한국항해항만학회지 제35권 제8호, pp. 649~656, 2011 (ISSN-1598-5725)
Journal of Navigation and Port Research
DOI : http://dx.doi.org/10.5394/KINPR.2011.35.8.649

마리나 서비스품질 척도개발에 관한 연구

이한석* · † 심미숙

* 한국해양대학교 해양공간건축학과 교수, † 한국해양대학교 해양공간건축학과 박사과정

A Study on Scale Development for Marina Service Quality

Han-Seok Lee · † Mi-Sook Shim*

** Department of Architecture & Ocean Space, National Korea Maritime University, Busan 606-791, Korea*
† Graduate school of National Korea Maritime University, Busan 606-791, Korea

요 약 : 본 연구는 해양레저 수요가 급증하면서 마리나산업이 미래형 고부가가치 산업으로 부상하고 있는 현 시점에서 마리나 이용객 측면에서 마리나 서비스품질을 측정할 수 있는 도구를 개발하는데 그 목적이 있다. 연구 결과 마리나 서비스품질 척도로서 물리적시설, 지원서비스, 활동프로그램, 종업원태도, 안전성 등 5개 차원이 도출되었고, 신뢰성과 타당성이 검증된 20개 측정항목이 제시되었다. 본 연구에 의하여 개발된 척도는 마리나 서비스품질을 측정하는 중요한 도구가 될 뿐만 아니라 마리나 서비스품질 관리에 기여하고 마리나의 마케팅 전략 수립에 유용한 정보를 제공한다.

핵심용어 : 마리나, 서비스품질, 척도개발, 해양관광, 레저

Abstract : *Marina industry is growing as a higher value-added business. This study aims to develop a tool that measures marina service quality from marina users' perspective. As the result of empirical analysis, five of marina service quality aspects including physical facilities, support services, activity programs, employees' attitude, and safety were drawn. In addition, 20 measurement items whose reliability and validity were verified were suggested. The scale developed by this study is not only an important tool to measure marina service quality but also contributes to marina service quality control, and seem, to provide useful information for establishing marketing strategies.*

Key words : *marina, service quality, scale development, marine tourism, leisure*

1. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

여가시간 증대와 경제적 여건 향상으로 해양관광에 대한 잠재적 수요가 빠르게 증가하고 있다. 또한 해양관광 참여인구가 지속적으로 증가하고 레저 활동 참여형태도 과거 해수욕장이나 바다낚시 위주에서 벗어나 수상레저 스포츠 활동의 비중이 크게 늘어나고 있으며 이들의 활동형태도 매우 다양해지고 있다.

이러한 여건변화에 부응하여 정부에서도 해양레저스포츠에 대한 정책적 관심이 과거에 비해 크게 높아지고 있으며, 마리나를 비롯한 해양레저장비산업 육성 등 해양레저산업 육성에 대한 정책적 투자도 증가하고 있다. 특히 정부의 2009년 '마리나 항만의 조성 및 관리 등에 관한 법률' 제정을 계기로, 우리나라 임해도시들은 경쟁적으로 해양레저산업 육성을 위해 마리나 인프라 확보에 적극 나서고 있다.

그러나 아직까지는 획일화되어 있는 단순 인프라 확보에 머물고 있으며, 마리나 경쟁력의 핵심요소인 마리나 관리·운영 매뉴얼이 전무한 실정에 있다. 특히 공공 마리나 운영에 있어서도 이용자를 만족시킬 수 있는 제도권내의 체계화된 관리지침이 없는 상황에서 단순 시설관리 수준에만 머물고 있다. 또한 공공부분 마리나 시설 확충에 따른 민간관리업체 선정에 있어서도 이용자의 관점을 고려한 평가요소 없이 즉흥적인 단순평가로 객관성 확보가 어렵다. 따라서 해양레저 수요증대에 대비하여 마리나의 핵심 인프라 구축 외에도 이를 효율적으로 관리 할 수 있는 방안 마련이 필요한 시점이다. 또한 우리나라는 해양레저를 위한 자연적, 지리적 여건이 양호하지만 이러한 여건을 활용하기 위한 마리나 관련 연구는 부족한 실정이다. 지금까지 마리나와 관련된 국내연구로는 입지조건 분석에 관한 연구나 마리나 기반시설 조성, 잠재수요분석 등의 연구가 이루어져 왔으나 마리나 이용객 측면에서 마리나 제공서비스를 객관적으로 판단할 수 있는 서비스품질 척도개발에 관한 연구는 부족한 실정이다.

마리나 서비스품질은 요트나 레저보트 이용객이 마리나 선

* 종신회원, hansk@hhu.ac.kr 051)410-4581
† 교신저자 : 연회원, newly1@hanmail.net 010)5527-1721

택 시 중요한 의사결정의 수단이 될 수 있고, 마리나 관리 및 운영측면에서는 잠재 이용객의 요구를 사전에 파악하여 이에 대비한 서비스 구축을 통해 이용객 증가 및 이용 후 만족을 이끌어낼 수 있을 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 마리나 서비스품질의 고유특성을 반영한 척도를 개발하여 마리나 서비스를 체계적으로 정립하는 기반을 마련하는 것이다.

1.2 연구내용 및 방법

본 연구는 마리나 서비스품질의 개념 정의와 척도개발을 위해 마리나와 관련된 국내·외 서적 및 관련논문, 기타 각종간행물을 활용하였고, 부족한 부분을 보충하기 위해 인터넷을 활용하였다. 이를 통해 도출된 측정항목은 전문가 면접을 통해 그 내용을 확인하고 보완하는 방식으로 이루어졌다.

구체적 척도개발은 Churchill(1979)에 의해 제안된 척도개발 방법을 활용하였는데, 먼저 마리나 서비스품질의 명확한 의미를 파악하고 개념을 정리하였으며, 마리나 각 기능별 서비스품질 차원과 그에 따른 측정항목을 추출하였다.

둘째, 마리나 시설 관련 교수(1명)와 해양체육과 교수 (2명), 관련업계 10년 이상 종사한 박사급 전문가(1명)를 대상으로 심층면접을 통해 마리나 서비스품질에 대한 전문가 의견을 반영하고, 앞서 추출한 항목들 중 의미가 중복되거나 모호한 항목을 제거하였다.

셋째, 마리나 이용객을 대상으로 위 과정에서 완성된 측정항목을 이용한 설문문항으로 예비조사를 실시하였고, 다시 예비조사를 통해 수정된 설문지를 이용하여 본 조사를 실시하였다.

넷째, 수집된 자료를 이용하여 개발된 척도를 정제하기 위하여 통계패키지인 SPSS 12.0과 AMOS 4.0을 활용하였다. 탐색적 요인분석과 추가적으로 확인적 요인분석을 실시하였으며, 요인적재값, 개념신뢰성, 평균분산추출(AVE) 등의 통계치를 활용하여 척도정제와 집중타당성, 판별타당성 등을 검증하였다.

Ⅱ. 예비척도 개발

2.1. 마리나의 개념

미라나의 용어 유래는 1928년 미국의 전국 엔진보트제조업협회가 다양한 종류의 오락용 보트류를 위한 계류시설, 수역시설 및 이와 관련된 다양한 서비스 시설을 갖춘 일종의 항만시설에 마리나라는 용어를 적용한 이후부터이다.(국토해양부, 2006).

범위가 매우 넓고 커서 수천척의 보트를 수용하는 계류장을 갖고 배후에는 일반 호텔 혹은 보텔이라 부르는 보트인 전용의 슬립을 갖는 호텔과 아울러 임해 공원, 쇼핑센터, 기타 여러가지 서비스 시설을 갖춘 대규모의 것부터 작은 하천가에 10~20척 정도의 슬립을 갖고 약간의 수리장이라든가 사무실을 갖춘 소형의 마리나에 이르기까지 그 규모는 다양하다.

통상적인 마리나 분류는 경기용 마리나를 비롯하여 연안지역이나 연안배후 도심권의 거주민들이 일상적으로 이용하는 도시로부터 접근이 편리한 일반 마리나 그리고 요트 이용객의 숙박체재 등 다양한 리조트 기능을 포함하는 리조트형 마리나 등으로 대별하고 있다.

본 연구에서의 마리나는 레저보트의 보관 및 계류시설과 상업시설, 숙박시설 등을 두루 갖춘 다기능 복합마리나를 대상으로 한다.

2.2. 서비스품질의 개념

일반적으로 품질의 측정과 그 개념의 규정에 대한 노력은 대부분 제품 영역에서 시작되었다. 그러나 서비스가 발전하게 되고 그 중요성이 널리 인식되게 됨에 따라 서비스에서도 품질이 중요하게 대두되었다.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)는 서비스품질을 “제품에 대한 전반적인 우수성이나 우월성에 대한 고객의 판단”이라고 정의하였다. 이러한 정의는 지금까지 가장 널리 인용되고 있다. Lewis and Booms(1983)는 서비스품질을 “제공된 서비스의 수준이 고객의 기대와 얼마나 일치하는가의 척도”라고 정의하고, 서비스품질은 고객의 기대에 일치되도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것을 의미한다고 하였다.

Grönroos(1984)는 서비스품질을 “소비자에 의해 주관적으로 지각되는 품질”이라고 주장하면서, 주어진 서비스의 지각된 품질은 소비자가 서비스에 대한 기대와 그가 제공받아 지각한 서비스 즉, 기대된 서비스와 지각된 서비스간을 비교 평가하는 과정의 결과라고 언급하였다. 그러므로 서비스품질은 기대된 서비스와 지각된 서비스의 두 가지 변수에 달려있다고 하였다. Cronin & Taylor(1992)는 서비스품질이란 “특정서비스에 대한 장기적이며 전체적인 평가”를 의미하는 태도로서 개념화되고 측정되어야 한다고 지적하면서 서비스품질이 소비자만족의 선행요인이라 하였다.

2.3. 마리나 서비스품질

1) 마리나 서비스품질의 정의

마리나는 다른 시설과는 달리 물리적 환경과 마리나 이용객에 적합한 서비스 제공이 요구된다. 마리나의 기능은 요트라는 레저스포츠 장비가 가지는 특성 때문에 계류기능, 보관기능, 상하가기능, 수리・점검기능, 보급・청소기능 등 물리적 구성요소와 정보제공기능, 숙박・휴식기능, 연수・교육기능, 안전관리기능, 문화교류기능 등 소프트웨어적 구성 요소 등 10개 차원에서 각각 서비스가 이루어져야 하며 이런 측면에서 마리나 서비스품질은 다른 분야에서 사용되는 서비스품질 척도와는 구별된다.

Table 1 The function of marina

구 분	개 요
계류 기능	• 가장 기본적인 시설로 정온수역과 보트를 고정하기 위한 시설
보관 기능	• 수면보관:부잔교 등의 계류시설에 보트를 계류하여 보관 • 육상보관:보트를 육상의 선박야드나 선박창고에 보관
상하가(上下架) 기능	• 육상보관 및 보트의 수리 · 보수 · 점검 등을 위한 크레인 시설
수리 점검 기능	• 보팅의 안전확보를 위한 보트의 수리 · 점검시설
보급 청소 기능	• 보관 선박이나 방문자 선박을 위한 물, 연료, 식료 등의 보급 • 쓰레기, 폐유 등의 폐기물 처리를 위한 청소시설 및 보트를 세정하기 위한 세정시설
정보 제공 기능	• 플레저보트(pleasure boat)의 활동을 위한 기상, 해상정보제공 기능 • 마리나를 중심으로 한 다양한 이벤트 정보의 제공
숙박 휴식 기능	• 마리나 이용자를 위한 숙박 및 휴식시설
연수 교육 기능	• 딩기(Dinghy)요트 등의 요트 강습회 개최 및 부속 시설로서의 연수원, 교육시설 확충
안전 관리 기능	• 마리나 이용선박의 항해 중 안전확보를 위한 입 · 출항 관리, 감시정에 의한 순찰 실시
문화 교류 기능	• 해양성 레크레이션 기지인 동시에 이곳을 통한 지역교류거점 역할을 위한 박물관, 자료관 등의 문화시설이나 이벤트 광장 정비

출처 : 국토해양부(2006), 해양관광 기반시설 조성

본 연구에서 마리나 서비스품질은 “마리나에서 제공하는 서비스의 우수함에 대한 마리나 이용객의 주관적인 지각”으로 정의하였으며, ‘지각’이란 제공 받은 서비스 혹은 경험한 서비스에 대한 고객의 판단으로 정의된다.

2) 마리나 서비스품질 측정 방법

마리나 서비스품질의 지각을 어떻게 측정하는가 하는 문제는 마리나 이용자가 장기간에 걸친 다양한 서비스 접촉에 대하여 어떤 기대를 갖고 있는가 하는 점에서 시작된다. 마리나 서비스품질은 소비자가 마리나 이용과정에서 편의시설, 관광매력, 활동 등 일반 구성 요소와 마리나에서 제공하는 프로그램, 전문시설, 인력 등 마리나 전문 구성요소에 의해 제공되는 다양한 서비스에 대한 통합적 경험을 통해 서비스의 우수성을 평가하는 것이다. 그러나 대다수 이용자가 이와같이 복잡하고 다양한 서비스에 대하여 구체적 기대수준을 갖고 있다고 보기 어렵다. 즉 마리나 이용자의 서비스품질이 높고 낮음에 대한 판단은 이용자가 기대했던 바에 대비한 서비스 성과라기보다는 이용자가 실제 서비스 성과 자체를 어떻게 지각하였는가에 달려있다고 판단된다. 따라서 마리나 서비스품질은 기대-성과의 불일치 패러다임에 의하지 않고 서비스 성과에 대한 지각만으로 측정이 가능하다.

따라서 본 연구에서는 서비스 기대수준과 지각의 차이를 통해 측정하는 PZB(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988)의 SERVQUAL 모형 보다는 성과에 기초하여 서비스품질을 측정하는 Cronin and Taylor(1992)의 SERVPERF 모형에 의존하여 측정하였다.

지금까지 서비스품질 측정에 가장 많이 이용되고 있는 모형은 SERVQUAL 모형(Parasuraman, Zeithaml and Berry 1988)이다. 그러나 이 모형에서 사용되는 서비스품질 5차원, 즉, 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성은 서로 중첩되고 모호하여 사실상 실무차원에서 관리적 시사점을 제공하기에는 부족한 점이 많다(이 · 라, 2003). 따라서 본 연구에서는 기존문헌들과 최근 연구결과들을 종합적으로 고려하여 서비스품질 차원을 마리나라는 특수한 분야에 적용할 수 있고 동시에 마리나 마케터가 관리하기에 분명한 품질차원들을 개발한다.

3) 마리나 서비스품질 차원 및 측정항목

마리나 서비스품질을 측정하기 위한 척도개발을 위해 우선 문헌고찰을 통한 서비스품질 차원을 도출하였다. ‘서비스품질 차원’이란 고객이 서비스품질을 평가하기 위해 사용하는 기준 즉 구성요소를 말한다(김 · 이 · 김, 1999). 이를 위해 Table 1의 마리나 기능을 바탕으로 마리나 각 기능에 부합되는 서비스품질 차원을 Table 2와 같이 도출하였다. 마리나 기능 중 계류기능, 보관기능, 상하가기능, 수리점검기능, 보급 · 청소기능 등에 해당하는 사항은 Bitner(1990)의 연구를 참고하여 ‘물리적시설’로 정하였다. Bitner는 소비자의 서비스 평가에 막대한 영향을 미치는 것을 물리적 환경이라 주장하면서 첫째, 주변요소, 둘째, 공간배치 및 기능성, 셋째, 표지판, 상징물, 조형물을 물리적 환경의 영역으로 구분하였는데, 본 연구에서는 마리나 고유기능의 영역을 ‘물리적시설’이라고 정하였다.

숙박 · 휴식기능과 정보제공기능은 마리나 이용자를 위한 숙박 · 휴식시설이나, 기상 · 해상정보 제공 등 편의기능을 제공하는 것으로 보고 ‘지원서비스’라 정하였다. 또한 정보제공기능의 또 다른 서비스 차원으로 이 · 정(1998)의 연구를 참고하여 ‘종업원태도’를 설정하였다. 이준혁 · 정규엽은 호텔이용객을 대상으로 종사원의 능력요인을 종사원의 커뮤니케이션 능력, 종사원의 전문성, 종사원의 태도 등으로 측정하였다. 본 연구에서는 마리나에 종사하는 직원들의 전문성, 책임감, 친절성 등 고객응대자세를 ‘종업원태도’로 정하였다.

연수교육기능과 문화교류기능은 Kim & Kim(1995)의 연구를 참고하여 ‘활동프로그램’으로 정하였다. Kim & Kim(1995)

은 사설 스포츠센터 이용자를 대상으로 11개 서비스차원을 개발하였는데 그 중 프로그램 차원을 다양한 스포츠, 차별화된 프로그램, 지역사회활동으로 구분하였다. 본 연구에서 '활동프로그램'이란 수준 및 시간에 따른 강습, 보트쇼와 같은 행사, 수변산책로나 스포츠센터 등에 따른 주민여가기능을 의미한다.

안전관리기능은 곽・김・이(2010)의 연구를 참고하여 '안전성'으로 설정하였다. 곽한병・김경식・이창수는 워터파크 이용객을 대상으로 9개의 서비스품질 차원을 개발하여 그 중 안전성요인은 안전요원의 응급대처준비, 안전요원배치 적절성, 탈의실 보안으로 측정하였는데 본 연구에서 '안전성'은 마리나 이용 보트의 항해 중 안전 확보를 위한 입・출항 관리, 방범시스템, 통신지원 등을 의미한다.

Table 2 Dimensions for marina service quality

마리나 기능 국토해양부(2006)	마리나 서비스 품질 차원	출처
계류기능	물리적시설	Bitner(1990)
상하가기능		
수리점검기능		
보급・청소기능		
숙박・휴식기능	지원서비스	-
정보제공기능	종업원태도	이준혁・정규엽(1998)
연수교육기능	활동프로그램	Kim & Kim(1995)
문화교류기능		
안전관리기능	안전성	곽한병・김경식・이창수(2010)

선행연구를 바탕으로 논자 작성

한편 Table 3 에서는 국토해양부(2006), Suppliers and Services 2010 – 2011 (http://www.marinaworld.co.uk), The Marina Industries Association of Australia 마리나 가이드 (http://www.marinas.net.au), Raviv, A(2001), (사)일본마리나・비치협회의 일본 우수마리나 인증제도 등을 활용하여 마리나 서비스품질에 대한 차원별 측정항목을 도출하였다. '물리적시설'은 마리나 기능 중 계류기능, 상하가기능, 수리점검기능, 보급・청소기능으로 계류시설, 요트수리소, 요트보관소, 상하가시설, 급유・급수시설, 세척시설 등 6개의 측정항목을 설정하였고, '지원서비스'는 숙박・휴식기능 및 정보제공기능으로 화장실・샤워시설, 주차시설, 요트판매・임대, 숙박・휴식시설, 상업시설, 이용정보제공 등 6개의 측정항목으로 구성되었다. 또한 '종업원태도' 역시 정보제공의 기능으로서 직원의 전문성, 직원의 책임감, 직원의 친절성 등 3개의 측정항목으로 구성되며, '활동프로그램'은 연수교육기능, 문화교류기능으로 요트학교(요트강습), 주민여가기능, 행사유치 등 3개의 측정항목으로 구성된다. 또한 '안전성'은 안전관리기능으로 입・출항관리, 항로표식시설, 방범시스템, 통신지원, 현장보안요원 등 5개의 측정항목으로 구성되었다.

Table 3 Deduction of measurement items

측정항목		①	②	③	④	⑤	⑥
물리적시설	계류시설	○	○	○	○	○	○
	요트수리소	○		○	○	○	○
	요트보관소	○		○	○	○	○
	상하가시설	○	○	○	○	○	○
	급유・급수시설	○	○	○	○	○	○
	세척시설	○		○	○	○	○
지원서비스	화장실, 샤워시설	○	○		○	○	○
	주차시설	○	○		○	○	○
	요트판매・임대			○	○	○	○
	숙박・휴식시설	○	○		○	○	○
	상업시설	○		○	○	○	○
	이용정보제공	○	○	○	○	○	○
종업원태도	직원의 전문성		○				○
	직원의 책임감						○
	직원의 친절성		○				○
활동프로그램	요트학교(요트강습)	○				○	○
	주민여가기능	○			○	○	○
	행사 유치	○				○	○
안전성	입・출항관리	○		○	○	○	○
	항로표식시설	○		○		○	○
	방범시스템	○	○	○	○	○	○
	통신지원				○		○
	현장보안요원	○					○

선행연구를 바탕으로 논자 작성
① 국토해양부(2006), ② Raviv, A(2001), ③ Suppliers & Services 2010 – 2011 (http://www.marinaworld.co.uk), ④ Marinas Guide, The Marina Industries Association of Australia (http://www.marinas.net.au), ⑤ (사)일본마리나・비치협회, 일본 우수마리나(1995), ⑥ 연구자

Ⅲ. 예비척도 타당성 검증

3.1. 전문가 타당성 검증

전문가 타당성 검증은 앞서 선정한 측정항목을 전문가들이 검토하여 순화하는 과정으로, 마리나 시설 관련 교수(1명)와 해양체육과 교수(2명), 관련 업계 10년 이상 종사한 박사급 전문가(1명)등 총 4명을 대상으로 심층면접조사를 실시하였다. 전문가들에게 도출된 서비스품질 측정 항목을 제시하여 측정항목들이 서비스품질을 결정하는데 적절하고 대표적인지를 물었다. 면접조사시 다루었던 핵심주제는 마리나 서비스품질 측정상 반드시 필요한 항목 및 항목의 일반화 문제였다. 전문가 면접 결과 의미의 모호함과 중복되는 2개 차원, 5개 측정

항목은 제거되었고, 연구목적에 맞도록 측정항목을 수정, 보완하여 Table 4의 총 23개 측정 항목이 도출되었다.

이러한 과정을 거쳐서 이용자 대상 예비조사를 위한 마리나 서비스품질 측정 척도가 완성되었으며 모든 측정변수는 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하였다.

Table 4 Measurement items of marina service quality

서비스품질 차원	측정항목
물리적 시설	계류시설이 잘 갖추어져 있다. 요트수리소가 잘 갖추어져 있다. 요트보관소가 잘 갖추어져 있다. 상하가시설이 잘 갖추어져 있다. 급유 · 급수시설 이용이 편리하다. 요트세척이 편리하다.
종업원 태도	직원들의 전문성은 뛰어나다. 직원들은 친절하다. 직원들은 책임감이 강하다.
활동 프로그램	요트학교(요트 강습회)가 잘 이루어진다. 주민여가기능이 이루어진다. 요트경기, 보트쇼 등 행사 유치가 다양하다.
안전성	입 · 출항관리시스템이 잘 되어있다. 방범시스템이 잘 되어 있다. 현장보안요원이 잘 배치되어있다. 항로표식시설이 항해하기 편리하다. 인터넷, 펙스 등 통신지원이 잘 된다.
지원 서비스	화장실, 샤워시설이 청결하다. 주차장이 넓어 주차하기 편리하다. 숙박 · 휴식시설이 잘 갖추어져 있다. 음식점이나 쇼핑센터를 이용할 수 있다. 요트 판매 · 임대가 잘 이루어진다. 이용정보 제공이 잘 이루어진다.

3.2 이용자 대상 타당성 검증

1) 예비조사

이 단계는 이용자를 대상으로 이전 단계에서 개발된 예비척도로 구성된 설문지를 조사 대상자가 정확히 이해하는가와 설문 내용이 제대로 작성되었는가를 파악하는데 중점을 두었다. 예비조사는 본 조사의 연구대상 가운데 약 30여명 정도를 임의 선정하여 실시하였고, 본 단계에서 지적되거나 발견된 오류를 수정, 반영하여 최종 설문지를 완성하였다.

2) 본조사

본 조사의 대상은 마리나 시설을 이용해 본 이용자 즉, 요트를 운행해 본 선주나 요트관련 업체, 시설 관리자를 모집단으로 선정하였다. 표본 선정은 비확률표본추출법 중 편의표본추출법을 사용하여 총 350부의 설문지를 배포해서 최종 310부가 회수되었다. 이중 불성실한 응답을 하여 유효하지 못한 15부를 제외한 총 295부 설문지가 분석에 사용되었다.

설문지 수집은 부산 수영만 요트경기장, 진해 마리나리조트, 통영 마리나리조트, 그리고 경기도 전곡항 국제 보트쇼 등에서 이루어졌으며, 요트협회, 동호회 회원, 실제 요트를 이용하는 선주(船主), 요트관련 업체 등을 대상으로 자료를 수집하였다. 조사기간은 2011년 5월 20일부터 2011년 6월 21일까지이다.

3) 타당성 검증 결과

① 응답자 특성

본 조사에서 사용된 표본의 수는 총 295명이다. Table 5에서 응답자 특성을 살펴보면 성별은 남자가 237명(80.3%), 여자가 58명(19.7%)으로 남자의 비율이 높은 것으로 나타났다. 이는 마리나 주요 이용객이 여자보다는 남자가 많음이 반영된 것이라 판단된다. 연령은 40~49세 91명(30.8%), 30~39세 88명(29.8%), 20~29세 59명(20%), 50~59세 44명(14.9%), 60세 이상 11명(3.7%), 20세 미만 2명(0.7%)순으로 조사되었다. 전체적으로 연령대의 고른 분포를 보이고 있으며 그 중 40대가 가장 많은 비율을 보였다. 직업은 전문/자유직이 125명(42.4%), 사무/기술직 52명(17.6%), 경영관리직 28명(9.5%), 판매/서비스직 24명(8.1%), 자영업 21명(7.1%), 기능/숙련직 8

Table 5 Characteristics of samples

구 분		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	237	80.3
	여	58	19.7
	합계	295	100.0
연령	20세 미만	2	0.7
	20~29세	59	20.0
	30~39세	88	29.8
	40~49세	91	30.8
	50~59세	44	14.9
	60세이상	11	3.7
	합계	295	100.0
직업	전문/자유직	125	42.4
	경영관리직	28	9.5
	사무/기술직	52	17.6
	판매/서비스직	24	8.1
	기능/숙련직	8	2.7
	자영업	21	7.1
	가정주부	6	2.0
	학생	9	3.1
	기타	22	7.5
	합계	295	100.0
최종 학력	고등학교 재학 · 졸업	42	14.2
	대학교 재학 · 졸업	171	58.0
	대학원이상	82	27.8
	합계	295	100.0
소득 수준	100만원미만	15	5.1
	100~199만원	65	22.0
	200~299만원	56	19.0
	300~399만원	53	18.0
	400만원이상	106	35.9
	합계	295	100.0

명(2.7%), 학생 9명(3.1%), 주부 6명(2%), 기타 22명(7.5%)으로 나타났다. 최종학력은 대학교 재학·졸업이 171명(58%), 고등학교 재학·졸업이 42명(14.2%), 대학원이상이 82명(27.8%)으로 나타나 대학교 재학·졸업이 가장 많았으며, 소득수준은 400만원이상 106명(35.9%), 100~199만원 65명(22%), 200~299만원 56명(19%), 300~399만원 53명(18%), 100만원 미만 15명(5.1%)으로 조사되어 400만원이상 고소득층이 가장 많은 비율을 보였다.

② 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석

문헌검토, 전문가 면담 등을 거쳐 도출된 23개 항목에 대한 설문조사 결과를 SPSS 12.0을 활용하여 탐색적 요인분석을 실시하여 공통인자를 찾아내고자 하였다. 이를 위해 직각 회전방식(varimax)을 사용한 주성분 분석을 실시한 결과 고유값(eigenvalue)이 1이상인 값을 기준으로 5개의 요인이 추출되었고, 선정된 요인 가운데서 요인 부하치 0.4이상인 것을 주요인으로 채택하였다. 이러한 과정에서 내용상 부적절한 차원에 들어간 항목이나 두 요인 이상에 높은 요인 적재치를 보이고 있는 3개 항목(요트세척, 주차시설, 요트판매·임대)이 제거되었다.

Table 6 Exploratory factor analysis

요인명			요인부하량	eigenvalue	분산(%)	누적분산(%)	Cronbach's α
안전성	F2	현장보안요원	0.823	8.22	41.1	41.1	.869
	F1	방범시스템	0.817				
	F4	입출항관리	0.687				
	F5	항로표식	0.648				
	F3	통신지원	0.549				
물리적시설	B1	요트수리소	0.766	1.72	8.62	49.7	.845
	B3	계류시설	0.728				
	B2	급유급수시설	0.714				
	B4	상하가시설	0.689				
	B5	요트보관소	0.633				
종업원태도	D1	책임감	0.879	1.53	7.64	57.3	.916
	D2	친절함	0.877				
	D3	전문성	0.844				
지원서비스	A1	상업시설	0.812	1.32	6.61	64.0	.782
	A2	숙박·휴식시설	0.791				
	A3	샤워시설, 화장실 청결	0.686				
	A4	이용정보제공	0.452				
활동프로그램	C1	요트학교(요트강습회)	0.857	1.04	5.18	69.1	.738
	C3	주민여가기능	0.678				
	C2	행사 유치	0.610				

요인분석 이후 동질적인 개념들에 대해 내적일관성 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 이용하였다. Nunnally(1978)에 의하면 0.7이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단되는데, 신뢰성 검정결과 모든 변수 계수의 값이 0.7이상이므로 모든 변수들이 충분한 신뢰도를 갖고 있는 것으로 평가되어 분석에 이용하였다. 이 결과 Table 6에서와 같이 전체 5개 요인이 도출되었으며, 이들 각 요인은 공통적 속성에 따라 요인명을 안전성, 물리적시설, 종업원태도, 지원서비스, 활동프로그램으로 정하였다.

③ 확인적 요인분석 및 타당성 검증

기본적인 분석과정을 거친 측정항목들에 대해 AMOS 4.0을 이용한 척도별 확인적 요인분석을 실시하였다. 구체적인 분석결과는 Table 7과 같다.

Table 7 Confirmatory factor analysis

요인명		표준화계수	SE	C.R.	신뢰성계수	AVE
안전성	F1	0.746	-	-	0.88	0.56
	F2	0.736	0.055	18.77***		
	F3	0.658	0.071	10.671***		
	F4	0.778	0.074	13.255***		
	F5	0.816	0.065	13.509***		
물리적시설	B1	0.782	0.069	14.358***	0.88	0.54
	B2	0.726	0.081	13.11***		
	B3	0.578	0.075	9.978***		
	B4	0.809	-	-		
	B5	0.744	0.078	13.534***		
종업원태도	D1	0.961	-	-	0.93	0.79
	D2	0.846	0.039	21.755***		
	D3	0.855	0.039	22.283***		
지원서비스	A1	0.751	0.121	10.115***	0.85	0.52
	A2	0.76	0.143	9.355***		
	A3	0.593	-	-		
	A4	0.76	0.131	9.354***		
활동프로그램	C1	0.671	-	-	0.84	0.57
	C2	0.739	0.135	8.463***		
	C3	0.842	0.142	9.255***		

χ^2/df = 315.066 (p=0.000) d.f.= 153, GFI= 0.908
IFI=0.951, TLI=0.939, CFI=0.951, RMR=0.041,
AGFI=0.874, RMSEA=0.06, ***P<0.001

분석결과 χ^2= 315.066, p=0.000 (χ^2는 작을수록 바람직, p≥0.05이면 바람직) d.f. = 153, GFI = 0.908, IFI = 0.951, TLI=0.939, CFI=0.951 (GFI, IFI, TLI, CFI는 0.9이상 바람직), RMR=0.041 (0.05 이하 바람직), RMSEA=0.06 (0.08 이하 바람직)임으로 전체적인 적합도 지수는 대체로 수용가능한 수준이였다. 측정 항목들과 해당 구성 개념을 연결하는 표준요인

부하량은 0.5이상이 통계적으로 유의하며, 0.7이상이 바람직하다. 각 항목의 인자 적재치는 .578~.961(P<.000)의 범위였으므로 통계적으로 유의함을 확인하였다.

잠재요인 타당성은 잠재요인과 측정변수간의 일치성 정도에 관한 것으로 집중타당성은 하나의 잠재요인에 대한 두 개 이상의 측정도구가 상관관계를 갖는 정도에 관한 것으로 집중타당성을 조사하기 위해 개념 신뢰성과 평균분산추출값(AVE)을 계산하였다. 평균분산추출값(AVE)의 크기가 .5이상이면 집중타당성을 갖는 것으로 받아들여진다. 본 연구에서는 Table 7과 같이 모든 요인의 AVE(average variance extracted)값이 0.5이상이며, 개념신뢰성은 모두 0.8이상이므로(일반적 기준 0.7이상) 본 연구에 사용된 측정변수들 간에 집중타당성이 있다고 할 수 있다.

판별타당성은 한 잠재요인이 실제로 다른 잠재요인과 얼마나 다른 가에 관한 것으로 Fornell and Larcker(1981)는 두 잠재요인 각각의 AVE값과 그 두 잠재요인간의 상관관계 제곱을 비교하여 두 AVE값이 모두 상관관계 제곱보다 크면 두 요인간 판별타당성이 있다고 제안하였다. 잠재요인간 상관관계 제곱의 크기는 .224~.498 로 나타나 분산잠재요인 중 가장 작은 값을 갖는 .52 보다도 낮은 것이므로 본 연구는 요인간 판별타당성이 있는 것으로 볼 수 있다.

또한 구성개념간 상관계수는 Table 8에서 각 구성개념간 상관계수 값에 1이 포함되지 않는 것으로 나타나 각 개념들간에 상관성이 없는 것으로 나타났다.

Table 8 Correlation analysis of constructs

구 분	지원서비스	물리적시설	활동프로그램	종업원태도	안전성
지원서비스	1				
물리적시설	0.636	1			
활동프로그램	0.511	0.553	1		
종업원태도	0.484	0.492	0.473	1	
안전성	0.658	0.706	0.678	0.547	1

모든 상관관계는 P<0.01 수준에서 유의

Ⅳ. 마리나 서비스품질 제고방안

선진국의 경우 마리나는 요트와 보트의 정박은 물론 수리·판매·생산과 레스토랑, 숙박시설까지 연계되어 있으며, 싱가폴의 경우 마리나 종업원의 복장까지 서비스품질 매뉴얼에 포함시키는 등 마리나 서비스품질 향상에 적극적이다. 반면 우리나라는 경남 충무마리나의 숙박시설을 제외하면 대부분이 요트 계류장 역할만 하고 있으며, 이용객 만족을 높일 수 있는 체계적인 관리운영시스템 구축이 미흡한 실정에 있다. 따라서 우리나라 마리나산업의 경쟁력을 높이기 위해서는 기본적인 마리나 시설 확충뿐만 아니라 이용객을 중심으로 한 마리나 평가시스템 구축이 필요하다. 이에 본 연구에서 실증적으로 검증된 마리나 서비스품질 측정 척도로서 물리적시설, 지원서비스, 활동프로그램, 종업원태도, 안전성 등 5개의 차원이 도출되었고, 각 차원에 따른 20개 측정항목이 제시되었다. 따라서 본 연구에서 제시한 마리나 서비스품질을 제고하기 위해서는 다음과 같은 개선책이 요구된다.

첫째, 서비스 품질차원 중 마리나 고유기능인 물리적 시설 즉, 요트 계류시설 뿐만 아니라 보관 · 수리 시설, 상하가시설 등 기반시설 확충이 요구된다.

둘째, '지원서비스'를 강화하기 위하여 숙박 · 휴식시설이나 경제성 확보를 위한 음식점 · 쇼핑센터 등의 상업시설이 조성되어져야 하며, 기상 · 해상 정보 제공이나 이용객을 위한 요트판매 · 임대 등이 이루어져야 할 것이다.

셋째 '활동프로그램'의 다양화를 위해 보트쇼와 같은 행사유치, 요트학교의 수준별 요트강습회 운영 그리고 수변산책로나 스포츠센터 등 주민여가시설을 확충하여 이용객 및 지역주민의 자발적 참여를 유도하여야 한다.

넷째, 종업원의 태도 역시 서비스품질의 중요한 요인임을 볼 때 종업원의 장기적인 서비스 향상 교육이 지원되어야 할 것이다.

다섯째, 항해 중 안전확보를 위한 입출항 관리시스템, 항로표식시설이나 방범시스템, 현장보안요원 배치 등 안전성을 강화하여야 할 것이다.

Ⅴ. 결 론

우리나라는 해양레저 수요 증가에 비례하여 마리나 인프라 확보에 대한 논의는 다양하게 이루어지고 있으나 마리나의 관리·운영에 대한 정책적 관심은 낮으며, 마리나 서비스품질 척도와 관련되는 실증적으로 검증된 연구가 전무하는 등 학술적 토대가 미흡하다. 또한 국내 해양레저 수요 증가와 비례하여 마리나의 경제적 · 사회적 · 문화적 가치가 증가함에 따라 마리나 이용객의 요구에 대한 정확한 분석과 마리나 서비스품질에 대한 체계적인 접근이 절실히 요구되고 있다. 이에 본 연구는 국내 마리나 이용객을 대상으로 마리나의 특성을 반영한 신뢰할 수 있는 마리나 서비스품질 척도를 개발하는데 목적이 있다. 따라서 본 연구는 마리나 이용자 관점에서 마리나 서비스품질을 측정할 수 있는 도구를 개발하였다는 점에서 큰 의의를 찾을 수 있다.

서비스품질 측정방법으로 Cronin & Taylor(1992)가 제안한 SERVPERF방식을 활용하여 측정하였으며, 관련 문헌 검토와 인터넷 자료 등을 활용하여 측정항목을 도출하고, 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성을 확인함으로써 제안된 서비스품질 차원을 검증하였다. 연구결과 마리나 서비스품질 척도로서 물리적시설, 지원서비스, 활동프로그램, 종업원태도, 안전성 등 5개 차원이 도출되었고, 각 차원에 따른 20개 측정항목이 제시되었다. 본 연구에 의하여 개발된 척도는 공공마리나의 민간사

업체 선정 및 마리나 서비스품질을 측정하는 중요한 도구로 활용할 수 있을 뿐만 아니라, 단순 인프라 중심에 기존 마리나 시설의 서비스품질 관리시스템 개선에 기여할 것이다. 또한 이를 바탕으로 재방문 유도 등 홍보 마케팅 전략 수립에도 유용하게 활용할 수 있다.

한편, 정부의 마리나 정책은 마리나 적정 입지 선정에 주안점을 둔 반면 접근성 요인을 중요하게 취급하지 않고 있다. 따라서 향후에는 마리나 서비스품질 차원으로 접근성이 중요한 요소로 취급되어야 할 것으로 판단된다. 또한 가치, 만족, 재방문 등 구성개념과의 인과관계를 규명하는 연구가 수행되는 등 심도있는 연구가 이루어져야 할 것이며, 후속적인 마리나 서비스품질에 관한 연구에서 보다 구체적인 마리나시설 활성화 방안에 대한 연구가 지속되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] 곽한병, 김경식, 이창수(2010), “워터파크의 서비스품질 척도개발”, 한국콘텐츠학회논문지 ‘10 Vol. 10 No. 1

[2] 김희탁・이명식・김장하(1999), “호텔 서비스품질 측정 속성과 차원개발”, 품질경영학회지 제27권 제4호

[3] 국토해양부(2006), 해양관광 기반시설 조성 연구용역

[4] 이유재・라선아(2003), “서비스품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구”, 마케팅연구, pp.67-97

[5] 이준혁, 정규엽(1998), “호텔 서비스품질 평가모델에 관한 실증적 연구”, 호텔경영학연구, pp65-91

[6] 임재현(2005), 해양스포츠 활성화를 위한 한·일 해양스포츠 전진기지 비교 분석, 부경대학교 석사학위논문, pp.39-43

[7] 지삼업(2008), 마리나 관리론, 대경북스

[8] 최영준(2010), “마리나 등급제도에 관한 탐색적 연구”, 관광레저연구, 제22권 제2호, pp.155-169

[9] (사)일본마리나 비치협회(1995), 전국가이드북

[10] Bitner, M. J. (1990), “Evaluating service encounters; The effects of physical surrounding and employee responses”. Journal of Marketing, 54(2), pp.69-82

[11] Churchill, G. A. Jr.(1979), “A Paradigm for developing better measures of marketing constructs”. Journal of Marketing Research, Vol 16. Feb.

[12] Cronin, J. J. and Taylor S. A.(1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, Journal of Marketing, 56(July), pp.55-68

[13] Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981), “Evaluating structural equation models with unobservable and measurement error”. Journal of Marketing Research. Vol. 18, February. pp.39-80

[14] Grönroos, C.(1984), “A Service Quality Model and its Marketing Implication”, European Journal of Marketing, 18(4), pp.36-44

[15] Kim, D. S. & Kim, S. Y.(1995), “QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport center in Korea”. Journal of sport Management, 9, pp.208-220

[16] Lewis, R. C. & Booms B. H.(1983), The Marketing aspects of services quality. Emerging Perspectives on Services Marketing. AMA.

[17] Marinas Guide, The Marina Industries Association of Australia (http://www.marinas.net.au)

[18] Nunnally, J. C. (1978), Psychometric Theory, New York : McGraw-Hill

[19] 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, 64(1), pp.12-40

[20] Raviv, A(2001), The Regional and Global Marina Industry : Strategic Business Approach. Paper presented at The School of Management, department of Hotel and Tourism Management, Beer, Sheba, Israel

[21] Suppliers & Services 2010 - 2011 (http://www.marinaworld.co.uk)

원고접수일 : 2011년 9월 1일
심사완료일 : 2011년 10월 26일
원고채택일 : 2011년 10월 28일