

간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도간의 관계

이 미 애¹ · 공 성 화² · 조 수 정³

¹ 동국대학교 간호학과 교수, ² 동국대학교 일산병원 간호부 팀장, ³ 동국대학교 일산병원 수간호사

Relationship among Nursing Service Quality, Medical Service Satisfaction, and Hospital Revisit Intent

Lee, Mi-Aie¹ · Gong, Soung-Wha² · Cho, Su-Jung³

¹ Professor, Department of Nursing, Dongguk University

² Nursing Team Leader, Dongguk University Ilsan Hospital

³ Head Nurse, Dongguk University Ilsan Hospital

주요어

간호서비스 질, 의료서비스
만족, 병원 재이용 의도

Key words

Nursing service, Consumer
satisfaction, Hospital
revisiting intent

Correspondence

Lee, Mi-Aie
Department of Nursing,
Dongguk University
707 Sukjang-Dong, Gyeongju,
Gyeongbuk 780-714, Korea
Tel: 82-54-770-2620
Fax: 82-54-770-2616
E-mail: juliet@dongguk.ac.kr

투 고 일: 2012년 1월 31일
수 정 일: 2012년 3월 11일
심사완료일: 2013년 3월 12일

Abstract

Purpose: This study was done to examine the influence of nursing service quality and medical service satisfaction on intent to revisit the hospital, and to identify mediating effects of medical service satisfaction between nursing service quality and intent to revisit the hospital. **Methods:** This study was a cross-sectional survey. Participants were 390 hospitalized patients at one general hospital in Gyeonggi Province. Data were collected from July 21 to September 10, 2010 and analyzed using SPSS/PC version 18.0. **Results:** The score for nursing service quality continuously improved but the scores for medical service satisfaction and intent to revisit the hospital did not changed significantly after estimated. Factors influencing intent to revisit the hospital were nursing service quality, medical service satisfaction, 'same religion', and 'Christian', and the explanation power of these four factors was 79.7%. Medical service satisfaction had a partial mediating effect between nursing service quality and intent to revisit the hospital. **Conclusion:** Findings indicate that nursing service quality is a very important factor to improve both medical service satisfaction and intent to revisit the hospital. Nursing managers should develop strategies to improve nursing service quality.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 의료 환경의 주된 변화 중에 하나는 경쟁이 심화되어 의
료시장이 제공자 중심에서 소비자 중심으로 바뀐 것이다. 의료

서비스의 경우, 제공되는 서비스에 대한 제공자간의 차이를 소
비자 입장에서 구별하기 힘들고 서비스의 고급화 및 대형기관에
대한 선호현상으로 의료기관에 대한 몰입현상이 심하기 때문에
소비자의 지각을 근거로 한 마케팅 전략이 필요하다(Lee, 2007;
Shin, 2004).

소비자 지각을 근거로 한 효과적인 마케팅 전략 중에 하나로

의료기관과 소비자 간의 관계를 강화하는 방법이 있다. 소비자와의 관계 강화에서 의료기관이 특히 관심을 가져야 할 대상은 해당 기관을 이용한 경험이 있는 기존 고객들인데, 기존 고객들은 이미 기관을 알고 있기 때문에 기관에 대한 소개비용을 절감할 수 있기 때문이다(Kim, 2002; Lee, Kim, Kim, & Ha, 2008). 또 충성도가 높은 고객일 경우에는 구매의 빈도와 양을 증가시켜 수익을 증대시킬 수 있을 뿐 아니라 호의적인 구전효과까지도 기대할 수 있다(Yoo, 2004; Lee, 2004; ShiN, 2004). 그렇기 때문에 기존 고객을 유지하는 것이 신규 고객을 확보하는 것에 비해 비용적인 측면에서 5~6 배나 효율적인 마케팅 전략일 수 있다(Shin, 2004).

소비자와의 관계 강화에서는 서비스 질, 소비자 만족, 재이용 의도 등이 많은 관심을 받고 있다(Cho, 2005; Jeong, 2004; Jeong, 2009; Lee, 2007; Lee & Yom, 2005, 2007; Park, 2009; Shin, 2004). 이 중에서 서비스의 질과 만족은 분명히 서로 다른 개념임에도 불구하고 이 둘을 분리하여 생각하기 힘들고(Andaleeb, 2001; Brady & Robertson, 2001; Lee, Cho, Choi, & Kang, 2001), 너무 추상적이어서 정확히 포착하기도 어렵다. 그래서 서비스 질이나 만족을 제대로 측정하기 위해서는 이들의 최종 행동변수인 재이용 의도를 측정해야 한다는 주장이 제기되고 있다(Cheng, Yang, & Chiang, 2003; Kersnik, 2003; Tung & Chang, 2009; Yoo, 2004). 의료산업 분야에서도 의료서비스 질과 만족, 병원 재이용 의도가 함께 측정되어 분석되고 있는데(Cheng, Yang, & Chiang, 2003; Kersnik, 2003; Lee, 2005, 2007; Lee & Yom, 2005, 2007; Tung & Chang, 2009), 기존 연구들에 의하면 의료서비스 질이나 만족이 소비자의 병원 재이용 의도에 가장 크게 영향을 미치는 변수임이 확인되고 있다(Cheng, Yang, & Chiang, 2003; Cho, 2005; Jeong, 2004; Jeong, 2009; Kersnik, 2003; Rho & Oh, 2008; Shin, 2004; Tung & Chang, 2009).

간호서비스는 의료서비스 만족을 구성하는 요인들 중에 한 가지이지만 의료서비스가 제공되는 과정의 최종 접점에서 소비자와 직접 관계를 맺기 때문에 의료기관이 제공하는 서비스에 대한 전반적인 만족이나 기관의 이미지 형성에 큰 영향을 미친다(Lee, 2005, 2007; Lee & Yom, 2005, 2007). 그 결과, 간호서비스는 의료서비스 질이나 만족을 통하여 소비자의 병원 재이용 의도에도 영향을 미칠 것으로 추정되며, 기존의 연구결과들(Lee, 2004, 2005, 2007; Lee & Yom, 2005, 2007; Park, 2009)도 간호서비스 질이 의료서비스 만족뿐 아니라 병원 재이용 의도에 직접 영향을 미칠 것이라는 추정을 지지하고 있다. 그러나 아직 병원 재이용 의도에 대한 간호서비스 질의 영향을 규명하는 연구들은 매우 적게 수행되었고 또, 연구마다 측정방법이나 분석

수준, 결과들이 달라 이들 간의 관계를 확신할 수 없는 상태이다.

그러나 병원 및 간호 관리자들은 의료기관에 소속된 전문 인력 중에서 가장 많은 수와 높은 인건비 비율을 차지하고 있는 간호사들이 제공하는 간호서비스 질이 의료서비스 만족이나 병원 재이용 의도에 미치는 직접 또는 간접적인 영향에 대해 정확히 알고 있어야 한다. 이에 본 연구는 소비자가 지각하는 간호서비스 질이 의료서비스에 대한 만족뿐 아니라 병원 재이용 의도에도 직접 영향을 미치는지의 여부를 확인하고자 한다. 이때, 간호서비스 질은 서비스의 성과를 측정하여 여기에서 기대를 빼고 측정하는 것이 아니라 측정된 성과, 그 자체를 그대로 질로 간주하는 SERVQUAL 모델($Q=(\text{성과} - \text{기대})$)에 의거하여 측정하는 것이 아니라 측정된 성과, 그 자체를 그대로 질로 간주하는 SERVPERF 모델($Q=\text{성과}$)에 의거하여 측정할 것이다. 이유는 서비스 질 측정도구의 유효성을 확인한 연구들(Cronin & Talar, 1994; Lee, 2005; Lee, Cho, Choi, & Kang, 2001; Rho & Oh, 2008)에 의하면 SERVPERF 모델에 의한 측정값이 SERVQUAL 모델에 의한 측정값보다 개념적으로 문제가 적고 실질적으로도 편리하며 측정값도 안정적이어서 SERVPERF 모델이 SERVQUAL 모델보다 우수한 서비스 질 측정도구로 확인되고 있기 때문이다.

이와 같은 목적을 가진 본 연구의 결과는 병원 재이용 의도에 관한 연구에서 소외되었던 간호서비스 질의 역할과 중요성을 확인함과 동시에 병원 및 간호 관리자로 하여금 내·외부고객을 대상으로 한 효과적·효율적인 간호 및 병원 마케팅 전략을 세우는데 기초자료로 사용될 수 있을 것이다.

2. 연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 소비자가 지각하는 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도의 정도를 확인한다.
- 2) 소비자의 인구학적 특성에 따른 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도의 지각 차이를 확인한다.
- 3) 소비자가 지각하는 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인과 그 영향력을 확인한다.
- 4) 간호서비스 질과 병원 재이용 의도간의 관계에서 의료서비스 만족의 매개효과를 확인한다.

3. 용어 정의

1) 간호서비스 질

간호서비스란 모든 개인, 가정, 지역사회를 대상으로 건강의 회복, 질병의 예방, 건강의 유지와 증진에 필요한 지식, 기력,

의지와 자원을 갖추도록 도와주는 활동으로(Korea Nurse Association, 1983), 본 연구에서는 Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)에 의해 개발된 SERVQUAL 모델의 내용에 근거하여 Lee(2005)가 우리나라 간호실무에 맞게 수정·보완한 도구를 사용하여 SERVPERF 모델에 의하여 수행만을 측정할 값이다.

2) 의료서비스 만족

만족이란 구매를 위해 투여한 원가와 노력만이 아니라 구매를 통해 얻게 되는 품질과 혜택, 모두를 고려한 상대적인 판단으로(Yoo, 2004), 본 연구에서는 의료서비스를 받은 후, 소비자가 의료기관의 시설, 설비, 인력 등을 총망라하여 주관적으로 느끼는 전반적인 만족과 칭찬할 의사에 대해 측정할 값이다.

3) 병원 재이용 의도

재이용 의도란 소비자가 해당 기관이나 제품에 대한 만족이 높을 경우, 일반적으로 높아지는 것으로, 이미 경험한 제품이나 서비스를 다시 이용하고자 하는 의도이다(Parasuraman, Zeithaml, & Beery, 1994). 본 연구에서는 Parasuraman 등(1994)이 개발한 서비스 경험 후 느끼는 행동의도 중에서 소비자가 해당 병원을 재이용하고자 하는 의사와 타인에게 권유할 의사에 대해 측정할 값이다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도에 대한 소비자 지각을 확인하고자 시도된 횡단적 조사연구이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집

본 연구는 2010 7월 21일부터 9월 10일까지 경기도에 소재하는 일개 대학부속 양한방 종합병원에 입원하고 있는 환자 중에서 연구병원의 간호와 의료서비스를 직접 받고 있으면서 국문해독이 가능하고 심리-정서적으로 문제가 없어 독립적인 판단이 가능하다고 인정되는 18세 이상의 성인 420명을 편의표출하여 설문조사하였다.

대상자 선정을 위해, 먼저 연구병원 간호부의 허락을 받고 연구자가 직접 연구병원의 각 병동들을 방문하여 수간호사의 조언을 얻어 1차 대상자를 선정하였다. 1차로 선정된 대상자는 연구자가 직접 면담하면서 연구조건의 만족여부를 확인하였고 확인된 경우에만 최종 대상자로 선정하였다. 최종으로 선정된 대상

자에게는 개별적으로 연구의 목적과 진행절차, 연구참여 여부에 대해 확인하고 참여에 동의할 때에는 서면 동의를 받았다. 서면 동의를 받은 후, 설문지를 배부함과 함께 작성요령에 대해 설명하여 본인이 직접 작성하도록 하였다. 설문지를 배부할 때에는 언제라도 참여를 중단할 수 있음과 그릴 경우, 어떠한 불이익도 없음에 대해서도 설명하였다.

편의표출한 대상자는 모두 420명이었으나 끝까지 설문지가 완성되어 회수된 자료는 410부(98%)이고 이 중에서 불완전하거나 부적절하다고 판단되어 제외된 것을 뺀 총 390부(92%)의 자료만이 최종 분석되었다. Nunnally와 Bernstein(1994)에 의하면 안정된 예측 회귀식을 설정하기 위해서는 적어도 예측인자 1개당 10명의 대상자가 확보되어야 하는데, 본 연구 회귀식에 포함될 수 있는 예측인자는 최대 12개이므로 본 연구의 표본 수인 390은 회귀분석을 적용하고 해석하는데 충분한 수일 것으로 판단되었다.

3. 연구도구

1) 간호서비스 질

간호서비스 질 측정도구는 Parasuraman 등(1988)에 의해 개발된 서비스 질 측정도구를 Lee(2005)가 간호서비스의 특성에 맞게 수정·보완하여 사용한 도구이다. 도구는 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성이라는 5 가지 하부요인과 각 요인마다 4 가지의 질문을 하는 5 요인, 20 문항으로 구성되었다. 도구에서, 유형성은 시설, 물품과 같은 물리적 외형과 직원, 의사소통 방식에 대한 내용이고, 신뢰성은 약속된 서비스의 실행여부와 정확성 여부이며, 반응성은 고객을 도와주려는 의도와 즉시 서비스를 제공하려는 의도이고, 보장성은 고객에게 신뢰와 확신을 주는 능력을 의미하며, 공감성은 고객에게 제공되는 개별적 관심과 배려에 대한 내용으로 각 요인마다 요인의 특성을 질문하는 4가지의 문항을 갖는다.

간호서비스 질은 각 질문마다 '매우 그렇다'는 5점, '매우 그렇지 않다'는 1점으로 표기하는 5점의 Likert 척도에 의해 측정되었으며, 측정된 값은 그 값이 높을수록 간호서비스 질이 좋은 것으로 간주된다. Lee(2005)의 연구에서 도구 전체의 신뢰도는 Cronbach's α 값은 .97, 도구를 구성하는 5가지 요인의 Cronbach's α 값은 .85~.92 이었고 본 연구에서 도구 전체의 Cronbach's α 값은 .96, 5가지 요인의 Cronbach's α 값은 .84~.92 이었다.

2) 의료서비스 만족

의료서비스 만족은 Lee와 Yom(2005)이 사용한 '당 의료기관

의 의료서비스에 대해 어느 정도 만족하십니까?라는 질문을 '이 병원이 제공하는 전반적인 의료서비스(의료 전문인의 서비스, 물리적 시설, 병원운영 시스템 등)에 대해 만족하십니까?'로 바꾸어 좀 더 구체적인 내용을 제시하면서 측정하였다. 이와 함께 문헌고찰 결과, 만족은 반복구매뿐 아니라 긍정적인 구전효과에도 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에(Oliver & Swan, 1989; Yoo, 2004), '이 병원이 제공하는 전반적인 의료서비스(전문인 서비스, 물리적 시설, 운영 시스템 등)에 대해 다른 사람에게 칭찬을 하시겠습니까?'라는 칭찬의사를 추가해 질문함으로써 의료서비스에 대한 전반적인 만족을 측정하였다.

각 질문은 '매우 그렇다'는 7점, '매우 그렇지 않다'는 1점으로 표기하는 7점의 Likert 척도에 의해 측정되었으며, 측정된 값이 높을수록 의료서비스 만족이 높은 것으로 간주되었다. 두 문항으로 구성된 의료서비스 만족에 대한 신뢰도인 Cronbach's α 값은 .93이었다.

3) 병원 재이용 의도

병원 재이용 의도는 Lee(2005)가 사용한 '만약 병원을 이용해야 할 상황이라면 이 병원을 다시 이용하겠습니까?'라는 질문과 '다른 사람에게 이 병원을 이용하도록 권유할 의향이 있습니까?'라는 두 가지 질문으로 측정하였는데 문헌고찰 결과, 병원 재이용 의도는 이 두 가지 질문이 대표적인 질문으로 간주되어 측정되어졌다(Cho, 2005; Jeong, 2004; Jeong, 2009; Lee, 2005, 2007; Lee & Yoon, 2005, 2007; Park, 2009; Shin, 2004).

각 질문은 '매우 그렇다'는 7점, '매우 그렇지 않다'는 1점으로 표기하는 7점의 Likert 척도에 의해 측정되었으며, 측정된 값이 높을수록 병원 재이용 의도가 높은 것으로 간주되었다. 두 문항으로 구성된 병원 재이용 의도에 대한 도구 신뢰도인 Cronbach's α 값은 Lee(2005)의 연구에서는 .93이었고 본 연구에서 .95이었다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/ PC ver 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 도구의 신뢰도를 검정하기 위해 Cronbach's α 값을 구하고 대상자의 인구학적 특성, 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도는 빈도, 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다. 대상자의 인구학적 특성에 따른 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도에 대한 지각차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였고 사후는 Duncan-test로 검정하였다. 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도간의 관계는 Pearson Correlation Coefficient로 구하였고 병원 재이용 의도에 영향을

미치는 요인은 Stepwise Multiple Regression으로 분석하였다. 이때 병원 재이용 의도에 지각차이가 나타난 대상자의 인구학적 특성은 더미변수로 처리하였고 회귀분석의 기본가정을 진단한 후, 분석을 실시하였다. 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도간의 관계에서 독립변수와 매개변수의 효과변량은 Hierarchical Multiple Regression으로 분석하였다.

회귀분석 시행 전, 회귀분석의 가정을 충족시키는지의 여부를 검정하기 위해 다중공선성, 잔차, 특이값을 진단하였다. 변수들간의 다중공선성의 문제를 확인한 결과, 상관관계는 .21~.75로 .80이상인 설명변수가 없어 예측변수들의 독립성이 확인되었고, Durban-Watson통계량은 1.83으로 2.02~1.53 범위에 있어 자기상관성의 문제도 없는 것으로 나타났으며 분자팽창인자(Variance inflation factor, VIF)는 모두 1.01~1.54로 나타나 10.0이상을 넘는 것이 없었다. 잔차 가정의 충족여부를 검정한 결과, 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성의 가정을 모두 만족시켰으며 특이값 검토를 위해 확인한 Cook's Distance 값도 1.0을 넘는 것이 없어 회귀식의 모든 가정은 충족되었다.

연구 결과

1. 연구 대상자의 인구학적 특성

본 연구 대상자의 인구학적 특성은 <Table 1>과 같다.

대상자는 남성이 199명(51.0%)으로 여성보다 약간 많았고 연령은 평균이 46.18세(± 15.88)로 중년이후의 환자들이 좀 더 많았다. 종교는 불교가 142명(36.4%)으로 가장 많았으나 종교가 없는 사람도 128명(32.8%)이나 되었다. 학력은 고등학교 졸업자가 165명(42.3%)으로 가장 많았으며 가족의 월수입은 200만원 이하가 191명(49.0%)으로 가장 많았다. 병원이용 특성은 입원 경험이 없는 경우가 257명(65.9%)으로 대상자의 2/3정도를 차지하였고, 입원병동은 내과계가 186명(47.7%)으로 가장 많았다. 연구병원을 선택한 이유는 '지리적 장점'이 122명(31.3%)으로 가장 많았으나 '우수한 의료진' 때문에 선택한 경우도 94명(24.1%)이나 있었다. 이들의 평균 재원일수는 14.69일(± 27.87)이지만 5일 이하로 입원한 경우가 214명(54.9%)으로 가장 많았다.

2. 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도 정도

소비자가 지각하는 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도는 <Table 2>와 같다.

간호서비스 질의 평균은 5점 만점에 4.14($\pm .60$)로, 이를 구성

(Table 1) Demographic Characteristics of Participants (N=390)

Characteristics	Item	n	%	Mean(SD)
Gender	M	199	51.0	
	F	191	49.0	
Marital status	Unmarried	83	21.3	
	Married	279	71.5	
	Others	28	7.2	
Age (years)	≥30	74	19.0	46.18(15.88)
	31-40	61	15.6	
	41-50	108	27.7	
	51-60	78	20.0	
	≤61	69	17.7	
Religion	Buddhist	142	36.4	
	Christian	83	21.3	
	Catholic	31	7.9	
	None	128	32.8	
	Others	6	1.5	
Education	≥Middle school	80	20.5	
	High school	165	42.3	
	≤University	145	37.2	
Income/Month (1,000 Won)	≥2,000	191	49.0	
	2,001-3,000	93	23.8	
	3,001-4,000	55	14.1	
	4,001-5,000	26	6.7	
	≤5,001	25	6.4	
Experience of hospitalization	Yes	133	34.1	
	No	257	65.9	
Department of admission	Medical ward	186	47.7	
	Surgical ward	175	44.9	
	Oriental ward	29	7.4	
Reasons for choosing hospital	Excellent medical team	94	24.1	
	Geographic advantage	122	31.3	
	Same religion	9	2.3	
	Inducement by others	86	22.1	
	Others	79	20.3	
Days of hospitalization (days)	≥5	214	54.9	14.69(27.87)
	6-10	69	17.7	
	11-15	23	5.9	
	16-20	16	4.1	
	≤21	68	17.4	

하는 하부요인은 유행성 3.96(±.67), 신뢰성 4.25(±.63), 반응성 4.11(±.68), 보장성 4.18(±.67), 공감성 4.20(±.67)으로 나타났다. 의료서비스 만족은 7점 만점에 5.75(±1.13), 병원 재이용 의도는 7점 만점에 5.85(±1.15)로 나타났다.

3. 인구학적 특성에 따른 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도의 지각 차이

(Table 2) Nursing Service Quality, Medical Service Satisfaction, Intent to Revisit Hospital (N=390)

Item	Minimum	Maximum	Mean(SD)
Nursing service quality	1.60	5.00	4.14(.60)
Tangible	2.00	5.00	3.96(.67)
Reliable	1.50	5.00	4.25(.63)
Responsiveness	1.00	5.00	4.11(.68)
Assurance	1.00	5.00	4.18(.67)
Empathy	2.00	5.00	4.20(.67)
Medical service satisfaction	2.00	7.00	5.75(1.13)
Intent to revisit the hospital	1.00	7.00	5.85(1.15)

소비자의 인구학적 특성에 따른 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도에 대한 지각 차이는 (Table 3)과 같다.

간호서비스 질에서 지각차이가 나타난 인구학적 특성은 연령과 병원선택 이유로, 31-40세 사이의 사람들이 다른 연령군의 사람들에 비해 간호서비스 질을 낮게 지각하였고(F=2.494, p<.043), '지리적 장점' 때문에 연구병원을 선택한 사람들이 그 밖의 다른 이유로 연구병원을 선택한 사람들에 비해 간호서비스 질을 낮게 지각하였다(F=5.227, p<.001).

의료서비스 만족에서 지각차이가 나타난 인구학적 특성은 연령, 월 평균 가족수입, 병원선택 이유로, 31-40세 사이의 사람들이 다른 연령군의 사람들에 비해(F=2.629, p<.034), 월 평균 가족수입이 501만원 이상인 사람들이 그 이하인 사람들에 비해 의료서비스 만족을 낮게 지각하였으나(F=2.403, p<.049), '우수한 의료팀'과 '다른 사람의 권유'로 연구병원을 선택한 사람들은 그 밖의 다른 이유로 연구병원을 선택한 사람들에 비해 의료서비스 만족을 높게 지각하였다(F=9.031, p<.001).

병원 재이용 의도에서 지각차이가 나타난 인구학적 특성은 종교, 월 평균 가족수입, 입원 경험, 입원부서, 병원선택 이유로, 불교와 기독교인들이 다른 종교를 가진 사람들에 비해(F=2.410, p<.049), 외과계에 입원한 사람들이 내과계와 한방병동에 입원한 사람들에 비해(F=4.208, p<.016), 월 평균 가족수입이 501만원 이상인 사람들은 그 이하의 수입을 갖는 사람들에 비해 병원 재이용 의도가 낮았으며(F=2.415, p<.048), 입원경험이 있는 사람들이 없는 사람들에 비해(t=4.423, p<.036), '우수한 의료팀'과 '다른 사람의 권유'로 연구병원을 선택한 사람들이 그 밖의 다른 이유로 연구병원을 선택한 사람들에 비해 병원 재이용 의도가 높았다(F=10.356, p<.001).

4. 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인

- 1) 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도 간의 상관성

(Table 3) Differences in Nursing Service Quality, Medical Service Satisfaction, and Intent to Revisit the Hospital by Participants' Demographic Characteristics (N= 390)

Characteristics	Item	Nursing service quality		Medical service satisfaction		Hospital revisiting intent	
		Mean(SD)	F/t(p)	Mean(SD)	F/t(p)	Mean(SD)	F/t(p)
Gender	M	4.19(.60)	3,045	5.77(1.17)	.201	5.84(1.20)	.004
	F	4.09(.61)	(.082)	5.72(1.09)	(.654)	5.85(1.20)	(.951)
Marital status	Unmarried	4.22(.61)	1,150	5.78(1.14)	.984	5.80(1.24)	.377
	Married	4.11(.61)	(.318)	5.71(1.13)	(.375)	5.84(1.11)	(.686)
	Others	4.20(.52)		6.02(1.14)		6.01(1.24)	
Age (years)	≥30 ^a	4.24(.59)		5.80(1.16)		5.86(1.26)	
	31-40 ^b	3.97(.71)	2,494	5.32(1.15)	2,629	5.49(1.17)	2,004
	41-50 ^c	4.19(.58)	(.043)	5.83(1.11)	(.034)	5.93(1.11)	(.093)
	51-60 ^d	4.18(.52)	b<a,c,d,e	5.81(1.07)	b<a,c,d,e	6.00(1.08)	
	≤61 ^e	4.04(.62)		5.85(1.13)		5.81(1.10)	
Religion	Buddhist ^a	4.18(.59)		5.94(1.06)		6.07(1.07)	
	Christian ^b	4.18(.54)	.699	5.77(1.17)	2,121	5.77(1.18)	2,410
	Catholic ^c	4.04(.57)	(.593)	5.61(.86)	(.078)	5.70(.95)	(.049)
	None ^d	4.09(.67)		5.57(1.21)		5.69(1.21)	a,b<c,d,e
	Others ^e	4.16(.62)		5.33(1.21)		5.39(1.25)	
Education	≥Middle school	4.18(.61)		5.94(.97)		6.06(.95)	
	High school	4.10(.62)	.656	5.65(1.18)	1,768	5.79(1.20)	1,888
	≤University	4.17(.58)	(.520)	5.75(1.15)	(.172)	5.78(1.17)	(.153)
Income/Month (1,000 Won)	≥2,000 ^a	4.13(.61)		5.70(1.15)		5.77(1.13)	
	2,001-3,000 ^b	4.19(.59)	1,907	5.92(1.02)	2,403	6.00(1.15)	2,415
	3,001-4,000 ^c	4.02(.60)	(.109)	5.55(1.23)	(.049)	5.69(1.28)	(.048)
	4,001-5,000 ^d	4.38(.65)		6.15(1.06)	a,b,c,d,e	6.33(.86)	a,b,c,d,e
	≤5,001 ^e	4.05(.52)		5.42(1.09)		5.57(1.05)	
Experience of hospitalization	Yesa	4.12(.60)	.138	5.86(1.09)	1,947	6.01(1.06)	4,423
	Nob	4.15(.61)	(.711)	5.69(1.15)	(.164)	5.75(1.18)	(.036) a>b
Department of admission	Medical wards ^a	4.09(.61)		5.58(1.20)		5.98(1.09)	4,208
	Surgical wards ^b	4.20(.58)	1,588	6.02(.91)	1,179	5.67(1.22)	(.016)
	Oriental wards ^c	4.11(.72)	(.206)	5.91(1.12)	(.309)	6.09(.84)	a,c>b
Reasons for choosing hospital	EMT ^a	4.36(.54)		6.27(.80)		6.42(.82)	
	GA ^b	3.99(.64)	5,227	5.42(1.18)	9,031	5.54(1.23)	10,356
	SR ^c	4.06(.59)	(.000)	5.67(.90)	(.000)	5.59(1.10)	(.000)
	IO ^d	4.11(.52)	b<a,c,d,e	5.84(.92)	a,d>b,c,e	5.91(.93)	a,d>b,c,e
	Otherse	4.15(.64)		5.53(1.38)		5.57(1.31)	
Days of hospitalization (days)	≥5	4.13(.64)		5.75(1.16)		5.81(1.17)	
	6-10	4.21(.52)	.687	5.73(1.23)	.644	5.84(1.31)	.372
	11-15	4.25(.52)	(.602)	6.07(.77)	(.632)	6.12(.89)	(.829)
	16-20	4.08(.57)		5.81(1.01)		5.81(.93)	
	≤21	4.07(.60)		5.63(1.06)		5.85(1.03)	

EMT: Excellent Medical Team, GA: Geographic Advantage, SR: Same Religion, IO: Inducement by Others

병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 먼저 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도간의 상관관계를 확인하였다. 그 결과, 간호서비스 질은 의료서비스 만족($r=.647$, $p<.001$)과 병원 재이용 의도($r=.639$, $p<.001$)와 비교적 높은 상관관계가 있으며, 의료서비스 만족은 병원 재이용 의도($r=.855$, $p<.001$)와 상당히 높은 상관관계가 있는 것으로 나타

났다.

2) 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인

간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도간의 상관관계가 확인되었으므로 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 실시한 다중회귀분석의 결과는<Table 4>와 같다.

(Table 4) Factors Influencing Participants' Intent to Revisit

(N=390)

Variables	B	S.E	β	t(p)	R ² Change	Adj R ²	F(p)
Constant	.393	.303		1.300(.196)		.797	130.576
Medical service satisfaction	.765	.048	.775	16.037(<.001)	.760		(<.001)
Nursing service quality	.298	.087	.166	3.422(.001)	.016		
Reason for choosing hospital (Same religion)	-.908	.284	-.126	-3.202(.002)	.012		
Religion (Christian)	-.250	.096	-.103	-2.602(.010)	.009		

(Table 5) Hierarchical Regression Analysis on Intent to Revisit the Hospital

(N=390)

Dependent \ Independent	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
	Medical service satisfaction	Intent to Revisit Hospital	Intent to Revisit Hospital	Intent to Revisit Hospital
Nursing service quality	1.211(<.001)	1.216(<.001)		.280(<.001)
Medical service satisfaction			.870(<.001)	.733(<.001)
R ² (Adj R ²)	.418(.417)	.408(.406)	.732(.731)	.744(.743)
F(p)	279.068(<.001)	267.316(<.001)	1058.525(<.001)	563.266(<.001)

병원 재이용 의도는 의료서비스 만족, 간호서비스 질, 병원선택 이유 중에서는 '같은 종교', 종교 중에서는 '기독교인'에 의해서 79.7% 설명되었다.

5. 간호서비스 질과 병원 재이용 의도간의 관계에서 의료서비스 질의 매개효과

병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 확인한 결과를 기반으로 간호서비스 질과 병원 재이용 의도와의 관계에서 의료서비스 만족이 갖는 매개효과를 확인하기 위해 실시한 위계적 회귀분석의 결과는 (Table 5)와 같다.

Baron과 Kenny(1986)의 매개효과 충족조건의 4단계에 근거하여 분석한 결과, 단계 1 에서 간호서비스 질은 의료서비스 만족을 41.8% 설명하였고($\beta=1.211$, $p<.001$) 설명력은 통계적으로 유의하였다($F=279.068$, $p<.001$). 단계 2 에서 간호서비스 질은 병원 재이용 의도를 40.8% 설명하였고($\beta=1.216$, $p<.001$), 설명력은 통계적으로 유의하였다($F=267.316$, $p<.001$). 단계 3 에서 의료서비스 만족은 병원 재이용 의도를 73.2% 설명하였고($\beta=.870$, $p<.001$), 설명력은 통계적으로 유의하였다($F=1058.525$, $p<.001$). 단계 4 에서 간호서비스 질($\beta=.280$, $p<.001$)과 의료서비스 만족($\beta=.733$, $p<.001$)은 병원 재이용 의도를 74.4% 설명하였고 설명력은 통계적으로 유의하였다($F=563.266$, $p<.001$). 이 때, 단계 4 에서 간호서비스 질의 병원 재이용 의도에 대한 설명력이 단계 2에 비해, 현저하게 감소하였으나 설명력 자체는 존재하였으므로, 간호서비스 질과 병원 재이용 의도간의 관계에서 의료서비스 만족은 부분 매개효과를 갖는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구에서 간호서비스 질은 5점 만점에 4.14로 나타났다. 이 같은 결과는 비록 연구마다 사용된 도구가 달라 직접 비교할 수 없지만 간호서비스 질을 5점 척도로 측정한 다른 연구들(Kim, 2005; Kim & Ha, 2009; Jung & Youn, 2001; Lee, 2005; Lee & Yom, 2005, 2007; Park, 2009)의 결과들이 4.00을 넘기지 못한 결과를 고려할 때, 본 연구병원의 간호서비스 질은 비교적 높을 것으로 추정되었다. 또 기존에 간호서비스 질을 측정한 연구결과들을 살펴보면 초기에 수행된 연구일수록 그 측정값이 낮고 최근에 수행된 연구일수록 그 측정값이 높아지는 추세가 나타났는데, 이 같은 결과는 간호서비스 질이 꾸준히 관리되어 향상되고 있음을 반영하는 결과로 사료되었다.

의료서비스 만족에 대한 결과는 이를 7점 척도로 측정한 연구(Lee, 2007; Lee, Cho, Choi, & Kang, 2001; Lee & Yom, 2005, 2007; Rho & Oh, 2008)와 5점 척도로 측정한 연구(Cho, 2005; Jeong, 2004; Jeong, 2009; Jung & Youn, 2001; Kim & Ha, 2009; Shin, 2004)로 분류될 수 있어, 이들의 측정값을 비교하기 위해 원 점수들을 모두 100 만점으로 환산해 분석하였다. 그 결과, 7점 척도로 측정된 연구에서 의료서비스 만족은 67점부터 84점 사이로 나타났고 5점 척도로 측정된 연구에서 의료서비스 만족은 59점부터 76점 사이로 나타나, 5점 척도로 측정된 의료서비스 만족이 7점 척도로 측정된 의료서비스 만족에 비해 약간 낮게 나타나는 경향이 있는 것으로 추정되었으나 이러한 추측은 연구마다 사용한 도구가 다르고 대상자도 다르기 때문에 확신할 수 없었다. 의료서비스 만족을 측정된 연구들을 시기별로 살펴본 결과, 과거에 측정된 의료서비스 만족과 최근에 측정된 의료

서비스 만족 사이에는 일정한 추세나 양상이 나타나지 않았다. 즉, 의료서비스 만족은 사용된 도구와 대상에 따라 차이가 있을 뿐, 간호서비스 질과는 달리 시간의 흐름에 따른 변화의 추세가 나타나지는 않았다. 의료서비스 만족에 변화가 나타나지 않는 이유가 의료서비스 만족이 간호서비스 질에 비해 내용이 너무 추상적이고 광범위하여 정확하게 측정이 되기 어렵기 때문인지, 의료서비스 만족이 관심 대상이기는 하지만 실제 질 관리는 제대로 이루어지지 않기 때문인지, 소비자 권리의식의 신장으로 의료서비스에 대한 기대가 높아져 실질적으로는 의료서비스 질이 높아졌음에도 불구하고 소비자 만족은 향상되지 않은 것인지, 이에 대한 구체적인 이유를 확인할 수 없었다. 그러므로 의료서비스 만족이 향상되지 않는 이유를 파악하기 위해서는 초점대상을 상대로 한 소규모의 탐색연구가 필요할 것이다.

병원 재이용 의도에 대한 결과도 이를 7점 척도로 측정된 연구(Lee, 2005, 2007; Lee & Yom, 2005, 2007; Rho & Oh, 2008)와 5점 척도로 측정된 연구(Cho, 2005; Jeong, 2004; Jeong, 2009; Kim & Ha, 2009; Shin, 2004)로 분류할 수 있었다. 그래서 이들의 측정값도 비교를 위해 모두 100점 만점으로 환산하였다. 그 결과, 7점 척도로 측정된 연구의 병원 재이용 의도는 69점부터 84점 사이, 5점 척도로 측정된 연구의 병원 재이용 의도는 57점부터 86점 사이로 나타나 병원 재이용 의도에 서로 척도에 따른 측정값의 차이가 나타나지는 않았다. 병원 재이용 의도도 이를 측정된 시기별로 나누어 살펴본 결과, 이 역시 의료서비스 만족처럼 시간의 흐름에 따른 주목할만한 변화가 나타나지 않았다. 그래서 보건의료계에 마케팅 개념이 도입된 후 간호서비스, 의료서비스, 병원 재이용 의도가 꾸준히 관심을 받고 관리가 되고 있음에도 불구하고 간호서비스 질을 제외한 나머지 두 변수에서는 아직까지 일관성 있는 변화가 나타나지 않는 것으로 판단이 되었다.

인구학적 특성에 따른 지각차이를 분석한 결과, '우수한 의료팀'과 '다른 사람의 권유'로 연구병원을 선택한 월 가족수입이 501만원이상의 30대 사람들이 의료서비스 만족과 병원 재이용 의도, 모두를 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 이러한 특성을 갖는 사람들은 고소득의 젊은 전문직 종사자일 확률이 높는데, 젊고 고소득의 사람들의 추후 병원 재이용 의도는 병원 마케팅에서 매우 중요한 요인이므로 이들을 만족시킬 수 있는 전문적이고 고급화된 의료서비스를 개발할 필요가 있을 것으로 생각되었다. 이러한 생각은 간호서비스 질을 구성하는 요인 중에서 오직 유형성만이 4.00을 넘기지 못한 결과와도 일맥상통하는 것으로, 연구병원의 의료서비스 만족과 병원 재이용 의도를 높이기 위해서는 간호서비스의 유형성을 구성하는 간호시설과 설비의 확충을 포함한 보다 전문적이고 고급화된 의료서비스를 개발하는 것

이 좋은 전략일 것이다.

본 연구결과, 병원 재이용 의도를 가장 잘 설명할 수 있는 예측인자는 의료서비스 만족으로, 이러한 결과는 기존 연구들(Cheng, Yang, & Chiang, 2003; Cho, 2005; Jeong, 2004; Jeong, 2009; Kersnik, 2003; Lee, 2007; Rho & Oh, 2008; Shin, 2004; Tung & Chang, 2009)과 일치하는 결과이다. 그러나 본 연구에서 병원 재이용 의도에 대한 의료서비스 만족의 설명력은 76.0%로, 다른 결과들에 비해 상당히 높게 나타났다. 병원 재이용 의도에 대한 의료서비스 만족의 설명력은 Lee(2007)의 연구에서는 52.7%, Rho와 Oh(2008)의 연구에서는 27.4%로 나타남으로써 연구마다 상당히 다른 설명력의 수준을 보고하였다. 그 밖의 병원 재이용 의도와 의료서비스 만족에 관한 연구들(Cheng, Yang, & Chiang, 2003; Cho, 2005; Jeong, 2004; Jeong, 2009; Kersnik, 2003; Shin, 2004; Tung & Chang, 2009)은 연구마다 각기 다른 분석수준과 분석방법을 사용하였기 때문에 의료서비스 만족에 대한 설명력에 대해서는 일관성 있는 결론을 도출할 수 없었다. 그러므로 병원 재이용 의도에 대한 의료서비스 만족의 영향력을 명확히 규명하기 위해서는 같은 도구를 사용한 반복연구가 필요할 것으로 사료되었다.

본 연구에서 병원 재이용 의도는 의료서비스 만족에 의해 76.0%나 설명되었고 간호서비스 질은 여기에 단지 1.6%의 설명력만을 추가하는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 의료서비스 만족이 간호서비스 만족보다 병원 재이용 의도를 보다 잘 설명한다는 Kim과 Ha(2009)의 연구결과와 일치하지만, 간호서비스 만족이 의료서비스 만족보다 병원 재이용 의도를 더 잘 설명한다는 Lee와 Yom(2005)의 연구결과와는 반대되는 결과이다. 그러므로 이들 간의 관계를 명확히 규명하려면 이 역시 타당성 높은 도구를 사용하여 다양한 대상을 상대로 하는 반복연구가 필요하다. 본 연구의 병원 재이용 의도에 대한 간호서비스 질의 설명력 1.6%는 Lee(2004)의 연구에서의 설명력 3.2%와 수치상으로는 비슷하지만, 본 연구의 1.6%는 의료서비스 만족 외의 추가적인 설명력인 반면, Lee(2004)의 3.2% 설명력은 간호서비스 질 속성만을 독립변수로 투입하여 얻은 결과이므로 각 결과가 의미하는 바가 다르다. 또 병원 재이용 의도에 대한 간호서비스 질의 영향을 분석한 연구에서 본 연구는 4.08%, Park(2009)의 연구는 40%, Lee(2004, 2005, 2007)의 연구는 3.2%, 17.8%, 16.5%로 각각 보고함으로써, 이 역시 연구마다 결과가 매우 달랐다. 그러므로 병원 재이용 의도에 대한 간호서비스 질의 영향력을 확인하기 위해서는 이 역시, 같은 도구를 사용한 반복연구가 필요할 것이다. 단, 병원 재이용 의도에 대한 간호서비스 질의 독자적인 설명력에 대해서 본 연구는 40.8%, Park(2009)은 40.0%로 상당히 비슷한 결과를 보고하였다 그러나 이 두 연구

결과에만 근거하여 병원 재이용 의도에 대한 간호서비스 질의 영향력에 대해 일정한 결론을 도출할 수는 없다. 그러므로 병원 재이용 의도에 대해서도 좀 더 정교한 연구설계와 타당도와 신뢰도가 높은 도구를 사용한 연구들이 반복되어질 필요가 있다고 결론내릴 수 있다.

의료서비스 만족의 매개효과 분석에서, 간호서비스 질은 의료서비스 만족을 단독으로 41.8% 설명하고 병원 재이용 의도는 40.8% 설명하였고, 의료서비스 만족은 병원 재이용 의도를 73.2% 설명하였다. 이러한 결과는 간호서비스 질은 대체로 의료서비스 만족이라는 매개변수를 통해 병원 재이용 의도에 영향을 미칠 것이라는 연구 전의 가정을 지지하는 것으로, 간호서비스 질과 병원 재이용 의도와의 관계에서 의료서비스 만족이 매개변수로 작용한다는 사실을 확인할 수 있었다. 또한 간호서비스 질 중, 1.6%는 병원 재이용 의도에 직접 영향을 미치는 것으로 나타났다는데, 이것은 기존 연구결과들(Lee, 2004, 2005, 2007; Lee & Yom, 2005, 2007; Park, 2009)과도 일치하는 것으로, 간호서비스 질은 의료서비스 만족과 병원 재이용 의도 모두를 향상시킬 수 있는 중요한 변수임을 확인할 수 있었다. 그리고 이 때, 병원 재이용 의도에 대한 의료서비스 만족의 매개효과는 거의 완전 매개변수가 갖는 효과에 가깝다는 것도 확인할 수 있었다. 그러므로 병원 및 간호 관리자들은 간호서비스 질을 향상시키기 위해 노력해야 함과 동시에 병원 재이용 의도에 직접 영향을 미치는 간호서비스 질의 구체적인 내용을 규명하여 이를 집중 관리하는 것이 중요하다는 결론도 내릴 수 있었다. 이 같은 간호서비스 질 관리 전략은 소비자로 하여금 간호서비스 질을 의료서비스 만족과 구별할 수 있게 할뿐 아니라 간호서비스 질에 대한 소비자 인식이나 이미지를 향상시켜 궁극적으로는 병원 재이용 의도를 향상시키기 때문이다. 그런 의미에서 병원 및 간호 관리자들은 병원 내·외부고객을 대상으로 하는 간호서비스 질 향상 전략을 이에 근거하여 마련해야 할 것이다.

그러나 이상과 같은 결과를 나타낸 본 연구는 일개 양·한방 종합병원만을 대상으로 하였기 때문에 그 기결과를 일반화하는 데는 신중을 기하여야 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도에 대한 소비자 지각을 확인하고자 시도된 횡단적 조사연구로, 2010년 7월 21일부터 9월 10일까지 경기도에 소재하는 일개 대학 부속 양·한방 종합병원에 입원한 환자 390명을 대상으로 설문조사하였다.

연구결과, 연구병원은 30대의 월 평균 501만원 이상의 가족수

입이 있으며 '우수한 의료진' 때문에 연구병원을 선택한 젊고 소득이 높은 전문직 종사자들을 표적고객으로 하여 전문적이고 고급화된 의료 및 간호서비스를 개발할 필요가 있다는 결론을 내릴 수 있었다. 또, 소비자가 지각하는 간호서비스 질은 대부분 의료서비스 만족이라는 매개변수를 통해 간접적으로 병원 재이용 의도에 영향을 주지만 일부는 병원 재이용 의도에 직접적으로 영향을 미치기도 하므로 병원 재이용 의도에 직접 영향을 미치는 간호서비스 질의 내용을 구체적으로 규명하여 이를 중점 관리하는 것이 간호서비스 질과 이미지를 향상시키고 소비자의 병원 재이용 의도도 높일 수 있는 전략이라는 결론도 도출할 수 있었다. 이 같은 결론을 도출한 본 연구는 보건의료계에 마케팅 개념이 도입된 뒤, 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도와의 관계에서 간호서비스 질의 중요성을 재확인하였다는 점에서 그 의의가 있다.

그러나 병원 재이용 의도에 대해서는 연구마다 결과가 상당히 다르게 보고되고 있으므로, 이에 대해서는 정교한 연구설계를 사용하고 타당도와 신뢰도 높은 도구를 사용한 반복연구를 수행할 것을 제안한다. 이와 함께, 간호서비스 질이 의료서비스 만족과 병원 재이용 의도에 영향을 미친다는 연구결과들에 근거하여, 간호서비스 질이 향상되면 의료서비스 만족이나 병원 재이용 의도 역시, 향상되어야 함에도 불구하고 아직까지 의료서비스 만족이나 병원 재이용 의도의 향상이 보고되지 않는 현상을 설명할 수 있는 연구도 시행할 것을 제안한다.

REFERENCES

- Andeleeb, S.S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospital in a developing country. *Social Science and Medicine*, 52(9), 1359-1370.
- Brady, M. K., & Robertson, C. J. (2001). Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: an exploratory cross-sectional study. *Journal of Business Research*, 51, 53-60.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Cheng, S.H., Yang M.C., & Chiang, T.L. (2003). Patient satisfaction with and recommendation of a hospital: effects of interpersonal and technical aspects of hospital care. *International Journal of Quality Health Care*, 15, 345-355.
- Cho, H.R. (2005). *A study of the satisfaction with health care service and the repurchase intention of inpatients*. Unpublished master's thesis. Dankook University. Cheonan.
- Cronin, J.J. Jr., & Taylor, S.A. (1994). SERVQUAL versus SERVPERF: reconciling performance-based and perceptions

- minus expectation measurement of service quality. *Journal of Marketing*. 58(Jan), 125-131.
- Jeong, S.W. (2004). *Determinations of Patients' Intent to Revisiting at National University Hospitals in Korea*. Unpublished master's thesis. Yonsei University. Seoul.
- Jeong, G.J. (2009). *The relationship among motives for selection of the hospital, satisfaction with the hospital services and intention of reusing recommending*. Unpublished master's thesis. Hanyang University. Seoul.
- Jung M.S., & Youn, M.J. (2001). A study on the consumers' expectation, perception, quality, and satisfaction with the industrial nursing services. *Journal of Korean Community Nursing*. 12(3), 570-581.
- Kersnik, J. (2003). Patients' recommendation of doctor as an indicator of patient satisfaction. *Hong Kong Medical Journal*. 9, 247-25.
- Kim, C.M. (2002). Analysis of relating factors with customer loyalties in hair service. *Journal of Marketing Manage Research*. 7(2), 87-115.
- Kim, K.S., & Ha, E.H. (2009). Factors affecting quality of nursing service and intention to revisit as perceived by hospitalized patients and nurses in medium sized urban hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 15(2), 103-114.
- Kim S.M. (2005). *Nursing Service Quality Measurement for Establishing Nursing Service Marketing Directions of One General Hosiptal - Being used SERVQUAL -*. Unpublished master's thesis. Sungkyunkwan University. Seoul.
- Korea Nurses Association (1983). *Definition of Nursing Paper presented at the 1st National Convention on the 60th Anniversary of the Founding*.
- Lee, M.A. (2004). A study of the consumers and providers' perception on the factor of nursing service quality and the hospital revisiting intent. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 10(4), 473-484.
- Lee, M.A. (2005). A comparative study of how subjects' characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting intent between patients and nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 35(7), 1210-1220.
- Lee, M.A. (2007). A study of nursing services quality, general satisfaction of medical services, and revisiting intent of hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13(3), 362-372.
- Lee, M.A., & Yom, Y.H. (2005). A comparative study of consumers and providers on nursing service quality, satisfaction, and hospital revisiting intent. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 11(4), 425-437.
- Lee M.A., & Yom Y. H. (2007). A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44(2007), 545-555.
- Lee, S.H, Cho, W.H, Choi, K.S., & Kang, M.G. (2001). Comparative analysis of models for measuring consumer satisfaction in health care organization. *Korean Journal of Preventive Medicine and Public Health*. 34(1), 55-60.
- Lee, S.H., Kim H.M., Kim, J.H., & Ha, G.Y. (2008). How are consumers, service and market factors related to customer loyalty in medical service?: targeting the medical consumer in a city. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*. 41(5), 315-322.
- Nunnally, J.C., & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory*(3rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Oliver, L.R., & Swan J. (1989). Consumer perception of interpersonal equity and satisfaction in transaction: a field survey approach. *Journal of Marketing*, 53(April), 21-35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 64(Spring), 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994). Reassessment of expectation in measuring service quality: implication for further research. *Journal of Marketing*. 58(Jan), 111-124.
- Park, K.S. (2009). *The Difference of Awareness between Patients and nurses on the nursing service and the intention of reusing the hospital*. Unpublished master's thesis. Kyungpook National University. Daegu.
- Rho, E.K., & Oh, S.H. (2008). The relationships between patient's perceived quality of healthcare service and intention to re-visit. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14(2), 176-181.
- Shin, E.J. (2004). *A study on the Satisfaction and Intention to Reuse of Medical Service Users*. Unpublished master's thesis. Dankook University. Cheonan.
- Tung, Y.C., & Chang, G.M. (2009). Patient satisfaction with recommendation of a primary care provider: associations of perceived quality and patient education. *International Journal of Quality Health Care*. 21, 206-213.
- Yoo, D.K. (2004). *Integrated Marketing*. Seoul : Lenet.