

구조방정식모형을 이용한 대구시티투어 관광객의 만족도 연구[†]

송미정¹ · 이지연²

¹²영남대학교 통계학과

접수 2011년 9월 28일, 수정 2011년 10월 28일, 게재확정 2011년 11월 3일

요약

2011년 ‘대구 방문의 해’를 맞이하여 지역관광 활성화에 큰 역할을 담당하는 대구시티투어에 대한 관광객들의 만족도를 분석한다. 지식추구, 대구지역의 경험추구, 사교활동추구로 이루어진 관광동기와 자원의 매력, 투어 서비스, 해설사, 버스시설과 같은 시티투어 구성요소에 대한 기대 및 만족도, 그리고 재이용, 타인권유, 긍정적 구전으로 이루어진 미래행위 등의 잠재변수들 간의 인과관계 파악을 위해 구조방정식모형을 이용한다. 시티투어를 경험한 관광객들을 대상으로 모형을 분석한 결과, 관광동기는 관광객 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 관광동기의 점수가 높을수록 긍정적인 미래행위가 이루어지고, 시티투어 구성요소에 대한 기대가 높을수록 관광객 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 한편, 관광기대는 미래행위에 영향을 미치지 않았으나 관광객 만족도는 미래행위에 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

주요용어: 관광객 만족도, 구조방정식모형, 시티투어.

1. 서론

2011년은 문화체육관광부가 지정한 ‘대구 방문의 해’이고, 8월 27일부터 9월 4일까지는 ‘2011 대구 세계육상선수권대회’가 열려 어느 때보다 대구를 찾는 관광객이 많은 해이다. 대구 지역은 팔공산, 비슬산, 앞산, 달성, 두류, 경상감영 등의 공원과 수성, 동촌 등의 유원지, 이랜드, 허브힐즈, 서문시장, 약령시장, 동성로 등의 많은 관광 자원에도 불구하고 대구를 관광명소로 인식하는 사람들은 많지 않다. 관광경쟁력 확보는 경제, 사회, 문화 등의 다양한 분야에서 부가가치 증가로 연결되기 때문에 많은 국가와 도시에서 해당 지역의 관광 자원을 부각시키기 위한 방안을 마련하고자 노력하고 있다.

시티투어(city tour)는 도시 내에 산재한 각종 문화유적, 관광지, 시정현장 등을 순회하며 도시의 문화와 역사 및 관광지 등을 둘러볼 수 있도록 하는 시내 순회관광으로써 각국의 주요 도시에 보편화된 관광상품 중의 하나이다. 2011년 현재, 서울을 비롯하여 부산, 대구, 수원, 울산 등 전국 15개 지역에서 47개 시티투어가 운영되고 있다. 일반적으로 시티투어는 해당 도시구역 내 핵심적 관광자원을 경로에 따라 선택할 수 있는 패키지로 구성되며, 비교적 짧은 시간 내에 도시의 관광 매력을 전체적으로 체험할 기회를 제공한다. 그 과정에서 참여자들이 해당 도시의 정체성을 효과적으로 경험할 수 있도록 함으로써 관광도시로서의 이미지 창출 뿐 아니라 경제적 파급효과도 기대할 수 있다. 또한 해당 도시에 거주하는 지역민 입장에서는 시티투어를 통해 건전한 여가활동을 즐기고 지역에 대한 애郷심을 가질 수 있는 좋은 기회가 되기도 한다. 그러므로 시티투어 활성화를 통해 지역관광 활성화, 지역의 정체성 확보, 지

[†] 이 연구는 2011년 대구경북연구원의 지원을 받아 수행되었음.

¹ (712-749) 경북 경산시 대동 214-1, 영남대학교 통계학과, 겸임교수.

² 교신저자: (712-749) 경북 경산시 대동 214-1, 영남대학교 통계학과, 교수. E-mail: leeje@yu.ac.kr

역에 대한 긍정적 이미지 제고 등의 효과를 부가적으로 기대할 수 있다 (한영주 등, 2001; 손수진과 이혁진, 2008; 김정훈, 2008).

이처럼 시티투어 운영의 중요성과 가치에 대한 인식이 높아짐에 따라 시티투어 관광객들의 관광 만족도 증대를 위한 전략적인 연구가 필요하다. 김연형 (2010)은 만족이란 소비자가 제품 또는 서비스의 결과를 예상하고 지급한 비용과 그 대가를 소비자가 사후에 비교하면서 발생하는 결과라고 할 수 있으며, 이러한 만족이 이용 후 고객의 태도와 재구매 의도에 영향을 미친다고 하였다. 서울 시티투어 만족도에 관한 연구에서 김시중과 이응규 (1999)는 시티투어 서비스와 투어코스의 매력도가 만족도 및 재이용 의사와 높은 상관관계가 있음을 밝혔다. 박대한 (2001)은 관광자원의 매력성, 투어버스, 전문 안내원, 체계적인 홍보 등이 서울시투어 이용객들의 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석하고 시티투어 활성화 방안을 제시하였다. 대구시티투어 참여자들에 대해서는 김원인과 임소현 (2004)이 참여동기와 전반적인 만족도 사이의 인과관계를 회귀분석을 통해 밝혔고, 시티투어 구성요소에 대한 기대가 만족도와 향후 참여의도에 어떤 영향을 미치는지 분석하였다. 김선희 (2006)는 전남지역 시티투어 관광객들의 만족이 지역에 대한 긍정적인 이미지 및 재이용 의사와 유의한 관계가 있음을 보이고 시티투어 활성화 방안으로서 다양하고 효과적인 홍보방안 강구, 식사 및 식당요인에 대한 개선, 해설사의 처우 개선 등을 제안하였다.

대구시티투어는 대구를 찾는 국·내외 관광객들에게 관광명소를 순회하는 편의를 제공하고 관광자원을 널리 홍보하여 관광도시로서의 이미지를 더욱 확고히 하기 위해 2000년 12월부터 시작되었으며, 2007년 12월부터 대구광역시 관광협회에서 운영하고 있다. 현재 대구시티투어 관광코스는 정기 투어코스, 팔공산 순환코스, 체험 테마투어 코스와 2010년 4월부터 도심권 순환코스로 운영하고 있는 대구 시티투어 2층 버스로 구성되어 있다. 본 연구에서는 정기 투어코스를 이용한 관광객들을 중심으로 그 특성과 현황에 대해 파악한다. 관광객들의 만족도를 측정하여 단순히 품질을 평가하거나 순위로 측정하는 것이 아니라, 관광객들의 만족도에 영향을 주는 요인과 만족도 및 이용 후 미래행위 간의 관계 분석을 통해 시티투어 운영의 질적 향상에 이용하고자 한다. 만족도와 미래행위에 영향을 주는 요인으로는 시티투어 이용객들의 관광동기와 시티투어 구성요소에 대한 기대 등을 고려하고, 관광객 만족도와 미래행위 간의 인과관계를 함께 설명할 수 있는 통계 모형을 설정한다.

김원인과 임소현 (2004)은 회귀분석을 이용하여 대구시티투어 참여자들의 참여동기가 전반적인 만족도에 어떤 영향을 미치는지를 분석하였고, 관광동기에 의한 관광기대가 전반적인 만족도와 향후 참여할 의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 각각의 회귀모형을 설정하였다. 본 연구에서는 여러 요인 간의 구조적인 관계를 설명하기 위한 방법으로 구조방정식모형 (structural equation model)을 이용하여 관광동기와 시티투어 구성요소에 대한 기대가 만족도에 미치는 영향뿐만 아니라 만족도가 미래행위에 미치는 영향에 대한 인과관계 및 구성요소에 대한 기대가 미래행위에 미치는 영향 등을 모두 설명할 수 있는 통계 모형을 제안한다. 이를 위해 선행연구를 바탕으로 관광객들의 만족도에 영향을 미치는 관광동기와 시티투어 구성요소에 대한 기대를 도출하여 관광객 만족도와 미래행위 간의 구조적인 관계에 대한 모형을 설정하고, 대구시티투어를 직접 경험한 관광객들로부터 수집한 실제 자료를 이용하여 관광객 만족도에 영향을 미치는 요인들에 대한 실증분석을 실시한다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 2절에서는 가설설정 및 관광객 만족도에 대한 구조방정식모형을 제시하고, 3절에서는 연구방법 및 설문지 구성에 대해 살펴본 후 4절에서 실증분석을 통해 모형을 추정한다. 마지막으로 5절에서 결론을 내리고자 한다.

2. 구조방정식모형 및 가설설정

구조방정식모형은 잠재변수들 간에 존재하는 원인과 결과의 관계를 규명하기 위해 널리 사용되는 통계분석 모형으로, 기본적으로 잠재변수들 간에 인과관계가 존재하고 측정변수들을 통해 해당 잠재변수의 속성을 관측할 수 있다고 가정한다. 요인분석과 다중회귀분석이 결합된 형태로서 잠재변수, 측정변수, 측정오차, 잠재변수 간의 상호관계, 동시성, 상호관련성을 동시에 고려하여 인과관계를 분석하기에 가장 효과적인 방법이라고 할 수 있다 (장인상 등, 2004; 김계수, 2010).

구조방정식모형의 구성을 위해 관광동기, 시티투어 구성요소에 대한 기대, 시티투어를 이용한 관광객들의 만족도 및 미래행위와 관련된 문헌을 고찰하면 다음과 같다. Fodness (1994)는 관광객에게 관광동기는 관광행위를 유발하게 하는 원동력이라고 하였고, 실제로 관광동기는 관광객들의 의사결정에 있어 가장 기본적인 접근 방법으로 간주되어 왔다. Baloglu와 McCleary (1999)의 연구에서는 관광동기를 휴식동기, 모험동기, 지식동기, 사교동기, 그리고 위신동기 등의 5개의 동기요인으로 구성하였고, 김원인과 임소현 (2004)은 사교적 활동추구, 휴식추구, 경험추구 등을 관광동기로 나타내어 관광동기가 전반적인 만족도에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 이걸 (2002)은 시티투어의 구성요소로 시티투어 해설사, 시티투어 프로그램, 시티투어 버스, 예약 및 관광정보시스템 등을 고려하였고, 김원인과 임소현 (2004)은 관광객들의 기대를 서비스, 경제, 사교, 지식, 자원의 매력으로 구성하고 관광기대와 전반적인 만족도 간에 인과관계가 있음을 확인하였다. 한편, 김선희 (2006)는 시티투어 해설사, 식사 및 식당요인, 시티투어 관광자원, 프로그램, 예약시스템 등을 시티투어 구성요소로 판단하고, 이러한 구성요소에 대한 관광객들의 만족도가 재이용 의사에 유의한 영향을 미친다고 분석하였다. 김상균 등 (2006)은 추천의도, 방문 만족도, 전반적 이미지, 재방문 의도 등을 관광객 충성도로 사용하였고, 김정훈 (2008)은 순천, 여수 시티투어 관광객들의 사후행동을 긍정적 구전과 재방문 의도로 구분하여 관광객들의 만족도가 사후행동에 미치는 영향에 대해 연구하였다.

위의 문헌조사를 바탕으로 시티투어를 이용한 관광객들의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 관광동기와 시티투어 구성요소에 대한 관광기대를 설정하고, 관광동기, 관광기대, 전반적인 만족도가 관광객들의 미래행위에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위해 다음과 같은 6개의 연구가설을 고려한다.

연구가설 H_1 : 관광동기와 시티투어 구성요소에 대한 기대는 양(+)의 상관관계가 있을 것이다.

연구가설 H_2 : 관광동기는 관광객 만족도에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 H_3 : 관광동기는 관광객의 미래행위에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 H_4 : 시티투어 구성요소에 대한 기대는 관광객 만족도에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 H_5 : 시티투어 구성요소에 대한 기대는 관광객의 미래행위에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

연구가설 H_6 : 관광객 만족도는 관광객의 미래행위에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

위의 가설들을 바탕으로 그림 2.1과 같은 구조방정식모형을 설정한다.

3. 연구방법

3.1. 설문지의 구성

본 연구에 사용된 설문지는 대구시티투어를 이용한 관광객들의 이용 경험에 대한 일반사항으로 대구 시티투어 이용횟수, 타지역 시티투어 이용경험여부, 정보수집 경로, 동행자에 대해 명목척도를 사용하여 조사되었다. 관광동기는 김상균 등 (2006)에서 사용되었던 관광동기 측정항목을 바탕으로 휴식추구, 지

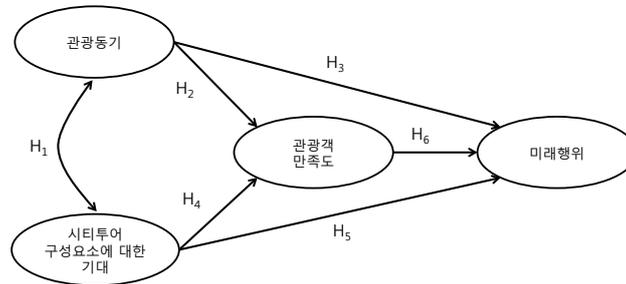


그림 2.1 연구모형

식추구, 대구지역 경험추구, 사교활동추구 요인에 대한 12개 설문문항을 리커트 (Likert) 5점 척도로 구성하였다. 그리고 시티투어 구성요소에 대한 기대와 관광객 만족도를 측정하기 위해서 자원의 매력, 투어서비스, 해설사, 버스시설에 대해 리커트 5점 척도로 구성된 11개 문항을 사용하였다 (김원인과 임소현, 2004; 손수진과 이혁진, 2008; 김정훈, 2008). 관광객의 미래행위에 대한 항목은 김원인과 임소현 (2004), 김상균 등 (2006)과 김정훈 (2008)의 연구를 바탕으로 재이용, 타인 권유, 긍정적 구전의 3개 문항으로 구성하였다. 마지막으로 관광객들의 인구통계학적 특성을 알아보하고자 성별, 연령, 거주지역, 직업의 4개 문항을 추가로 조사하였다. 관광동기, 시티투어 구성요소에 대한 기대, 관광객 만족도와 미래행위를 측정하기 위해 사용된 구체적 설문문항은 표 3.1과 같다.

3.2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 설문은 2011년 7월 1일부터 8월 31일까지 대구시티투어를 이용한 관광객들을 대상으로 당일 시티투어를 마친 직후 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하도록 하는 자기기입법으로 조사되었다. 회수된 설문지 197부 중에서 응답이 불성실한 5부를 제외한 192부를 유효표본으로 설정하였다. 수집된 자료를 SPSS Statistics 19.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석을 실시하였고, AMOS 19.0을 활용하여 확인적 요인분석과 구조방정식모형 분석을 실시하였다.

4. 실증분석

4.1. 인구통계적 특성 및 시티투어 이용경험에 대한 일반사항

대구시티투어를 이용한 관광객들의 인구통계적 특성과 이용경험에 대한 일반사항은 표 4.1과 같다. 성별은 여성이 72.9% (140명), 남성이 27.1% (52명)로 나타났고, 연령은 30-49세가 45.8% (88명)로 가장 높게 나타났으며, 30세 미만이 28.6% (55명), 50세 이상 25.5% (49명) 순으로 나타났다. 관광객의 거주지역은 대구가 82.8% (159명)이고, 타 지역이 17.2% (33명)로 나타났다. 직업은 주부가 44.3% (85명)로 가장 많았고, 학생이 29.2% (56명), 전문직 종사자가 7.8% (15명), 기타 7.8% (15명), 회사원이 6.3% (12명), 자영업 4.7% (9명) 순으로 나타났다. 여름방학을 맞아 자녀를 데리고 시티투어 관광을 나선 어머니들이 많은 비중을 차지하였다.

대구시티투어 이용횟수는 처음 이용하는 관광객들이 70.3% (135명)로 가장 높게 나타났으며, 타지역 시티투어를 경험하지 않은 응답자가 75.0% (144명)로 경험한 응답자보다 더 많았다. 동행인은 가족이 43.2% (83명)로 가장 많았고, 연인 또는 친구가 29.7% (57명), 단체여행이 15.6% (30명), 홀로 여행이

표 3.1 관광객 만족도 분석을 위한 설문문항

잠재변수	요인	변수명	설문문항
관광동기	휴식추구	a11	일상생활로부터 탈출하고 싶다
		a12	반복되는 생활에서 벗어나고 싶다
		a13	긴장감을 해소하고 싶다
	지식추구	a21	지적으로 풍요로워지고 싶다
		a22	여러 방문지에 관한 지식을 쌓고 싶다
		a23	새롭고 다른 경험을 해보고 싶다
	대구지역 경험추구	a31	대구에 대한 관심을 충족시키고 싶다
		a32	대구의 유명 관광지의 경관을 감상하고 싶다
		a33	대구의 다양한 문화를 체험하고 싶다
		a41	가족과 함께 유익한 시간을 보내고 싶다
사교활동추구	a42	동료 및 친구와 함께 시간을 보내고 싶다	
	a43	유사한 흥미를 가진 사람들을 만나고 싶다	
시티투어 구성요소에 대한 기대 (관광객 만족도)	자원의 매력	b11 (c11)	역사적 유적지와 문화적 흥미거리
		b12 (c12)	매력적인 자연 경관
		b13 (c13)	다양한 관광자원 체험
	투어 서비스	b21 (c21)	정확하고 다양한 지역 관광정보
		b22 (c22)	시티투어 체계적인 운행코스
		b23 (c23)	시티투어 저렴한 이용요금
		b31 (c31)	해설사의 친절한 서비스
	해설사	b32 (c32)	해설사의 풍부한 전문지식
		b33 (c33)	해설사의 쉬운 해설
	버스시설	b41 (c41)	시티투어 버스의 청결성
b42 (c42)		시티투어 버스의 안전성	
미래행위	재이용	d1	차후에 또 다시 이용하고 싶다
	타인권유	d2	다른 사람에게 권유할 것이다
	긍정적 구전	d3	긍정적인 측면을 전해줄 것이다

11.5% (22명) 순으로 나타났고, 정보수집경로에 대해서는 주위사람의 소개가 43.8% (84명), 인터넷이 30.7% (59명), 신문 등 언론매체와 홍보 안내물이 각각 8.3% (16명), 운행 중인 시티투어 버스를 직접 보고 알게 되었다는 응답이 6.8% (13명)이었다.

4.2. 설문항목의 타당성 검토

탐색적 요인분석은 여러 변수들의 상관관계를 기초로 하여 정보의 손실을 최소화하면서 변수의 개수보다 적은 수의 요인으로 자료 변동을 설명하는 다변량 분석기법이다 (강중철과 정세창, 2009; 김계수, 2010). 본 연구에서는 연구모형에 사용된 잠재변수들의 속성을 나타내는 측정변수들을 선택하기 위해서 다수의 문항으로 수집된 설문자료를 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 관련된 변수들을 단순화하여 각 요인의 특성을 잘 구분하기 위해 요인추출 방법으로 주성분분석 (principal components analysis) 방법을 이용하였고, 요인 수 결정방법은 고유값 (eigenvalues) 1 이상인 경우를 기준으로 구성하였으며, 요인회전 방법으로는 베리맥스 (varimax) 방법을 사용하였다. 또한 추출된 요인에 포함된 변수들의 타당성 검토를 위해 신뢰도 분석을 하였다. 일반적으로 크론바하 알파 (Cronbach- α) 값이 0.8 이상이면 상당히 신뢰적인 측정이라고 보고, 0.6 이상이면 양호한 것으로 판단한다 (허명희와 양경숙, 2001). 요인분석의 적합성과 변수 사이의 상관성을 판단하기 위한 표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 측도는 일반적으로 0.6 이상이면 표본자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있다. Bartlett의 구형성 검정은 변수들간의 상관성이 0인지 검정하는 것으로서 유의확률이 0.05보다 작으면 요인분석을 하기에 적합한 자료임을 나타낸다 (강성과 최경호, 2009; 김계수, 2010; 최현석과 하정철, 2011).

표 4.1 관광객의 인구통계적 특성과 이용경험에 대한 일반사항

구분		빈도	퍼센트
성별	남자	52	27.1
	여자	140	72.9
연령	30세 미만	55	28.6
	30-49세	88	45.8
	50세 이상	49	25.5
거주지역	대구	159	82.8
	타 지역	33	17.2
직업	학생	56	29.2
	주부	85	44.3
	전문직	15	7.8
	회사원	12	6.3
	자영업	9	4.7
	기타	15	7.8
대구시티투어 이용횟수	1번	135	70.3
	2번	31	16.1
	3번	13	6.8
	4번이상	13	6.8
타지역 시티투어 경험여부	예	48	25.0
	아니오	144	75.0
동행인	혼자	22	11.5
	연인 또는 친구	57	29.7
	가족	83	43.2
	단체여행	30	15.6
정보수집경로	주위 사람의 소개	84	43.8
	인터넷	59	30.7
	언론매체 (신문 등)	16	8.3
	홍보 안내물	16	8.3
	시티투어 버스를 직접 보고	13	6.8
	기타	4	2.1
합계		192	100.0

표 4.2부터 표 4.4까지는 관광동기, 시티투어 구성요소에 대한 기대와 관광객 만족도에 대한 측정 척도의 타당성을 알아보기 위해서 실시한 탐색적 요인분석 결과이다. 관광동기에 대한 요인분석 결과, KMO 값이 0.761로 기준보다 크며 Bartlett의 구형성 검정에서 근사적인 카이제곱 값은 1429.668이고 유의확률 0.000으로 요인분석이 타당하게 이루어졌다고 할 수 있다. 관광동기 요인으로는 표 4.2와 같이 휴식추구, 대구지역 경험추구, 지식추구, 사교활동추구 4개의 요인으로 도출되었으며, 각 요인들에 포함된 변수들의 크론바하 알파값이 모두 0.6이상으로 나타나 신뢰도를 확보한 것으로 볼 수 있다.

시티투어 구성요소의 기대에 대한 요인분석 결과, KMO 값이 0.790으로 기준보다 크며 Bartlett의 구형성 검정에서 근사적인 카이제곱 값이 1549.969이고 유의확률 0.000으로 요인분석이 타당하게 이루어졌다고 할 수 있다. 시티투어 구성요소에 대한 기대는 표 4.3과 같이 자원의 매력, 투어서비스, 해설사, 버스시설 4개의 요인으로 구성되어 있고 각 요인들에 포함된 변수들의 크론바하 알파값이 모두 0.8 이상으로 나타나 신뢰도를 확보한 것으로 나타났으며, 4개 요인은 총분산 중에서 요인이 설명하는 누적 분산의 비율이 84.266%으로 충분하다고 할 수 있다.

시티투어 관광객의 만족도에 대한 요인분석 결과에서는 표 4.4와 같이 4개의 요인이 도출되었다. 다수 항목의 내적일관성을 나타내는 크론바하 알파가 모두 0.8 이상으로 얻어져서 신뢰도를 확보한 것으로 나타났다. 또한 KMO 값은 0.794, Bartlett의 구형성 검정 결과는 근사적인 카이제곱 값이 1641.120으로 유의확률이 0.000이 나타나 요인분석을 위한 만족스러운 표본 적합도를 보였다. 관광객

표 4.2 관광동기에 대한 요인분석

요인명	측정문항	1	2	3	4	Cronbach- α
휴식추구	a11	0.939	-0.026	-0.095	0.041	0.936
	a12	0.945	-0.022	-0.062	0.112	
	a13	0.906	-0.067	0.040	0.059	
지식추구	a21	0.050	0.225	0.790	0.217	0.843
	a22	-0.129	0.314	0.859	0.040	
	a23	-0.025	0.264	0.830	-0.035	
대구지역 경험추구	a31	-0.088	0.810	0.275	0.141	0.896
	a32	-0.018	0.891	0.274	0.066	
	a33	-0.021	0.886	0.260	0.049	
사교활동추구	a41	-0.159	0.233	0.093	0.762	0.637
	a42	0.138	0.045	0.020	0.806	
	a43	0.431	-0.067	0.096	0.654	
고유값		4.005	3.004	1.398	1.022	
설명된 총분산 (누적%)		33.374	58.410	70.062	78.576	
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin = 0.761; Bartlett의 구형성검정 $\chi^2=1429.668$ (p=0.000)						

표 4.3 시티투어 구성요소의 기대에 대한 요인분석

요인명	측정문항	1	2	3	4	Cronbach- α
자원의 매력	b11	0.164	0.828	0.227	-0.020	0.856
	b12	0.130	0.881	0.136	0.169	
	b13	0.202	0.793	0.276	0.107	
투어서비스	b21	0.122	0.295	0.806	0.099	0.833
	b22	0.078	0.211	0.879	0.112	
	b23	0.336	0.136	0.748	0.149	
해설사	b31	0.881	0.229	0.190	0.152	0.946
	b32	0.935	0.129	0.132	0.119	
	b33	0.897	0.164	0.172	0.197	
버스시설	b41	0.194	0.089	0.158	0.936	0.943
	b42	0.172	0.108	0.124	0.942	
고유값		5.073	1.709	1.379	1.109	
설명된 총분산 (누적%)		46.116	61.649	74.185	84.266	
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin = 0.790; Bartlett의 구형성검정 $\chi^2=1549.969$ (p=0.000)						

의 만족도에 대한 4개 요인은 85.877%의 분산설명력을 가진다.

4.3. 연구모형의 확인적 요인분석

4.2절의 탐색적 요인분석 결과에 의해 각 요인에 해당되는 측정문항들의 산술평균을 그 요인의 측정값으로 이용한다 (DiStefano 등, 2009). 이렇게 구성된 측정변수들과 잠재변수들 간의 관계가 성립하는지 그 타당성 검정을 위해 확인적 요인분석을 실시하여 표 4.5에 나타내었다. 휴식추구, 지식추구, 대구지역 경험추구, 사교활동추구의 4개 측정변수로 구성되어 있던 관광동기의 경우 확인적 요인분석 결과 휴식추구의 경로계수가 유의하지 않은 것으로 나타나서 그 변수를 제거하여 나머지 3개의 변수를 관광동기에 대한 측정변수로 남겨두고 분석하였다.

최대우도법 (maximum likelihood method)을 사용하여 추정한 모형의 적합도를 확인한 결과, 카이제곱 값이 142.726, 자유도가 71, 유의확률이 0.000으로 나타났다. 구조방정식모형의 적합도는 모형이 모집단 자료에 완전하게 적합하다라는 귀무가설을 검정하는 카이제곱 통계량을 이용하는데, 카이제곱 통계량은 특성상 표본의 크기에 영향을 많이 받기 때문에 보통 다른 여러가지 적합지수를 함께 고려하

표 4.4 시티투어 관광객 만족도에 대한 요인분석

요인명	측정문항	1	2	3	4	Cronbach- α
자원의 매력	c11	0.186	0.874	0.151	0.155	0.856
	c12	0.132	0.869	0.171	0.116	
	c13	0.139	0.890	0.202	0.066	
투어서비스	c21	0.145	0.313	0.777	0.116	0.836
	c22	0.237	0.185	0.846	0.157	
	c23	0.154	0.080	0.804	0.234	
해설사	c31	0.916	0.165	0.195	0.050	0.953
	c32	0.925	0.158	0.184	0.047	
	c33	0.937	0.140	0.146	0.077	
버스시설	c41	0.055	0.177	0.219	0.925	0.938
	c42	0.077	0.103	0.195	0.944	
고유값		4.971	1.898	1.522	1.057	
설명된 총분산 (누적%)		45.186	62.437	76.269	85.877	
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin = 0.794; Bartlett의 구형성검정 $\chi^2=1641.120$ (p=0.000)						

여 결론을 내린다. GFI 값이 0.908, AGFI 값이 0.864, TLI 값이 0.906, CFI 값이 0.926으로 나타나 모형이 적합하다고 판단할 수 있다. 또한 RMR 값이 0.037로 0.05 이하로 나타났으며, RMSEA 값이 0.073으로 0.08 이하로 나타나 요인분석이 타당하다고 할 수 있다. 모형의 적합도를 판단한 다음 잠재변수의 신뢰성과 타당성을 평가한다. 각 잠재변수에 대한 측정변수가 잠재변수를 어느 정도 설명하고 있는가를 평가하기 위해 사용하는 개념신뢰도와 분산추출지수는 Fornell과 Larcker (1981)의 식을 사용하였으며, 이론적으로 개념신뢰도는 0.7 이상, 분산추출지수는 0.5 이상 되어야 잠재변수의 신뢰도를 확보한 것으로 판단한다. 표 4.5에서 보듯이 모든 잠재변수의 개념신뢰도와 분산추출지수가 기준을 만족하여 신뢰성과 수렴타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

표 4.5 연구모형의 확인적 요인분석

잠재변수	측정변수	표준화 추정치	측정오차분산	개념신뢰도	분산추출지수
관광동기	휴식추구	제거	-	0.741	0.514
	지식추구	0.730	0.315		
	대구지역 경험추구	0.767	0.268		
	사교활동추구	0.326	0.577		
시티투어 구성요소에 대한 기대 (관광기대)	자원의 매력	0.686	0.322	0.800	0.504
	투어서비스	0.639	0.410		
	해설사	0.686	0.261		
	버스시설	0.483	0.566		
관광객 만족도	자원의 매력	0.634	0.368	0.811	0.524
	투어서비스	0.571	0.415		
	해설사	0.742	0.198		
	버스시설	0.470	0.379		
미래행위	재이용	0.824	0.168	0.948	0.859
	타인권유	0.921	0.091		
	긍정적 구전	0.878	0.119		
적합지수	$\chi^2=142.726$, $df=71$, $p=0.000$ RMR=0.037, GFI=0.908, AGFI=0.864, TLI=0.906, CFI=0.926, RMSEA=0.073				

모형에 포함된 각각의 잠재변수가 실제로 다른 잠재변수와 구별되는지 평가하는 판별타당성을 확인하기 위하여 잠재변수 간의 상관계수 및 분산추출지수를 이용한다. Fornell과 Larcker (1981)은 두 잠재변수간 상관계수가 각 잠재변수에 대응되는 분산추출지수의 제곱근 값보다 작으면 잠재변수의 판별타당

성이 있다고 하였다. 표 4.6에서 보듯이 대각선의 분산추출지수의 제공근 값이 상관계수보다 모두 크기 때문에 본 모형에서 사용되는 잠재변수 간의 판별타당성은 확보되었다고 할 수 있다.

표 4.6 잠재변수의 상관계수와 분산추출지수

	관광동기	관광기대	관광객 만족도	미래행위	분산추출지수
관광동기	0.717 ^a				0.514
관광기대	0.235	0.710 ^a			0.504
관광객 만족도	0.123	0.131	0.724 ^a		0.524
미래행위	0.155	0.110	0.214	0.927 ^a	0.859

a 분산추출지수의 제공근

4.4. 구조방정식모형 분석

본 연구에서 설정한 구조방정식모형의 분석결과로 얻어진 경로도와 경로계수의 비표준화 추정치가 그림 4.1과 같다. 여기서 직사각형은 측정변수를 나타내며 잠재변수는 타원으로 표현했고, e1에서 e16은 오차항을 나타낸다. 이 모형의 적합도 검정결과는 표 4.7과 같다. 카이제곱 값이 142.726, 자유도가 71, 유의확률이 0.000으로 연구모형이 모집단 자료에 적합하다는 귀무가설이 기각된다. 그러나 일반적으로 표본크기의 영향을 많이 받는 카이제곱 통계량의 대안으로 $Q = \chi^2/df$ 가 3이하이면 제안모형이 적합한 모형이라 판정을 내릴 수 있으며 또 다른 적합도 지수들이 기준을 만족하면 부분적으로 적합한 모형이라고 판정을 내릴 수 있다 (최현석 등, 2011). 본 모형의 Q 값이 2.01로 3보다 작고, RMR은 0.037, GFI가 0.908, TLI는 0.906, CFI가 0.926, RMSEA 값이 0.073으로 모두 적합도 기준을 만족하므로 적합한 모델이라고 할 수 있다.

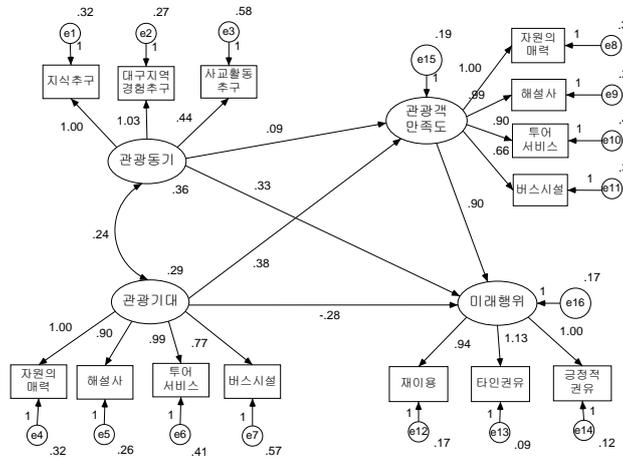


그림 4.1 연구모형의 경로도와 비표준화 추정치

표 4.8은 연구모형에 대한 가설검정 결과를 정리한 것이다. 그 결과를 살펴보면, 첫째, 관광동기와 관광기대의 상관계수는 0.733으로 t값이 5.358 (p<0.05)으로 유의수준 0.05에서 강한 양의 상관관계가 있다고 할 수 있다. 둘째, 관광동기가 관광객 만족도에 미치는 경로계수는 0.112로, t값이 0.643 (p>0.05)으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 관광동기는 관광객 만족도에 양의 영향을 미치지 않는다고 결론내릴 수 있다. 셋째, 관광동기가 미래행위에 미치는 경로계수는 0.313, t값은 2.151

표 4.7 연구모형의 적합도 검증결과

적합지수	연구모형	비고
χ^2	$\chi^2=142.726$ df=71 p=0.000	p>0.05
χ^2/df	2.010	3이하이면 좋은 모형으로 판단
RMR	0.037	0.05 이하이면 적합한 모형으로 판단
GFI	0.908	0.9 이상이면 적합한 모형으로 판단
AGFI	0.864	0.9 이상이면 적합한 모형으로 판단
TLI	0.906	0.9 이상이면 적합한 모형으로 판단
CFI	0.926	0.9 이상이면 적합한 모형으로 판단
RMSEA	0.073	0.08 이하이면 양호한 모형으로 판단

($p < 0.05$)으로 유의수준 0.05에서 관광동기가 미래행위에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 관광기대가 관광객 만족도에 미치는 경로계수는 0.411로, t 값이 2.260 ($p < 0.05$)으로 유의수준 0.05에서 관광기대가 관광객 만족도에 양의 유의한 영향을 미친다고 할 수 있다. 다섯째, 관광기대가 미래행위에 미치는 경로계수는 -0.236이고, t 값이 -1.513 ($p > 0.05$)으로 유의수준 0.05에서 관광기대는 미래행위에 양의 영향을 미치지 않는 것으로 결론내릴 수 있다. 마지막으로 관광객 만족도가 미래행위에 미치는 경로계수는 0.710으로 t 값이 5.777 ($p < 0.05$)이고 유의수준 0.05에서 관광객 만족도가 미래행위에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 4.8 연구모형의 경로분석 결과

가설	경로	표준화 추정치	t	유의확률 (단측)	결과
H_1	관광동기 ↔ 관광기대	0.733	5.358	0.000	채택
H_2	관광동기 → 관광객 만족도	0.112	0.643	0.260	기각
H_3	관광동기 → 미래행위	0.313	2.151	0.016	채택
H_4	관광기대 → 관광객 만족도	0.411	2.260	0.012	채택
H_5	관광기대 → 미래행위	-0.236	-1.513	0.935	기각
H_6	관광객 만족도 → 미래행위	0.710	5.777	0.000	채택

관광동기와 관광기대는 미래행위에 대해 직접적인 영향뿐만 아니라 관광객 만족도라는 잠재변수를 통해 간접적인 영향도 미치고 있으므로, 잠재변수 간 관계를 직접효과와 간접효과, 그리고 총효과로 구분하여 살펴본다. 경로계수의 유의성 검증은 부스트랩 검증 (bootstrap test)을 실시하였으며 그 결과는 표 4.9와 같다. 즉, 관광동기는 미래행위에 대해 직접효과와 총효과 모두 유의하게 얻어져 관광동기가 높을수록 미래행위에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 관광기대가 관광객 만족도에 미치는 직접효과와 총효과가 유의한 것으로 나타나서 관광기대가 높을수록 관광객 만족도가 높아진다고 할 수 있다. 미래행위에 있어 관광기대의 직접효과는 유의하지 않은 것으로 나타났으나 관광기대가 관광객 만족도를 통해 미치는 간접효과는 유의한 것으로 나타났다.

표 4.9 잠재변수 간 총효과, 직접효과와 간접효과

경로	총효과	직접효과	간접효과
관광동기 → 관광객 만족도	0.112	0.112	
관광동기 → 미래행위	0.392*	0.313*	0.080
관광기대 → 관광객 만족도	0.411*	0.411*	
관광기대 → 미래행위	0.056	-0.236	0.292*
관광객 만족도 → 미래행위	0.710**	0.710**	

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

5. 결론

대구시티투어를 이용한 관광객들의 만족도에 영향을 미치는 여러 잠재변수들에 대한 구조방정식모형을 설정하여 변수들 간의 인과관계를 분석하였다. 관광객 만족도와 미래행위에 영향을 미치는 변수로는 관광동기와 시티투어 구성요소에 대한 기대를 설정하였고, 관광동기의 속성을 나타내주는 측정변수로는 대구지역 경험추구, 지식추구, 사교활동 추구를 사용하였다. 그리고 시티투어 구성요소에 대한 기대와 관광객 만족도를 나타내기 위한 측정변수로는 자원의 매력, 투어서비스, 해설사와 버스시설로 구성하였으며, 미래행위는 재이용, 타인권유, 긍정적 구전을 측정변수로 사용하였다. 구조방정식모형 분석결과, 관광동기는 관광객 만족도에 영향을 미치지 않았으나 미래행위에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 시티투어 구성요소에 대한 기대는 관광객 만족도에 양의 영향을 미치는 것으로 나타나 관광객들의 기대가 높을수록 관광객 만족도가 높아진다고 결론내릴 수 있다. 하지만 구성요소에 대한 기대가 미래행위에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났으며 대신에 관광객 만족도가 긍정적인 미래행위에 큰 영향을 미치는 것을 확인하였다.

시티투어를 이용하는 관광객들의 관광동기인 지식 및 대구지역 경험추구를 만족시키기 위해 대구를 대표할 수 있는 색다른 관광코스 개발 및 잘 알려지지 않은 관광지의 정보전달 기능을 강화할 필요가 있다고 생각한다. 이렇게 높아진 관광동기는 긍정적인 미래행위에 영향을 미치게 될 것이고 재이용 및 타인권유를 통해 새로운 시티투어 이용으로 이어질 것이다. 그리고 시티투어를 이용하기 전 구성요소에 대한 기대가 관광객 만족도에 영향을 미치기 때문에, 이용 전 기대감을 높이기 위해 다양한 매체를 통한 홍보나 이용고객들의 긍정적인 구전이 이뤄질 수 있도록 해야할 뿐 아니라 각 코스에 대해 흥미를 가질 수 있는 정보가 충분히 제공되어야 할 것이다.

본 연구에 사용한 자료의 조사기간이 7-8월에 한정되어 있어 계절적인 영향을 많이 받는다고 알려져 있는 관광상품의 만족도 모형으로 일반화하기에는 무리가 있으나, 관광객 만족도를 중심으로 여러 변수들과의 인과적인 관계를 구조방정식모형을 이용하여 분석하므로써 변수들 간의 상호관련성을 동시에 고려하고 실증자료를 수집하여 분석한 것에 의의가 있다고 하겠다.

참고문헌

- 강성, 최경호 (2009). 통계적 방법을 활용한 대학기숙사식당 서비스품질 측정. <한국데이터정보과학회>, **20**, 983-990.
- 강중철, 정세창 (2009). 생명보험회사에 대한 만족도, 신뢰도, 충성도에 영향을 미치는 요인 분석. <한국데이터정보과학회>, **20**, 713-717.
- 김계수 (2010). <구조방정식모형 분석>, 한나래아카데미, 서울.
- 김상균, 현용호, 한진수 (2006). 관광정보와 방문동기에 따른 관광지 이미지형성과 관광지 충성도간의 구조모형분석: 영국 록 그룹 '비틀즈' 테마 시티 방문객을 대상으로. <관광학연구>, **30**, 299-319.
- 김선희 (2006). 전남지역 시티투어 관광객의 만족도 연구. <관광정보연구>, **24**, 85-104.
- 김시중, 이응규 (1999). 서울시티투어활성화를 위한 실증적 연구. <관광경영학연구>, **5**, 85-115.
- 김연형 (2010). 지역문화 축제의 서비스 품질과 고객충성도에 관한 연구. <한국데이터정보과학회>, **21**, 437-446.
- 김원인, 임소현 (2004). 대구시티투어 참여 동기와 만족. <숙명대학교 산업경영연구소 경영경제>, **37**, 59-71.
- 김정훈 (2008). 시티투어 관광자의 만족도 긍정적 행동의도에 미치는 영향요인에 관한 연구. <관광연구저널>, **22**, 45-61.
- 박대한 (2001). <서울시티투어 이용객의 만족도 연구>, 석사학위논문, 경희대학교 경영대학원, 서울.
- 손수진, 이혁진 (2008). 여가공간으로서의 청계천 수변공간이 서울시티투어 만족도에 미치는 영향. <관광연구저널>, **22**, 157-172.
- 이길 (2002). 시티투어의 운영현황과 활성화 방안에 관한 연구. <대구산업정보대학 논문집>, **16**, 93-104.
- 장인상, 문태희, 손소영 (2004). 정보통신산업 통계품질 향상을 위한 이용자 만족도 조사. <응용통계연구>, **17**, 377-391.
- 최현석, 이영선, 하정철 (2011). 구조방정식을 이용한 취업스트레스가 취업자신감에 미치는 영향 연구. <한국데이터정보과학회>, **22**, 313-322.

- 최현석, 하정철 (2011). 대학생의 인터넷중독 유발 요인에 관한 연구. <한국데이터정보과학회>, **22**, 437-448.
- 한영주, 이정훈, 노영순, 도도로키히로시 (2001). <서울시티투어 운영체제 개선방안>, 서울시정개발연구원, 서울.
- 허명희, 양경숙 (2001). <SPSS 다변량자료분석>, 한나래출판사, 서울.
- Baloglu, S. and McCleary, K. W. (1999). A model of destination image formation. *Annals of Tourism Research*, **26**, 868-897.
- DiStefano, C., Zhu, M. and Mindrila, D. (2009). Understanding and using factor scores: Considerations for the applied researcher. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, **14**, available online: <http://pareonline.net/getvn.asp?v=14&n=20>.
- Fodness, D. (1994). Measuring tourist motivation. *Annals of Tourism Research*, **21**, 555-581.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, **19**, 39-50.

A study on tourist satisfaction of the Daegu City Tour using a structural equation model[†]

Mi Jung Song¹ · Jiyeon Lee²

¹²Department of Statistics, Yeungnam University

Received 28 September 2011, revised 28 October 2011, accepted 3 November 2011

Abstract

We analyze the tourist satisfaction of the Daegu City Tour which plays a big role in the local tourism boosting through ‘2011 Visit Daegu Year’. To analyze a causal relation among factors, we proposed a structural equation model consisting of four latent variables of the tour: motivation, expectation, satisfaction, and future behaviors. Using data from the actual tourists of the Daegu City Tour, we found out that tourists’ motivation before the tour does not affect tourists’ satisfaction after the tour. However those who have higher motivation have positive future behavior and those who have the higher expectation are more satisfied with the tour. Meanwhile, the expectation before the tour does not lead the future behavior but the satisfaction after the tour influences the positive future behavior.

Keywords: City tour, structural equation models, tourist satisfaction.

[†] This research was supported by the research fund of Daegu-Gyeongbuk Development Institute.

¹ Adjunct professor, Department of Statistics, Yeungnam University, 214-1 Dae-Dong, Kyeongsan, Kyeongbuk 712-749, Korea.

² Corresponding author: Professor, Department of Statistics, Yeungnam University, 214-1 Dae-Dong, Kyeongsan, Kyeongbuk 712-749, Korea. E-mail: leeje@yu.ac.kr