

## IPA를 활용한 관광펜션업 선택속성의 중요도-만족도 연구

### Research on the Importance and Satisfaction of Selection Attribute for Pension using Importance-Performance Analysis(IPA)

김연선\*, 이상희\*\*

원광보건대학교 호텔관광과\*, 청주대학교 호텔경영학과\*\*

Yeon-Sun Kim(kysun3113@wu.ac.kr)\*, Sang-Hee Lee(esange@korea.com)\*\*

#### 요약

본 연구는 경기 남부지역의 펜션이용자들의 선택속성에 관한 연구이다. 펜션의 선택시에 중요하게 생각하는 중요도와 만족도를 IPA분석을 활용하여 이에 따른 결과와 마케팅적 시사점을 제공하고자 하였다. 설문조사는 2012년 1월 초부터 3월 말까지 일대일 방식으로 진행하였고, 총 300부를 배포하였으며, 불성실하게 응답한 설문지 71부를 제외한 총 229부를 유효표본으로 활용하였다.

본 연구의 유효 표본에 대한 분석은 SPSS for Window Version 15.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 표본의 일반적인 사항은 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하여 표본의 특성을 파악하였고 대응표본 T 검정(Paired Sample T-test)과 IPA분석을 활용하여 연구하였다.

연구의 결과는 첫째, 선택속성 중에 객실 관리 상태 및 청결, 친절한 서비스, 냉·난방 시설 등이 선택속성 시 중요한 항목으로 선정되었다. 둘째, 펜션 선택속성의 중요도-만족도의 분석을 시행한 결과 모든 항목에서 유의수준( $p < 0.01$ ,  $p < 0.001$ )내에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 셋째, IPA분석을 통해 나타난 분석결과를 토대로 하여 펜션에서는 다양한 프로그램과 고객 만족경영이 필요한 것으로 사료된다.

■ 중심어 : | IPA 분석 | 펜션 선택속성 | 고객 만족경영 |

#### Abstract

This study was conducted to research the Selection Attribute for Pension which is located in the region of S. Gyeonggi-do. We intended to find the best choice point for reserving the pension using IPA and suggest or provide strategic implications and marketing method for running the pension.

The survey was conducted from the early January to the end of March in 2012 with one to one method. A total of 300 questionnaires were distributed and 229 responded questionnaires were reliable to be used as a sample. The result of the survey was analyzed by using SPSS 15.0 version for window with Paired t-test and IPA method. Frequency Analysis was also conducted for the characteristic of samples.

Findings are presented and discussed in three areas. First, the cleanliness of rooms, service for customer, heating and cooling system are the key important factors for the choice of pensions. Secondly, all factors are statistically significant level( $p < 0.01$ ,  $p < 0.001$ ) as a results of performing IPA method. Thirdly, the result has shown that the variety of programs in the pension have significant impact on the customers' choice and satisfaction.

■ keyword : | Importance-Performance Analysis | Pension Selection Attribute | Customer Satisfaction Management |

## I. 서론

근래에 들어 치유와 건강의 의미인 ‘힐링(Healing)’이라는 용어가 등장하여 사회진반에 휴식과 건강의 의미가 중요시되고 있다. 관광 및 숙박업계에서도 치유 및 휴식, 건강, 체험 등의 용어가 급격히 부각되면서 종래의 호텔과 콘도미니엄, 리조트 형태의 숙박시설 보다는 다양한 형태의 숙박시설에 대한 수요가 점차 증가하고 있다. 그 중심에 관광펜션업이 고객들의 눈높이에 맞춘 힐링과 체험의 요소를 가지고 고객의 기대를 충족시키고 있다.

유럽에서 시작된 펜션업은 2000년 제주도를 시작으로 우리나라에 건립되기 시작하였으며, 전국적으로 급격하게 증가한 시기는 2004년 이후 라고 한다[1]. 현재에는 휴가철뿐만 아니라 사계절 휴식과 관광이라는 트렌드에 펜션을 이용하는 고객들이 지속적으로 늘고 있다.

특히 주 5일제 근무의 확산과 더불어 2012년 3월 학기부터 전국의 초, 중, 고의 주 5일제 수업이 전면 시행되어 이제 학생들의 라이프스타일도 변모가 될 것이며 또한 가족단위의 주말을 활용한 여행, 체험활동 그리고 외식활동 등이 다양하게 이루어질 것으로 예상된다. 그리고 이전의 관광의 형태가 정적이고 수동적인 관광을 탈피하여 점차 적극적이고 활동적이면서 체험관광 형태로 변모 되는 것이 눈에 띄는 현상으로 진행되고 있어 펜션숙박의 수요가 늘 것으로 예상된다. 하지만 펜션업계의 양적인 팽창과는 달리 학계에서의 펜션에 관한 연구는 그다지 활발하게 이루어지지 않았으며, 주요 연구는 펜션웹사이트 품질과 고객만족에 대한 연구[2-5], 관광펜션업의 등급제도에 관한 연구[6], 펜션 시장세분화 연구[7], 그리고 펜션의 선택속성에 대한 중요도-만족도에 관한 연구가 진행되었다[8-14].

또한 IPA를 활용하여 연구한 관광분야의 선행연구의 고찰은 정인준·김대관[15], 고선희·박은숙[16]을 비롯하여 다음의 많은 연구에서 다루고 있다[17-23]. 이러한 펜션의 선택속성과 IPA분석을 활용한 선행연구의 고찰을 통해 본 연구에서는 경기 남부지역에 위치하고 있는 펜션의 선택속성에 대한 중요도-만족도를 연구하여 학계에는 학문적인 시사점을, 업계에는 경쟁력을 확보하

고 경영에 도움을 줄 수 있는 방안을 부여하고자한다.

따라서 본 연구는 펜션 선택속성의 중요도-만족도 연구를 통해 다음과 같은 연구의 과제를 선정하고자 한다. 첫째, 펜션 이용고객이 중요하게 생각하는 선택속성이 무엇이며, 둘째, 선택속성 항목 중에 어떠한 항목이 고객이 만족한 항목이었으며, 그리고 마지막으로 중요도-만족도 관계를 IPA에 적용하여 펜션업계의 경영에 도움을 줄 수 있는 다양한 경쟁력의 확보 방안과 마케팅적 시사점을 제시하고자 하며 학계에는 관광펜션업에 대한 선행연구로서의 의의를 두고자한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 관광펜션업의 개념

펜션은 유럽에서 시작된 형태의 숙박시설로서 “주로 퇴직자나 은퇴자들이 도시를 벗어나서 경치 좋은 곳에 전원생활과 취미생활을 겸해서 4-5개 정도의 객실을 관광객에게 빌려주는 형태”를 말한다[24]. 우리나라에서는 “숙박시설을 운영하고 있는 자로서 자연·문화체험관광에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업”을 관광펜션업이라고 정의하고 있다[25].

이러한 관광펜션업은 여가시간의 증대와 소득의 증대로 인해 야외활동과 레저활동이 증가하면서 그 수요가 늘어나자 최근에는 곳곳에 펜션의 공급이 늘고 있다. 박경량[24]에 의하면 “자연풍광이 좋은 곳이나 문화를 체험 할 수 있는 곳에 지어진 시설로서 거기에서 숙박과 취사를 할 수 있는 유럽풍의 구조와 설비를 갖추고, 객실수는 보통 5-9개 정도인 소규모 별장식 민박”을 펜션이라고 정의하고 있다.

이러한 관광펜션업이 우리나라에 소개된 이후 다양한 숙박시설에 대한 수요가 급증하면서 펜션의 수요가 급증하게 되었고 현재 전국의 유명 관광지뿐만 아니라 인근의 많은 관광펜션업이 영업 중에 있다. 이민순·조태영[1]에 의하면 우리나라는 2000년 제주도를 시작으로 관광펜션업이 보급되기 시작하였으며, 전국적으로 급격하게 증가한 시기는 2004년 이후 라고 한다.

2. IPA 분석을 활용한 선행연구 고찰

IPA분석(Importance-Performance Analysis)은 “상품이나 서비스가 지니고 있는 중요한 속성들에 대하여 이용자의 만족도를 측정하기 위하여 우선 소비자가 어떤 속성을 중요하게 여기는지 이용 후 만족도를 스스로 평가하여, 각각의 속성을 상대적인 중요도와 성과를 동시에 비교분석하는 기법이다”[26].

또한 IPA분석(Importance-Performance Analysis)은 X축은 중요도, Y축은 만족도(성취도)를 나타내며, 2차원 도면상에 4분면 속성의 위치를 표시한다. I사분면은 중요도와 만족도 모두 높은 사면으로 서비스를 제공하는 기업에서는 이를 유지하기 위해 많은 노력을 해야 하며, 그리고 II사분면은 중요도는 높으나 고객의 만족도는 낮게 나타나므로 기업에서는 관심을 두고 관리를 해야 한다.

또한 III사분면은 고객들이 크게 중요하다고 생각하지 않으며 낮은 중요도와 낮은 만족도로 나타난다. 이러한 속성에 대한 기업에서의 대처방법은 많은 관심보다는 제한적인 투자가 필요하다고 볼 수 있다. IV사분면의 속성들은 고객들의 중요도는 낮게 인식되지만 오히려 고객의 만족도는 높게 나타나는 속성을 들 수 있다. 따라서 I사분면은 ‘유지’, II사분면은 ‘집중’, III사분면은 ‘저순위’, IV사분면은 ‘과잉’으로 아래의 그림과 같이 표시한다[23].

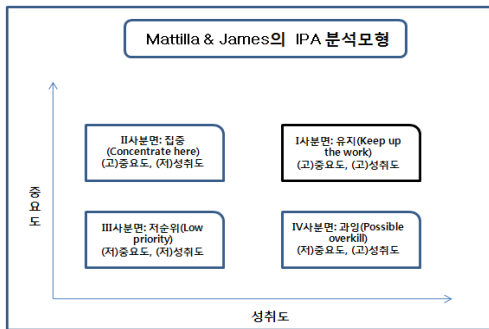


그림 1. Martilla & James(1977)의 IPA분석 모형

그리고 IPA분석을 경영분석에 최초로 시도한 Martilla & James[23]이후 많은 학자들이 IPA분석을 활용하여 마케팅 활동, 관광분야, 컨벤션, 서비스 품질, 선택속성 연구 등 다양한 분야에서 연구를 하였으며,

관광분야에 한정하여 선행연구를 고찰한 세부 내용은 아래와 같다.

표 1. IPA분석을 활용한 선행연구의 고찰

연구자	연구 내용 요약
정인준·김대관 [15]	우리나라를 방문하는 중국인 카지노 방문객의 IPA를 분석하여 카지노 방문객의 증대를 위한 방안 연구
고선화·박은숙 [16]	의료관광을 위해 한국을 방문한 일본인들의 의료 관광선택속성의 중요도와 성취도 분석을 통해 관광객들의 만족도를 높이기 위한 연구
Geng & Chul [17]	IPA 분석이 고객 만족도를 측정하는데 있어 중요한 분석이며, 마케팅활동을 위한 전략도출을 위한 연구
김상훈 [18]	IPA를 활용하여 실내 골프연습장의 선택속성에 대한 중요도와 만족도를 분석한 연구
권동국 [27]	IPA 분석을 활용하여 외식사업체의 서비스 품질을 향상시키고, 마케팅적 시사점을 도출한 연구
손선미 [19]	여가활동을 위한 다양한 이벤트 체험에 대한 중요도-성취도 분석에 따라서 이벤트 유형별 경영전략을 수립하고자 하는 연구
이재섭·김홍일·한범수 [20]	국내온천을 이용하는 관광객을 대상으로 IPA를 분석하여 관광객과 잠재관광객에게 만족도를 높이기 위한 방안 연구
이후석 [21]	국립중앙박물관의 서비스품질을 평가하고 고객들의 만족도를 높이기 위한 중요도-만족도 연구
조문수·고승익·오상운 [28]	한국음식점을 이용한 외국인들과 한국인들의 한국음식에 대한 중요도와 만족도를 비교분석하여 수준 높은 서비스의 제공과 전통음식에 대한 개발을 하고자한 연구
류재숙·박연옥 [26]	항공기 이용 승객의 증가에 따른 고객의 항공사 선택속성의 중요도와 만족도를 측정하여 적절한 마케팅 전략을 수립하고자 하는 연구
김맹선·김도영 [22]	KINTEX 참여 전시자들의 중요도와 만족도를 분석하여 경쟁 우위를 확보하고 서비스 방안을 차별화 하기 위한 연구
Martilla & James [23]	자동차 산업분야의 고객 만족도를 분석하기 위한 중요도-만족도 분석을 도입 하여 고객의 만족도를 높이기 위한 연구

3. 관광펜션업의 선택속성에 관한 선행연구

선택속성은 비즈니스 기업이나 호텔관광을 비롯한 서비스 기업에서 제공하는 상품과 서비스를 선택할 때 고객이 결정하게 되는 요인을 말하는데 선택속성에 대한 연구는 많은 학자들에 의해 끊임없이 진행되어왔으며, 펜션의 선택속성과 중요도-만족도에 관한 연구가 진행되었다[1][8-12][13].

펜션에 관한 주요 선행연구들은 다음과 같다. 조태영·이민순·박종호[11]는 펜션의 선택속성을 서비스, 접근성, 분위기 및 상태, 주변매력, 소음 및 시설 등으로 요인화 하였으며, 서비스요인과 주변매력요인이 방문객의 만족도와 충성도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 연구하였고, 접근성요인은 상대적으로 만족도에 약

한 영향을 미치는 것으로 연구하였다.

또한 이민순·조태영[1]에 의하면 경기도 지역 펜션 이용자를 대상으로 한 연구에서 펜션을 선택하는 중요한 선택속성은 입지요인과 시설로 나타났으며, 건강과 휴식 그리고 체험을 할 수 있도록 구성된 펜션과 한국형 펜션의 건설로 차별화를 시도해야 만이 고객의 주목을 받을 수 있다고 하였다.

조태영·조태수[9]는 경북지역 펜션 이용자를 대상으로 연구하였으며, 펜션의 선택속성 중 서비스요인과 접근성 요인이 고객만족에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 고객만족은 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 연구하였다. 윤지환·이시은[29]에 의하면 전국의 펜션 경영자를 대상으로 하여 펜션의 효율적인 운영과 펜션의 규모와 운영 만족도에 따른 태도 차이를 분석하였으며, 펜션 운영자의 긍정적이고 적극적인 태도가 성공적인 펜션운영의 결과로 나타났다.

그리고 이진희[8]는 제주도 지역의 펜션 이용자들을 대상으로 하여 연구한 결과 펜션의 선택속성 요인을 요인 분석한 결과 펜션요금, 펜션시설, 펜션이미지, 펜션내외 프로그램 등으로 요인화 되었고, 펜션요금, 펜션시설, 펜션 이미지 요인이 이용자의 만족도에 유의한 영향을 미치고 있었다. 이상에서 살펴본 관광펜션업의 선택속성에 관한 연구를 토대로 하여 본 연구에서는 선택속성의 중요도-만족도에 관한 분석을 통해 펜션업계의 경영에 도움을 주는 시사점을 도출해내고, 또한 마케팅적 시사점을 부여하고자 한다.

표 2. 관광펜션업 및 IPA 관련 선행연구

연구자	연구내용 요약
이진희[8]	제주도 펜션이용자들의 선택속성에 관해 연구하였으며, 합리적이고 성공적인 펜션 운영을 위해 다양한 방안 연구
김성혁·김용일·김형철[4]	펜션 웹사이트의 신뢰형성 요인을 고찰하여 웹사이트에 대한 신뢰형성 모델을 제안하는 연구
조태영·조태수[9]	펜션의 선택속성 중 스포츠 관광 참여자의 만족도와 충성도에 미치는 영향을 연구
조태영·이민순·박종호[11]	안면도 지역 펜션의 선택속성 분석을 통해 방문객의 만족도와 충성도를 높이기 위한 연구
이민순·조태영[1]	경기도 지역 펜션의 선택속성을 요인화 하였으며, 고객의 만족도와 구매의도에 관한 연구
윤지환·이시은[29]	펜션 운영자의 서비스 태도와 운영 만족도에 따른 운영자의 태도 차이를 분석하는 연구
Hollenhost·Olson & Fortney[14]	캐빈(Cabin)의 선택속성에 대한 연구이며, 24개의 선택속성 항목을 통해 6개의 요인으로 구분한 연구

### III. 연구설계

#### 1. 연구과제 설정

본 연구는 펜션을 방문하는 가족 단위 개인고객을 대상으로 하여 방문객들이 중요시 하는 선택속성의 중요도와 만족도를 연구하였으며, 선행연구의 고찰을 통해서 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구과제를 아래와 같이 설정하였다.

연구과제 1: 펜션 이용 고객들이 선택속성으로 중요하게 생각하는 항목은 무엇인가?

연구과제 2: 펜션 이용 고객들의 선택속성 요인 중 만족한 항목은 어떤 항목들인가?

연구과제 3: 펜션 이용 고객들이 지각하는 선택속성의 중요도-만족도에 관한 내용을 IPA분석을 활용하여 연구하고 이를 펜션업계와 학계에 적용한다.

#### 2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 펜션에 관한 선행연구를 바탕으로 설문지를 작성하였고, 경기도 용인지역의 ‘별 헤는 펜션’ 이외 20여 곳의 펜션을 방문하는 고객들을 대상으로 하였으며, 체크아웃 직전에 진행하였다. 설문기간은 2012년 1월 초부터 3월 말까지 일대일 방식으로 진행하였다. 총 300부를 배포하였으며, 불성실하게 응답한 설문지 71부를 제외한 총 229부를 유효표본으로 적용하였다.

본 연구의 유효표본에 대한 분석은 SPSS for Window Version 15.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 먼저, 표본의 일반적인 사항은 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하여 표본의 특성을 파악하였고 대응표본 T 검정(Paired Sample T-test)을 시행하였으며, IPA분석을 사용하여 연구를 진행하였다.

#### 3. 변수의 측정

펜션의 선택속성에 관한 변수의 추출은 선행연구의

고찰을 통해서 22개의 측정변수를 추출하였다. 펜션의 선택속성을 연구한 이진희[8], 한상일[10], 조태영·조태수[9], 한상일[10], 조태영·이민순·박중호[11], Hollenhost, Olson & Fortney[14]의 연구에서 본 연구에 적합한 변수를 추출하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

#### IV. 실증분석

##### 1. 표본의 일반적 특성

표 3. 표본의 일반적인 특성(N=229)

변수	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	110 (48.0)
	여성	119 (52.0)
결혼	미혼	103 (45.0)
	기혼	126 (55.0)
연령	20대	140 (61.1)
	30대	67 (29.3)
	40대	21 (9.2)
	50대	1 (0.4)
최종학력	고졸	23 (10.0)
	대학생	59 (25.8)
	대졸	129 (56.3)
	대학원 재학이상	18 (7.9)
평균 소득	3천미만	15 (6.6)
	3천-5천	29 (12.7)
	5천-7천	68 (29.7)
	7천-9천	46 (20.1)
	9천이상	22 (9.5)
	소득없음	49 (21.4)
직업	회사원	74 (32.3)
	전문직	21 (9.2)
	자영업	32 (14.0)
	유통/서비스직	23 (10.0)
	공무원	7 (3.1)
	학생	72 (31.4)

본 연구를 위해 추출된 표본의 인구통계적 특성을 파악하는 빈도분석을 실시하였다. 본 자료에 대한 응답자들의 인구통계적 특성에 관한 설명으로 먼저 남성이 48%, 여성이 52%로 조사되어 여성이 약간 높았다. 미혼(45%)보다는 기혼자(55%)가 많았으며, 연령대에 있어서는 20대(61.1%)가 압도적으로 높았다. 그리고 30대(29.3%), 40대(9.2%) 순으로 조사되었다. 자세한 결과는 [표 3]과 같다.

#### 2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성

표 4. 관광펜션업의 측정도구의 신뢰성 및 타당성

요인명	측정문항	요인 적재량	분산 비율	아이겐 값	신뢰도
펜션시설의 이용성	내부동선 및 배치	.683	24.965	4.993	.716
	부대시설의 다양성	.729			
	주방 및 취사 시설	.505			
	주변과의 조화	.567			
	다양한 프로그램	.715			
가격 및 분위기	합리적 가격	.613	9.088	1.818	.737
	예약체계의 편리성	.605			
	건물 외관미와 독특함	.739			
	객실분위기	.751			
객실서비스	냉난방시설의 편리	.592	7.975	1.595	.673
	객실관리상태	.613			
	불편사항 처리	.709			
	직원의 친절한 서비스	.728			
접근성	교통의 편리성	.801	6.743	1.349	.682
	접근의 용이성	.800			
	펜션의 위치	.610			
이용 적합성	주변의 소음	.713	5.833	1.167	.612
	사생활 보장	.690			
	독립출입구의 확보	.663			
총분산(%)		54.604			
KMO		0.804			
Bartlett's test of sphericity		1175.724(p<.000)			
df		190			

펜션이용고객의 선택속성 항목은 선행연구를 바탕으로 총 22개의 측정변수로 구성하였다. 주성분분석법(Principal Component Analysis)을 사용하여 추출하였으며, 회전방법으로는 요인간의 독립성을 가정하는 Varimax 직각회전방식을 이용하였다. 요인적재값을 0.4이상으로 지정하고 공통성(Communality)을 고려하여 요인분석을 반복적으로 수행한 결과 3개 항목이 제거되고 최종적으로 19개의 측정변수가 아이겐 값이 1 이상인 5개의 축약된 요인들로 도출되었다.

수행된 요인분석의 타당성은 KMO계수(0.804)와 구형성 검증(Chi-square=1175.724(p<.000)) 등을 통해서 통계적 유의성을 확인하였고, 신뢰성 검증에서도 모두 0.6 이상으로 나타나 신뢰도가 있는 것으로 판단된다. 자세한 요인분석의 결과는 [표 4]와 같다.

#### 3. 펜션 선택속성의 중요도-만족도 차이분석

본 연구에서 선정된 연구과제의 수행을 위해서 펜션

선택속성의 중요도-만족도간의 대응표본 T 검정 (Paired Sample T-test)을 시행한 결과는 [표 5]와 같다. 표에서 보는 바와 같이 전체적으로 중요도의 점수가 대체적으로 높았고, 이에 비해 펜션 이용 후 만족도의 점수는 전반적으로 낮았다. 이러한 결과는 선행연구인 오민재·신정하·양승용[30]의 결과와 동일하며, 결과로 유추해 볼 수 있는 내용은 22개의 선택속성 평가항목에 대한 서비스 제공자 측에서의 서비스 수준과 만족도를 고객의 기대수준에 맞도록 향상 하는데 주안점을 두어야 한다.

또한 중요도 항목의 평균은 4.04로 나타났으며, 펜션 이용시에 가장 중요하게 생각하는 항목은 객실 관리상태 및 청소(4.66)가 가장 높았고, 그다음 순위는 친절한 서비스(4.65), 냉·난방 시설(4.50), 불편사항에 대한 처리(4.49) 순이었다. 반면 만족도 항목의 평균은 중요도 항목의 평균보다 0.62낮은 3.42로 측정되었다. 만족도 항목에서 가장 높은 점수는 냉·난방 시설(3.80)이었고, 친절한 서비스(3.68), 사생활 보장(3.60), 주변소음(3.60), 객실관리상태(3.60)가 동일한 점수로 나타났다.

중요도와 만족도간의 차이가 가장 큰 항목은 객실의 관리상태 및 청소로 1.06의 차이가 있었으며, 불편사항에 대한 신속한 처리가 1.04, 합리적인 가격 0.98, 친절한 서비스 0.97, 교통의 편리성이 0.78로 나타났다. 펜션 업계에서는 고객이 생각하는 중요도와 이용 후 지각하는 만족도 사이의 차이가 크다는 점은 업계에서 제공하는 서비스의 수준이 낮다는 것을 의미하므로 이에 대한 충분한 대책이 필요할 것으로 판단된다.

그리고 중요도-만족도와와의 관계에서 모든 항목에서 유의수준( $p < 0.01$ ,  $p < 0.001$ )내에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타난 점은 본 연구의 주목할 만한 점이다.

또한 [그림 2]는 펜션의 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 평균값을 IPA를 이용하여 도식화 하였고, [그림 2]에서 보는 바와 같이 X축은 중요도를, Y축은 만족도를 표시하였다.

표 5. 펜션 선택속성의 중요도-만족도 차이분석

중요도-만족도 변수	중요도			만족도			Correl (Sig)	평균 차이	t값	P값
	평균	표준 편차	순위	평균	표준 편차	순위				
1.교통의 편리성	4.06	.81	10	3.28	.86	18	.437	0.78	9.637	.000***
2.접근의 용이성	3.98	.85	14	3.22	.85	19	.236	0.76	9.253	.000***
3.펜션의 위치	4.17	.72	7	3.40	.90	12	.132	0.77	10.627	.000***
4.전원적인 분위기	4.06	.86	11	3.54	.87	6	.001	0.52	7.265	.000***
5.주변소음	4.06	.85	11	3.60	.94	3	.958	0.46	5.543	.000***
6.인근의 관광지	3.96	.98	15	3.34	.93	16	.071	0.62	7.367	.000***
7.내부통선	3.56	.90	20	3.36	.86	15	.003	0.2	2.710	.007**
8.다양한 부대시설	3.79	.88	17	3.14	.88	21	.007	0.65	8.733	.000***
9.주방 및 취사시설	4.07	.77	9	3.48	.90	9	.002	0.59	8.526	.000***
10.주변의 조화	3.79	.89	18	3.48	.81	9	.004	0.31	4.158	.000***
11.냉난방 시설	4.50	.61	3	3.80	.92	1	.007	0.7	10.388	.000***
12.사생활 보장	4.26	.84	6	3.60	.89	3	.004	0.66	8.981	.000***
13.독립 출입구	3.51	.98	21	3.31	.86	17	.000	0.2	2.901	.004**
14.객실 관리상태	4.66	.52	1	3.60	1.02	3	.563	1.06	14.077	.000***
15.레포츠 활동	3.81	.88	16	3.17	.96	20	.048	0.64	7.971	.000***
16.프로 그램	3.27	1.07	22	2.96	.88	22	.000	0.31	3.911	.000***
17.불편사항 처리	4.49	.69	4	3.45	.98	11	.003	1.04	14.489	.000***
18.친절서비스	4.65	.59	2	3.68	.98	2	.011	0.97	13.663	.000***
19. 가격	4.38	.75	5	3.40	.75	12	.001	0.98	14.679	.000***
20.예약 체계	3.99	.88	13	3.53	.79	7	.000	0.46	7.371	.000***
21.건물의 외관	3.78	.96	19	3.38	.92	14	.000	0.4	5.235	.000***
22.객실 분위기	4.13	.85	8	3.49	.94	8	.000	0.64	9.017	.000***

\*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$

우측상단 I사분면(유지)의 경우에는 펜션 선택속성의 중요도와 만족도 모두 높은 속성으로서 이러한 내용이 계속적으로 유지되도록 펜션 경영자들의 노력이 뒤따라야 할 것이다. I사분면(유지)에 해당되는 내용은 불편사항의 신속한 처리, 친절한 서비스, 주방 및 취사시설, 전원적인 분위기, 사생활 보장, 객실관리 상태, 냉·난방 시설, 객실 분위기, 주변소음 등의 항목이다. 위와 같은 속성은 고객의 이용 후 만족도가 높은 것으로 판단되기 때문에 지속적인 관리가 필요하다.

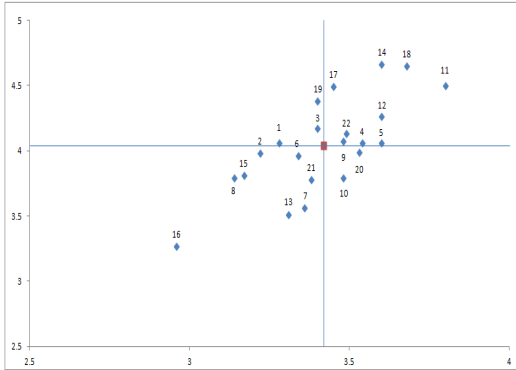


그림 2. 중요도-만족도 IPA 매트릭스

- 주) - I사분면(유지): 17 불편사항의 신속한 처리, 18 친절한 서비스, 9 주차 및 취사시설, 4 전문적인 분위기, 12 사생활 보장, 14 객실관리 상태, 11 냉난방 시설, 22 객실 분위기
- II사분면(집중): 1 교통의 편리성, 19 합리적인 가격, 3 펜션의 위치
- III사분면(저 순위): 16 다양한 프로그램 준비, 15 인근에 레포츠 활동 가능, 6 인근 지역의 관광지 위치, 13 독립 출입구, 8 다양한 부대시설, 2 접근의 용이성, 21 건물 외관의 독특함, 7 내부동선 및 배치
- IV사분면(과잉): 10 주변과의 조화로운 건물, 20 예약체계

좌측상단의 II사분면(집중)은 중요도는 높으나 이에 비해 고객의 성취도는 낮게 나타나는 항목으로써 펜션을 운영하는 운영자는 세심한 관심을 두고 관리를 해야 하는 항목이다. 이에 해당되는 항목은 교통의 편리성, 펜션의 위치, 합리적인 가격 등이다.

좌측하단의 III사분면(저 순위)은 고객들이 중요하다고 생각하지 않으며 이에 따라 만족도 역시 낮게 나타나는 성향이 있다. 이러한 속성에 대한 대처방법은 많은 관심보다는 제한적인 투자가 필요하다고 볼 수 있고 본 연구에서는 다양한 프로그램 준비, 인근에 레포츠 활동 가능, 인근 지역의 관광지 위치, 독립 출입구, 다양한 부대시설, 접근의 용이성, 건물 외관의 독특함, 내부동선 및 배치 등이 이에 해당되는 것으로 나타났다.

우측하단의 IV사분면(과잉)은 고객들의 중요도는 낮게 인식되지만 오히려 고객의 성취도는 높게 나타나는 속성이라 할 수 있으며 업계의 불필요한 강점을 나타내므로 과도한 노력은 지양해야 한다. 본 연구에서 이에 해당하는 항목은 주변과의 조화로운 건물, 예약체계 등이다. 위와 같은 IPA 분석의 결과를 업계에서는 집중적으로 분석하여 고객이 만족하는 서비스의 제공이 될 때까지 이를 활용할 필요성이 있다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구의 요약

본 연구는 경기 남부지역 펜션을 이용하는 고객들을 대상으로 하여 진행한 연구이며, 고객들이 중요하게 생각하는 선택속성과 이용 후 만족도에 관한 내용이다. 펜션 선택속성의 중요도-만족도 연구를 통해 펜션 이용고객이 중요하게 생각하는 선택속성이 무엇이며, 또한 항목 중에 어떠한 항목이 만족한 항목이었으며, 그리고 이러한 관계를 IPA 분석을 통해 실무에 적용할 수 있는 마케팅적 시사점을 구하고자 하였다. 본 연구의 결과와 시사점은 아래와 같이 요약할 수 있다.

첫째, 이용자들의 인구통계적 특성을 들 수 있다. 여성(119명)이 남성(110명) 보다 약간 많은 것으로 나타나 오히려 여성의 이용도가 높은 것을 알 수 있으며, 20-30대 고객이 207명으로 전체의 90.4%를 차지하고 있었다. 이러한 결과는 오민재 외[30]의 연구결과와 유사하다. 따라서 펜션업계에서는 20-30대의 젊은 여성고객을 끌어들이 수 있는 프로그램을 마련하여 홍보활동을 해야 한다. 여성고객의 이용이 증가한다면 자연스럽게 남성고객 및 동반고객의 증가도 예상할 수 있다.

둘째, 일반적인 선택속성의 연구에서는 중요도의 우선순위로 교통의 편리성과 접근성이 높은 순위를 차지하고 있으나, 본 연구에서는 객실 관리 상태 및 청결이 가장 높은 점수(4.66)를 기록하였고, 다음 순위로는 친절한 서비스(4.65), 냉·난방 시설(4.50), 불편사항에 대한 처리(4.49), 가격(4.38) 등으로 나타난 점이 특이할 만한 결과이다.

이러한 연구결과는 서울과 가까운 수도권에 위치하고 있는 펜션의 지리적인 이점이 교통과 접근성 보다는 객실관리와 청결함 그리고 서비스가 높은 중요도를 차지한 것으로 파악된다. 그리고 중요도 항목의 평균은 4.04로 나타났으며, 펜션 이용시에 가장 중요하게 생각하는 항목은 객실 관리상태 및 청소(4.66)가 가장 높았고, 그다음 순위는 친절한 서비스(4.65), 냉·난방 시설(4.50), 불편사항에 대한 처리(4.49) 순이었다. 반면 만족도 항목의 평균은 중요도 항목의 평균보다 0.62낮은 3.42로 측정되었으며, 만족도 항목에서 가장 높은 점수

는 냉·난방 시설(3.80)이었고, 친절한 서비스(3.68), 사생활 보장(3.60), 주변소음(3.60), 객실관리상태(3.60)순으로 나타났다.

이러한 결과는 오민재 외[30]의 연구결과에서 제시한 펜션 이용고객이 중요하게 생각하는 항목이 객실 및 시설과 관련된 항목이기 때문에 펜션의 기본적 기능에 충실해야 한다는 결과와 유사하다고 할 수 있다. 따라서 업계에서는 객실의 관리 상태를 최상의 컨디션으로 유지하고 기타 객실의 시설을 현대화하고 객실과 관련된 제반요소에 많은 투자를 하여야 할 것으로 판단된다. 또한 홈페이지에서는 객실의 상태와 설비 등의 최신 자료와 사진을 업데이트해서 고객들의 펜션선택에 도움을 줄 수 있도록 적극적인 자세가 요구된다.

셋째, 펜션 선택속성의 중요도-만족도와의 대응표본 T 검정(Paired Sample T-test)을 시행한 결과 모든 항목에서 유의수준( $p < 0.01$ ,  $p < 0.001$ )내에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 특히 중요도와 만족도간의 차이가 가장 큰 항목은 객실의 관리상태로 1.06의 차이가 있었으며, 불편사항에 대한 신속한 처리가 1.04, 합리적인 가격 0.98, 친절한 서비스 0.97, 교통의 편리성이 0.78로 나타났다. 고객이 중요하게 생각하는 항목의 점수와 만족도의 차이가 크다는 점은 업계에서 제공하는 서비스 수준의 질과 양적인 측면에서 모두 낮다는 것을 의미하므로 이에 대한 후속 대책의 마련이 필요할 것으로 판단된다. 근무하는 직원에 대한 서비스 교육을 정기적으로 실시하고 고객의 불편사항에 대한 처리를 신속하게 하고, 이러한 시정결과를 즉시 고객에게 피드백 할 수 있어야 한다.

넷째, 펜션 선택속성 항목에 대한 IPA의 결과에 따른 마케팅적 노력이 뒤따라야 한다. I사분면(유지)의 경우에는 펜션 선택속성의 중요도와 만족도 모두 높은 속성이며, 불편사항의 신속한 처리, 친절한 서비스, 주방 및 취사시설, 전원적인 분위기, 사생활 보장, 객실관리 상태, 냉·난방 시설, 객실 분위기, 주변소음 등의 항목이다. 위와 같은 항목에 대해 펜션 업계에서는 중요도-만족도를 유지하기 위한 방안 마련이 절실하다고 판단된다.

II사분면(집중)은 중요도는 높으나 이에 비해 고객의 성취도는 낮게 나타나는 항목으로써 펜션을 운영하는

운영자는 세심한 관심을 두고 관리를 해야 하는 항목인데, 본 연구에서는 교통의 편리성, 펜션의 위치, 합리적인 가격 등이다. 따라서 낮게 나타나는 만족도의 원인을 면밀하게 검토할 필요성이 있으며, 가격적인 부분 역시 고객의 만족도가 낮게 나타나는 요인을 분석하여 실제 가격을 낮추는 전략을 구사할지 아니면 가격은 유지하고 기타 제공하는 서비스의 질과 양을 높일 것인지를 숙고할 필요가 있다.

마지막으로 III사분면과 IV사분면에 나타난 고객의 속성을 분석하여, 펜션경영에 도움이 되고 펜션 이용객의 만족도를 높일 수 있는 현실적인 방안 마련을 펜션환경에 따라 준비해야 한다.

## 2. 연구의 한계점

본 연구는 경기지역의 펜션을 대상으로 진행하였기 때문에 전체 펜션의 특성이라고 단정하기에는 무리가 있으며, 향후 연구에서는 많은 지역의 펜션을 대상으로 하여 연구가 진행되기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- [1] 이민순, 조태영, “경기도지역 관광펜션 이용자의 만족도 연구”, 문화관광연구, 제9권, 제1호, pp.29-42, 2007.
- [2] 김용일, 황수영, “펜션 웹사이트 서비스품질과 고객만족 및 구전의도간 인터넷 자기효능감의 조절 효과에 관한 연구”, 호텔경영학연구, 제21권, 제3호, pp.51-68, 2012.
- [3] 김용일, 이관표, “펜션 웹사이트 인터넷 비즈니스 유형에 따른 인터넷 자기효능감과 수용태도 및 고객만족간 구조적 관계 연구”, 관광·레저연구, 제24권, 제5호, pp.221-239, 2011.
- [4] 김성혁, 김용일, 김형철, “펜션 웹사이트 온라인 신뢰형성에 따른 전자상거래 구매자의 행동의도에 관한 연구: 펜션상품 전자상거래 구매자를 대상으로”, 관광연구, 제26권, 제5호, pp.109-126, 2011.



- [5] 오정학, 한상일, “펜션여행자의 추구편익에 따른 시장세분화 결정요인 탐색”, 관광연구, 제24권, 제2호, pp.87-107, 2010.
- [6] 최영준, “관광펜션업 등급제도에 대한 사례연구”, 관광연구, 제24권, 제3호, pp.359-376, 2009.
- [7] 한상일, 오정학, “펜션 웹사이트 품질이 펜션선택과 이용만족도 및 추천의사에 미치는 영향: 방문객 구전과 기대·지각차이의 조절효과를 중심으로”, 관광·레저연구, 제24권, 제1호, pp.189-210, 2010.
- [8] 이진희, “제주도 펜션이용자의 선택속성과 만족도에 관한 연구”, 관광연구저널, 제26권, 제1호, pp.217-232, 2012.
- [9] 조태영, 조태수, “스포츠관광을 위한 펜션의 선택속성이 고객만족과 충성도에 미치는 영향”, 한국체육학회지, 제48권, 제2호, pp.223-232, 2009.
- [10] 한상일, “IPA분석을 이용한 펜션경영의 우선순위 분석에 관한 연구”, 관광·레저연구, 제21권, 제1호, pp.217-230, 2009.
- [11] 조태영, 이민순, 박중호, “관광펜션의 선택속성에 관한 연구: 안면도를 중심으로”, Tourism Research, 제26권, pp.51-70, 2008.
- [12] 한상일, “펜션이용만족도가 재방문의사와 추천의사에 미치는 영향에 관한 연구: 경주펜션을 중심으로”, 관광연구, 제23권, 제2호, pp.23-37, 2008.
- [13] 이정학, *관광펜션 이용자의 관여, 선택속성 평가, 만족과 재이용간의 관계*, 동아대학교 대학원 박사학위논문, 2004.
- [14] S. J. Hollenhost, D. Olson, and R. Fortney, “Use of Importance-Performance Analysis to Evaluate State Park Cabin: The Case of the West Virginia State Park System. Journal of Park and Recreation Administration,” Vol.10, No.1, pp.1-11, 1992.
- [15] 정인준, 김대관, “중국인 카지노 방문객 유치증대를 위한 서비스품질 개선방안: Revised IPA 적용”, 관광·레저연구, 제24권, 제1호, pp.201-218, 2012.
- [16] 고선희, 박은숙, “IPA를 이용한 의료관광선택속성 연구”, 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제4호, pp.438-447, 2012.
- [17] X. Geng and X. Chu, “A New Importance-Performance Analysis Approach for Customer Satisfaction Evaluation Supporting PSS Design. Expert System with Applications,” Vol.39, pp.1492-1502, 2012.
- [18] 김상훈, “IPA를 이용한 실내골프연습장 선택속성에 따른 중요도 만족도 평가”, 한국스포츠학회지, 제9권, 제4호, pp.381-394, 2011.
- [19] 손선미, “IPA를 이용한 이벤트 유형별 체험전략: 공연·박람회·스포츠·축제 이벤트를 중심으로”, 관광·레저연구, 제23권, 제7호, pp.449-467, 2011.
- [20] 이재섭, 김홍일, 한범수, “온천관광지 유형별 매력차이 연구: 보양온천과 일반온천 간 IPA를 중심으로”, 관광학연구, 제34권, 제2호, pp.259-279, 2010.
- [21] 이후석, “문화관광상품으로서 박물관 서비스품질에 대한 중요도 만족도 분석: 국립중앙박물관 방문객을 대상으로”, 관광연구저널, 제22권, 제1호, pp.55-66, 2008.
- [22] 김맹선, 김도영, “IPA분석을 통한 국제회의 전시자의 참가선택속성에 관한 실증연구”, 관광연구저널, 제20권, 제2호, pp.237-250, 2006.
- [23] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Performance Analysis,” Journal of Marketing, Vol.41, No.3, pp.77-79, 1977.
- [24] 박경량, “한국에서의 펜션의 현황과 법률문제”, 한국토지법학회, 제21호, pp.295-316, 2005.
- [25] 관광진흥법시행령 제2조 제6호.
- [26] 류재숙, 박연옥, “IPA를 이용한 항공사 선택속성 평가: 국내항공사를 사례로”, 관광연구저널, 제20권, 제2호, pp.157-171, 2006.
- [27] 권동국, “IPA 방법을 이용한 의식사업체 서비스품질 향상 방안에 관한 연구”, 관광연구, 제26권, 제1호, pp.1-31, 2011.

- [28] 조문수, 고승익, 오상운, “IPA를 활용한 한국음식의 중요도와 만족도 분석: 한국인과 외국인 비교를 중심으로”, 관광연구, 제22권, 제1호, pp.265-287, 2007.
- [29] 윤지환, 이시은, “펜션 운영자의 태도와 운영 만족도에 관한 연구”, 관광·레저연구, 제16권, 제2호, pp.271-286, 2004.
- [30] 오민재, 신정하, 양승용, “제주지역 펜션여행자의 선택속성에 의한 중요도 성취도 분석”, 한국외식산업학회지, 제8권, 제1호, pp.143-162, 2012.

저 자 소 개

김 연 선(Yoen-Sun Kim)

정회원



- 2006년 2월 : 경원대학교 일반대학원 관광경영학과(경영학석사)
- 2009년 2월 : 세종대학교 일반대학원 호텔관광경영학과(호텔관광경영학 박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 원광보건

대학교 호텔관광과 교수

<관심분야> : 호텔·외식경영, Wine & Beverage

이 상 희(Sang-Hee Lee)

정회원



- 2001년 2월 : 경원대학교 관광경영학과(경영학석사)
- 2006년 2월 : 경원대학교 관광경영학과(호텔외식 경영학 박사)
- 2004년 9월 ~ 현재 : 청주대학교 호텔경영학과 외래교수

<관심분야> : 외식산업 및 식음료 경영, 펜션경영