에는 차이가 있을 것이다를 검증하기 위하여 One-way ANOVA를 실시하였다. 분석 결과는 <Table 8>과 같다. 부산 지역 외식업체를 이용하는 이용 고객은 학력에 따라서 느끼는 삶의 질에 전혀 차이가 없는 것으로 나타났다.

4) 성별에 따른 삶의 질 차이 검증

가설 4. 성별에 따라 삶의 질에는 차이가 있을 것이다를 검증하기 위하여 *t*-test를 실시하였다. 분석 결과는 <Table 7>과 같다. 부산 지역 외식업체를 이용하는 이용 고객의 성별에 따라서 느끼는 삶의 질에는 자아 수용 요인을 제외하고는 성별에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다.

5) 학력에 따른 삶의 질 차이 검증

V. 결론 및 시사점

1. 연구 결과의 요약 및 시사점

본 연구의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 생활 만족이 삶의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 검증 결과, 삶의 질 구성요소인 개인적 성장, 자율성, 자아 수용만 채택이 되고, 자주성과의 회귀관계는 기각되었다. 구체적으로 생활 만족은 개인적 성장($t=5.590$), 자율성($t=6.077$), 자아 수용($t=7.453$)에 유의수준에서 정

<Table 6> Results of one-way ANOVA on life satisfaction by education

Factor	Division	High school ≤	College	Attending univ.	Bachelor	≥Master	<i>F</i>	<i>p</i>
Life satisfaction	Mean	0.2166	0.0254	0.0735	-0.1127	-0.1593	0.664	0.651
	S.D.	1.2534	1.0275	0.8475	0.9456	1.1261		

<Table 7> Results of *t*-test on quality of life by sex

Factors	Division	Male	Female	<i>t</i>	<i>p</i>
Indiv. growth	Mean	0.1595	-0.1678	2.945	0.367
	S.D.	1.0142	0.9596		
Autonomy	Mean	-0.0167	0.0175	-0.304	0.472
	S.D.	1.0308	0.9694		
Independence	Mean	0.2126	-0.2237	3.967	0.985
	S.D.	1.0000	0.9522		
Self-acceptance	Mean	-0.1213	0.1276	-2.226	0.024
	S.D.	1.111	0.8529		

〈Table 8〉 Results of one-way ANOVA on quality of life by education

Factors	Division	High school≤	College	Attending univ.	Bachelor	≥Master	F	p
Indiv. growth	Mean	0.1579	-0.0147	0.2968	-0.1928	0.3985	2.062	0.070
	S.D.	0.9309	1.0312	0.8469	0.9923	1.0081		
Autonomy	Mean	0.1406	-0.0070	-0.0419	0.0687	-0.70197	1.677	0.140
	S.D.	1.1491	0.8475	0.9658	1.0388	1.6837		
Independence	Mean	-0.2077	-0.0229	0.015	0.1122	-0.0184	0.912	0.474
	S.D.	1.3733	0.8684	0.9009	1.0678	1.0926		
Self-acceptance	Mean	-0.0975	-0.0129	0.0184	0.1000	-0.3842	0.676	0.642
	S.D.	0.9626	0.9515	1.3272	0.9997	0.6352		

(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 둘째, 부산 지역 외식업체를 이용하는 이용 고객의 성별에 따라서 느끼는 생활 만족에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 셋째, 학력에 따라 느끼는 생활 만족에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 넷째, 성별에 따라서 느끼는 삶의 질에는 자아 수용 요인을 제외하고는 성별에 따라 차이가 없는 것으로 나타났다. 다섯째, 학력에 따라서 느끼는 삶의 질에 전혀 차이가 없는 것으로 나타났다.

본 연구를 통하여 부산 지역의 외식업체를 방문하는 이용객의 생활 만족이 삶의 질에 관한 연구 결과를 토대로 한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 부산 지역의 외식업체들은 이용객의 생활 만족을 통한 삶의 질을 향상시키기 위해서는 무엇보다도 개인적 성장, 자율성, 자아 수용 요인들을 고려한 경영 전략을 고려해야 할 것으로 판단이 된다. 이를 위해서는 다양한 메뉴 선택의 기회 제공과 고객이 수용할 수 있는 범위의 음식의 질 제고, 웰빙 메뉴 등의 가치 중심의 경영 전략 개발로 이용객의 생활 만족과 삶의 질 제고를 통한 지속적인 재이용을 유도하여야 할 것이다. 둘째, 이용 고객의 성별과 학력에 따라 느끼는 생활 만족 차이를 인식하고 있지 않으므로 경영 전략을 성별과 학력에 따른 종합적인 경영 전략을 수립하여도 경영에는 차이가 없을 것으로 판단이 된다. 셋째, 학력에 따라서 느끼는 삶의 질에는 전혀 차이가 없었으며, 성별에 따라서 느끼는 삶의 질 차이

는 자아 수용 요인을 제외하고는 차이가 없는 것으로 나타나, 부산 지역 외식업체를 이용하는 고객은 성별이나 학력에 따라 삶의 질을 크게 고려하고 있지 않다는 것을 의미한다. 따라서 외식업체 경영자는 이용 고객의 생활 만족과 삶의 질을 고려한 경영 전략보다는 다른 만족 요인 또는 선택 속성 요인을 찾아 경영 전략에 반영하는 것이 바람직할 것으로 판단이 된다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구 과제

본 연구의 결과를 바탕으로 한 연구의 한계점 및 향후 연구 과제는 다음과 같다.

첫째, 부산 지역 외식업체 이용 고객은 생활 만족과 삶의 질을 크게 고려하고 있지 않는 것으로 나타났지만, 종단적인 연구를 바탕으로 한 생활 만족, 삶의 질에 관한 시계열적인 연구를 통한 의식의 변화를 연구해 보는 것도 의미가 있을 것으로 판단이 된다. 둘째, 외식업체 이용 고객의 생활 만족과 삶의 질에 관한 연구를 다른 지역 외식업체 이용 고객과 비교한 연구를 통해 지역간의 의식 조사를 통한 차별화된 경영 전략도 필요할 것으로 판단이 된다. 또한 외식업체의 유형별 조사 결과를 비교분석하는 것도 의미가 있을 것으로 판단된다. 셋째, 삶의 질을 평가하는데 있어서 심리적 웰빙 외 주관적 웰빙을 추가한 삶의 질을 측정하는 것도 의미가 있을 것으로 판단이 된다. 향후 연구에서는 본 연구의 이러한 한계를 토대로

한 다양한 분야의 연구와 변수들을 활용한 지속적인 연구가 수행되어야 할 것이다.

한글초록

본 연구는 부산 지역 외식업체를 이용하는 고객의 생활 만족과 삶의 질에 관한 연구이고, 두 변수의 인과관계를 검증하기 위하여 수행되었다. 실증 분석을 위한 설문조사는 부산 지역 외식업체를 이용하는 고객을 대상으로 하였으며, 조사 기간은 2010년 4월 1일에서 30일까지 실시되었다. 실증 분석을 하기 위하여 사용된 유효표본은 316부이다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 생활 만족이 삶의 질에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설의 검정 결과, 생활 만족은 삶의 질에 3개의 요인(개인적 성장, 자아 수용, 자주성 요인)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 자율성요인에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 성별과 교육에 따라서는 생활 만족에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 셋째, 삶의 질의 자아 수용 요인을 제외하고 성별과 교육에 따라서도 삶의 질에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

참고문헌

- 김은미 (2004). 댄스스포츠 참가가 삶의 질에 미치는 효과. 대구대학교 대학원 박사학위논문, 16, 대구.
- 김향미 (2005). 직장근무형태에 따른 여가 만족도 및 삶의 질 차이에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 13, 서울.
- 양성인 (2002). 주5일 근무제가 도시근로자들의 여가생활에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 5, 서울.
- 오정근 (2001). 관광체험이 심리적 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 110, 서울.
- 이종길 (1992). 사회체육활동과 생활 만족의 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문, 17, 서울.
- 지운선 (2006). 재즈댄스 참여자의 여가태도, 참여동기, 생활 만족과의 관계. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 15, 서울.
- 허선무 (2006). 대학생의 여가 만족이 삶의 질과 자아개념 지각에 미치는 영향. 경희대학교 테크노경영대학원 석사학위논문, 6, 서울.
- Burckhardt CS (1985). The impact of arthritis on quality of life. *Nursing Res* 34(1):11-16.
- Campbell A (1981). The sense of well-being in America. *Am Psychologist* 31(2):117-124.
- Campbell A · Converse PE · Rodgers WL (1976). *The Quality of American Life: Perception, Evaluation and Satisfactions*. New York: Russell Sage Foundation, 114-115.
- Cha KH (2004). Relationships between subjective well-being and psychological well-being among Korean and American college students. *Korean J Youth Studies* 11(3):321-337.
- Dalkey NC · Rourke DL (1973). The Delphi procedure and rating quality of life factors, in *Experimental assessment of Delphi procedure with group value judgement*, Land Corporation California. 37-38.
- Diener E (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin* 95(3):542-554.
- Diener E · Emmons RA · Larsen RJ · Griffin S (1985). The satisfaction with life scale: A measure of global life satisfaction. *J Personality Assess* 49(1):71-76.
- Ha HS (1996). Analyzing the determinant factors of quality of life in urban government. *Korean Public Administration Rev* 30(2):81-95.
- Iso-Ahola SE (1980). The social psychological determinants of perception of leisure: Preliminary evidence. *Leisure Sci* 2(3-4):305-314.
- Kim CO · Song WG (2006). The relationship between

- tourism and quality of life: Case of non-institutionalized domestic tourists. *Korea J Tourism & Hospitality Res* 20(2):217-235.
- Kim MS · Kim HW · Cha KH (2001). Analyses on the construct of psychological well-being(PWB) of Korean male and female adults. *Korean J Soc & Personality Psychology* 15(2):19-39.
- Kim MS · Lim JY (2003). The structure of good life and the relationship with subjective well-being among college students: Focusing on gender difference. *Korean J Soc & Personality Psychology* 8(1):83-97.
- Kim SI (2004). Analysis of psychological well-being profile among leisure sport participants. *Korean J Physical Educ* 43(6):193-203.
- Lee JS · Chun WB (2005). The relationship among tourism activities, leisure satisfaction, psychological well-being, and subjective well-being. *J Tourism Sci* 28(4):149-172.
- Lee KO (2006). Relationship between leisure satisfaction and life satisfaction among hotel employees: A case of Gyoungju five-star hotels. *Tourism Research* 19(3):93-115.
- Lim BJ (1995). Leisure and quality of life. *Korean Society for The Sociology of Sport* 8(December): 67-80.
- Lindfor P · Berntsson L · Lundberg U (2006). Factor structure of Ruff's psychological well-being scales in Swedish female and male white-collar workers. *Personality & Individual Differences* 40(6):1213-1222.
- Mackye PC · Jessen EC · Jarvis SN (2002) Creating a measure of impact of childhood disability: Statistical methodology. *Public Health* 116(2): 95-101.
- Medley ML (1976). Satisfaction with life among persons sixty-five years and older. *J Gerontology* 31(2):448-454.
- Mitchell A · Logothetti TJ · Kantor RE (1973). An approach to measuring the quality of life in EPA. The Quality of Life Concept. Washington D.C: E.P.A 201-203.
- Neugarten BL · Havighurst J · Tobin SS (1979). The measurement of life satisfaction. *J Gerontology* 16(2):134-143.
- Oh JS · Baek SG (2004). The effect of participation in dance sports on leisure satisfaction, life satisfaction and quality of life. *J Korean Physical Education Association for Girls & Women* 18(3): 14-152.
- Ryff CD (1989). Happiness is everything or is it? Explorations in the meaning of psychological well-being. *J Personality & Social Psychology* 57(6):1069-1081.
- Shin DC · Johnson DM (1978). Avowed happiness as an overall assessment of quality of life. *Social Indicators Res* 5(2):475-492.
- Slotij DJ · Seully GW · Hirshberg JG · Hayes KJ (1991). Measuring the Quality of Life Across Counties. Westview Press, 112-113.
- Urger LS · Kernan JB (1983). On the meaning of leisure: An investigation of some determinations of the subjective experience. *J Consumer Res* 9(2):381-392.
- Ying YW (1992). Life satisfaction among San Francisco Chinese-American. *Social Indicators Res* 26(1):1-22.

2010년 5월 18일 접수
 2010년 6월 8일 1차 논문수정
 2010년 9월 29일 2차 논문수정
 2010년 10월 11일 3차 논문수정
 2010년 12월 1일 게재확정