

論文

도심공항터미널의 시스템 및 정보 품질에 관한 연구

-KARST를 중심으로-

박혜윤*, 박소연**, 김민수***

The Study on the quality of the system and Information in the
Airline transportation industry

-Focused on KARST-

Hye-Yoon Park*, So-Yeon Park** and Min-Su Kim***

ABSTRACT

The purpose of the research was to examine how the quality of service provided by the employee and KARST dealing with the quality of the systems and the information systems affect the satisfaction of the users.

Second purpose was to find out which of three factors play greater or lesser roles in affecting the customers of the KARST by examining customer satisfaction and the causal relationship between them so that it can aid in finding areas that need to be further developed or improved when designing and operating airports as well as improve customer service by KARST employees.

Key Words : System service(시스템서비스), Information Service(정보서비스), Service Quality(서비스품질), KARST

1. 서 론

글로벌화의 가속화와, 과학, 통신, 그리고 교통의 발달로 인해 전 세계적으로 항공수요가 급격히 증가할 것으로 예상되고 있다. 또한, 항공운송 성장에 따라 국제공항이 차지하는 중요성의 비중이 점차 높아지는 추세이다.

우리나라는 21세기 동북아시아의 물류중심 국가로 발전하는 것을 국가전략적 차원에서 추진하

고 있으며, 이와 같은 전략수립의 배경에는 우리나라 공항과 기타 공항시설의 우월성 및 국적항공사의 경쟁력에 그 기반을 두고 있다.

인천국제공항은 ACI(Airports Council International, 국제공항협의회)가 매년 실시하는 세계 공항서비스평가(ASQ, Airport Service Quality) 사상 처음으로 2004년부터 2009년도까지 국제공항협의회가 실시하는 공항서비스 평가에서 5년 연속으로 세계 1위 최우수 공항에 선정되었으며, 2006년부터 2010년까지 6년 연속으로 미국의 여행전문지 글로벌트래블러가 선정한 세계 최고 공항상을 수상하였다. 개항 7년 만에 국제여객 세계 10위, 국제화물 세계 2위를 비롯한 3년 연속 세계 공항서비스평가 1위라는 쾌거를 이루어 냈다 (인천 국제 공항 공사 <http://www.airport.kr/2013>)

2013년 05월 28일 접수 ~ 2013년 06월 21일 심사완료
논문심사일 (2013.05.31, 1차), (2013.06.19, 2차)

* 한서대학교 항공관광학과 조교수, 주저자
연락처, E-mail : hypark@haseo.ac.kr
충남 서산시 해미면 해미1로

** 한서대학교 항공관광학과 조교수, 공동저자

*** 한서대학교 항공관광학과 부교수, 교신저자

도심공항터미널은 중요한 공항의 기능 중 일 부임에도 불구하고 이에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 공항시설 중 도심공항터미널의 질적 요소인 시스템 서비스 및 정보서비스의 품질을 연구하기 위하여, 2010년 12월 새로 오픈한 공항철도서울역터미널(KARST)을 대상으로 실증분석하고 그 개선방안을 모색해 보고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 도심공항터미널

1) 도심공항터미널의 개념과 특성

도심공항터미널이란 공항의 기능 중 일부인 탑승수속, 수하물 탁송, 보안수속, 출국심사를 미리 받을 수 있게 도심에 여객터미널을 설치해 둔 것을 말한다. 이외에 공항과 마찬가지로 여행사나 항공사의 사무실이 입주해 있고, 매점, 식당, 환전소 등이 설치되어 공항까지 가지 않고도 'one stop service'를 받을 수 있는 곳이다.

도심공항터미널의 설치 목적은 공항의 혼잡을 분산시킬 수 있으며, 승객이 몰려들어 도심 공항터미널 주변의 상업 발전도 기대할 수 있기 때문이다. 또한 도심공항터미널에서 수속을 미리 마친 승객은 국제공항의 출국장 전용통로로 입장하여, 심사대에서 출국심사 확인만 마치면 되므로 매우 간편하게 탑승이 이루어진다. 아울러 수하물을 직접 옮길 필요 없이 도심공항터미널에서 처리할 수 있으므로 매우 편리하다.

이러한 배경 하에 1990년 4월 10일 삼성역에 도심공항터미널이 개관되었다. 1991년 12월 13일 제정된 항공법 상 '도심공항터미널업'을 근거로 1993년 2월 19일 '공항시설'로 지정 받게 되었다. (김제철, 2003)

2) 우리나라 도심공항터미널의 현황

2010년 12월 29일 '도심 속의 공항'인 '카르스트(KARST, KORAIL Airport Railroad Seoul station & Terminal)'에 도심공항터미널이 개관되었다. '카르스트'에는 공항철도 서울역의 수송기능과 도심공항터미널의 기능을 함께 수행하는 의미를 담고 있다.(연합뉴스, 2011년 1월24일) 공식 명칭은 '코레일 공항철도 서울역터미널'로, 강북에 도심공항터미널 시대를 열었다는 점에서 의의가 있다. 역사는 강남에 있는 삼성역이 훨씬 오래되었지만, 강북에 새로 생긴 서울역도 만만치

않은 정력을 보여주며, 운영시작 세 달여 만에 벌써 100만 이용자를 돌파한 상태이다.(하이서울뉴스, (2011.4.15))

그동안 서울시의 도심공항터미널들은 모두 위치가 강남이었다. 하지만 강북에는 고궁, 외국인 유학생이 많은 대학교, 명동이나 이태원 등 외국인 관광명소가 있음에도 불구하고 도심공항터미널이 없었다. 하지만 이번에 공항철도 서울역에 도심공항터미널이 생김으로써, 강북에서 출발하거나 서울 도심을 관광하는 내외국인 관광객들에게 큰 편리를 제공할 전망이다 (하이서울뉴스, 2010년 12월 30일). 삼성동 도심공항터미널은 연계교통수단으로 리무진 버스를 쓰고, 서울역 도심공항터미널은 공항철도를 쓴다는 것이 가장 큰 차이이다. 서울역 도심공항터미널은 인천공항까지 가는 것이 빠르고 저렴한 것이 장점이다. 특히 철도를 연계교통수단으로 이용하므로, 정시성이 보장되는 것이 최대 장점이라고 할 수 있다. 두 도심공항터미널은 역세권이 전혀 달라서, 삼성동 도심공항터미널은 강남의 핵심 상업지구인 삼성역, 테헤란로를 끼고 있으며, 서울역 도심공항터미널은 남대문, 명동, 종로, 광화문으로 이어지는 서울 도심을 배후지로 삼고 있어서, 각각의 지역에 충실하다고 할 수 있다.

인천공항은 단기간에 동북아의 중심 공항으로 우뚝 섰으며, 이용객도 계속 늘어나고 있다. 인천공항의 주된 수요처인 서울에서도 인천공항으로 향하는 승객이 지속적으로 늘고 있는 추세이다. 이런 상황에서 21년 역사를 가진 삼성동 도심공항터미널이 꾸준히 잘 운영되고 있고, 새내기인 서울역 도심공항터미널이 단기간에 좋은 성과를 내는 것은 매우 의미가 있다. 그러나, 이러한 중요한 공항시설 중 하나인 도심공항터미널에 대한 연구는 현재까지 거의 이루어지지 않고 있으며, 특히 서비스품질이나 이용만족도에 관한 실증연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

따라서 본 연구는 새로 개관된 코레일 공항철도 서울역터미널을 중심으로 도심공항터미널의 이용객의 인구통계적 특성과 이용행태를 조사하고, 이용객들이 인식하는 서비스 품질을 조사하였다. '코레일 공항철도 서울역 터미널' 이용객의 서비스 품질요인들과 이용행태 및 인구통계적 특성이 전반적인 이용만족도에 미치는 영향 관계를 실증분석하여 가장 효과적인 도심공항터미널 운영에 실질적 도움이 되고자 한다.

2.2. 정보품질의 정의

초기의 정보품질 논의들은 정확성(accuracy)을 중심으로 정의하였지만 점차 그것으로는 부족하다는 인식이 확산되기 시작하였다. 정확한 정보가 항상 유용한 것은 아니며 정보의 다른 특성들을 감안해야 한다는 지적이 제기되었다. 대표적인 것으로 Ballou & Pazer(1985)의 연구에서는 데이터 품질을 정의하면서 정확성(accuracy), 완전성(completeness), 일관성(consistency), 적시성(timeliness)의 4가지 dimension을 사용하였다. Ballou & Pazer(1985)는 이런 관점들을 통해 다양한 측면으로 정보 품질을 측정할 수 있다는 장점이 있지만 여기에서 간과한 점은 정보를 사용하는 사용자의 활용을 감안하지 못했다는 점이다.

또한 어떤 특정한 용도에 적합하게 사용된 정보가 또 다른 용도를 위하여 사용할 때에도 적합할 필요가 있다. 이렇게 정보의 이용 목적이 다양하다는 측면에서 보면 단순히 정보의 정확성을 포함한 내용의 우수성만으로 정보의 품질을 평가하면 오류를 범하기 쉬우며, 정보의 품질을 평가하는 다양한 기준들은 바로 그 정보를 다양한 용도로 사용하는 사용자의 관점에서 제시될 필요가 있다. 정보 품질은 정보시스템에 의해 산출되어진 출력물의 기피와 유용성 또는 상대적 중요도에 초점을 맞추고 있다(DeLone & McLean, 1992).

정보시스템 구축은 하드웨어 및 소프트웨어와 통신체계등을 개발하거나 상용제품(COTS: Commercial Off The Shelf) 및 관급제품(GOTS: GOTS: Government Off The Shelf)등을 완제품으로 통합하여 설치하는 것을 의미한다.

정보시스템 산출물의 측면에서는 정보시스템이 산출하는 정보의 내용 및 특성이 가지는 가치에 초점을 두고 성과를 특정하게 된다. 따라서 정보품질은 정보시스템의 산출물에 대한 품질속성을 의미한다. 정보시스템에 있어서 시스템 자체는 수단 또는 도구의 기능을 수행하며, 최종적인 목적은 결국 정보로 귀결되는 것을 반영하여 시스템 품질보다 정보 품질에 대한 더 많은 연구가 이루어져 왔다.

DeLone & McLean(1992)은 정보 시스템의 성공척도를 평가하는 6가지 영역들을 정리함에 있어서 정보의 품질을 정보시스템의 성공 척도 중의 하나의 영역으로 제시 하였으며, 기존의 문헌들(Bailey, 1983; King, 1983; Miller, 1987; Srinivasan, 1985)을 정리하여 정보 품질을 평가하

는 요소를 14가지로 제시하였다.

이후, 정보 품질과 IS Success Model의 타 영역들과의 관계를 검증했던 연구들(Seddon, 1994; Etezadi- Aboli, 1996; Teo, 1998)을 통하여 영향 관계에 대한 입증이 이루어졌다. 또한 정보시스템에 대한 역할론은 정보화에 대한 요구가 변화되어 모델의 개선이 이루어진 후에도 여전히 정보시스템의 성공에 있어서 중요한 요인으로 제시되고 있다.

Giri(1998)는 정보의 품질은 정보시스템에 의해 표현되는 정보와 현실 세계에 존재하는 동일한 정보 사이의 일치 정도라고 정의 하였다. English(1999)는 정보 품질을 크게 Inherent information quality 와 Pragmatic information quality 측면으로 구분하고 있는데, Inherent information quality는 정보가 내포하고 있는 데이터의 정확성 측면에서 정보의 품질을 측정하는 것이고, Pragmatic information quality는 기업의 목표 달성이 가능할 수 있도록 정보가 기업의 프로세스를 지원하고 있는 가치와 유용성의 정도를 측정하는 것이다.

정보품질 측정에 관한 연구에서 Wang et al.(1996)은 설문을 통하여 137명의 응답자들로부터 179개의 데이터 품질의 속성을 도출하였고, 이를 기초로 각각 속성의 중요도를 측정하였다. 또한 측정 결과를 통하여 179개의 품질속성을 20개의 요소로 분류하였고 이를 다시 Accuracy, Rlevance, Representation, Accessibility의 4개의 그룹으로 분류하는 연구를 수행하였다. 그 결과 4개 그룹 15개 요소로 데이터 품질의 내재 구조를 확정하였다.

이정우(2003)등은 4개의 그룹을 인위적으로 묶었던 점을 보완하고 한국적인 현실에 맞도록 Wang의 20개 요소를 유의성을 기준으로 분류하여 그룹을 묶는 계층적 군집화를 실시하여 4개의 그룹으로 묶었다. 묶여진 그룹은 전문가로 구성된 focus group토의를 통해 이름을 붙였다.

Sedden(1987)은 정보품질이 적절성(relevance), 적시성(timeliness), 정확성(accuracy)등 세가지 항목으로 평가 가능하다고 제안하였다.

시스템 품질과 마찬가지로 웹사이트로 한정된 정보품질 측정 평가 항목을 제시하는 연구들도 현재 다양하게 수행되고 있다.(Parmer, 2002; Aladwani와 Palvia, 2002; McKinney et al., 2002; Agarwal & Venkatesh, 2002)

특히 정보시스템에 의한 산출물의 질은 정보시스템의 직무성과 변수 중 하나인 직무만족도에 영향을 미칠 수 있는 주요 요인 중 하나이다

(Joshi & Rai 2000).

시스템의 정보 산출물(Quality of Information Product)은 기술 시스템의 핵심적인 요소로 자리 잡고 있는데 QIP는 정보시스템의 산출물에 관련된 Table. 1을 측정한다(Bailey & Pearson, 1983; Ives et al., 1983).

Table. 1 시스템의 정보 산출물의 품질 요인

QIP(Quality of Information Product)요인	
-정보물의 적시성	-정보물의 정량성
-정보물의 최신성	-정보물의 정확성
-정보물의 신뢰성	-정보물의 정밀성
-정보물의 적절성	-정보물의 완결성

Huang, Lee and Wang(1999)은 본질적인 정보 품질은 정보 그 자체가 가지는 품질을 나타내며, 본질적인 정보품질의 주요한 차원이 정보의 정확성이라고 제안하였다. Strong et al.(1997)은 정보의 부정확성이 고객들로 하여금 정보 제공 원천에 대한 믿음과 신뢰에 관한 우려를 발생시킨다고 하였다. Ho and Wu(1999)는 인터넷 상거래를 행하는 다섯 개 회사를 대상으로 사례연구를 실시한 결과 제품/서비스에 대한 믿음만한 정보는 고객만족의 주요 선행 요건이라는 것을 밝혔다.

Sedden & Yip(1992)은 회계정보시스템을 사용하는 사용자들을 중심으로 사용자 만족을 측정하였는데, 연구 결과 다양한 시스템의 속성에서 정보의 품질, 유용성, 사용자의 시스템에 관한 지식과 같은 요인들이 사용자 만족에 유의한 영향을 미치며, 정보의 품질이 사용자 만족의 중요한 선행변수임을 검증하였다.

또한 Doll & Torkzadeh(1998)는 정보의 품질에 관한 10개의 설문과 사용 용이성에 대한 2개의 설문을 바탕으로 최종 사용자 컴퓨터 만족에 관한 측정치를 개발하였다. 연구결과 정보의 품질과 관련된 요인인 정보 내용(Information content), 정확성(Accuracy), 형식(Format), 적시성(Timeliness)과 사용용이성의 5가지 요인으로 분류하였다.

본 연구에서는 Doll & Torkzadeh(1988)의 연구에서 주장 되었던 정보의 품질과 관련된 요인인 정보 내용(Information content), 정확성(Accuracy), 형식(Format), 적시성(Timeliness)과 사용용이성의 3가지 항목을 1개 요인으로 설문지에 인용하였다.

2.3. 시스템 품질

항공운송산업의 시스템 품질에 관한 기존연구는 거의 찾아보기 힘들다. 그러나 선진국의 주요 도시의 공항들과 같이 두 개 또는 그 이상의 공항을 운영하는 복수공항(multi-airport)에 대한 시스템 품질에 대한 연구를 바탕으로 본 연구의 시스템 품질 부분을 정리하도록 하겠다.

Richard de Neufvill(1998)은 복수공항시스템의 개념을 운송 계획 및 관리를 위한 시스템이라고 하였다.

공항시스템의 가장 중요한 부분은 다른 도시와 해당공항을 잇는 교통편으로 볼 수 있는데 이는 공항을 이용하는 이용객과 물류의 이동의 편의성이 가장 우선시되기 때문이다.

이용객들과 수하물의 수요가 많음에 따라서 유틸리티 부차적인 기능을 갖고 있는 시설에 대한 관심이 높아지면서 공항관계자들은 최신식 시설로 이용객과 화물을 처리하고 기존 시설물에 수송능력의 향상을 계획하거나 더 큰 규모의 공항 건설을 위해 투자를 하고 있다.

일본의 경우 Osaka/Itami공항이 있었으나 이곳은 신공항 준공 후에 인위적 또는 자연적인 요인에 의하여 폐쇄될 것으로 예상하였다. 그러나 동 공항은 승객들에게 오사카의 중심에서 상당한 거리의 인공섬에 위치한 Osaka/Kansai공항과 대조하여 상당한 편의를 제공한 사례도 있다.

장순자(2011)는 연구에서 공항시스템품질을 편의성, 시설, 안정성으로 나누어 고객만족에 영향을 주는 요인을 분석하였는데, 세가지 요인 모두 이용객에게 영향을 미치고 있다고 밝히고 있다. 이에 본 연구는 장순자의 연구결과를 기초로 하여 코레일도심공항터미널의 시스템 요인의 시설, 편의성, 안전성으로 구성하여 총 3가지 요인으로 설문지를 구성하였다.

2.4. 변수의 조작적 정의

1) 도심공항터미널 시스템 품질 요인

(1) 도심공항터미널의 시설

도심공항터미널의 시설의 건축물 규모의 훌륭함, 편의시설 우수, 대합실 시설 우수, 주차시설 우수 등을 의미한다.

(2) 도심공항터미널의 안내 시스템

도심공항터미널의 안내 시스템은 출/도착 안내판과 전광판은 고객에게 편리한 정보 제공, 대

중교통 안내 표시들의 이용편리, 안내방송의 신속성, 인적 안내시스템정보 제공력, 안내 데스크 정적 위치성 등을 의미한다.

(3) 도심공항터미널의 시스템 편의성

도심공항터미널의 시스템 편의성은 시내에서의 위치, 주변 도시들과 대중교통 수단의 연결성, 대중교통 이용 편리성, 대중교통 이용 시 그 요금의 적절성 등을 뜻한다.

(4) 도심공항터미널의 시스템 안전성

도심공항터미널의 시스템 안전성은 모든 위험으로부터 안전, 수속절차를 철저하게 수행, 수하물에 대한 안전 신뢰, 보안 관련 직원들을 적정 위치 배치, 보안 수속 장비의 최신화 등을 뜻한다.

2) 도심공항터미널 정보품질

(1) 도심공항터미널의 형식

도심공항터미널의 형식은 제공하는 모든 정보가 시각적으로 보기에 좋고 디자인, 연령 또는 국가별로 다양한 고객들 각각에게 맞는 형식의 정보제공력, 제공하는 정보 외국어의 다양한 배열, 제공하는 정보의 사용하는 글자의 크기나 형태는 적절함 등을 의미하는 항목이다.

(2) 도심공항터미널 정시성

도심공항터미널의 정시성은 이용객에게 제공하는 정보가 실시간 업데이트, 이용객의 필요한 시간에 따른 정보 제공, 정확한 시점의 정보제공, 탑승수속 시간에 늦지 않도록 모든 정보를 미리 제공 등을 의미하는 항목이다.

3. 연구 설계 및 조사방법

본 연구는 '코레일 공항철도 서울역 터미널'의 품질요인이 도심공항터미널의 전반적인 만족도에 미치는 영향 관계를 살펴보고자 한다. 연구의 조사대상 및 표본설계는 다음의 표와 같다.

Table. 2 연구대상 및 조사방법

코레일 공항철도 서울역터미널 이용객을 대상으로 2011년 2월 7일-13일까지 설문조사가 이루어졌으며 편의표본추출로 342부의 설문지를 수거하여 사용하였다.

첫째, 각 영역에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았으며, 타당도 분석으로 주성분 분석(Principle component analysis)을 실시하였다.

둘째, 응답자의 일반적 사항에 대해 살펴보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

셋째, 응답자의 일반적 사항에 따른 공항터미널 시스템에 대한 인식 차이를 살펴보기 위하여 t 검증과 일원변량분석(one way-anova)을 실시하였다.

넷째, 시스템, 만족도, 재이용 의향 요인과 공항터미널 재 이용의향간의 상관관계를 살펴보기 위하여 상관분석을 실시하였다.

다섯째, 공항터미널 시스템 요인이 공항터미널 서비스 만족도/재이용 의향에 미치는 영향과 공항터미널 서비스 만족도가 공항터미널 재 이용의향에 미치는 영향에 대해 살펴보기 위하여 회귀 분석(Regression Analysis)을 실시하였다.

본 연구의 실증분석은 통계처리는 SPSSWIN 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

4. 실증분석 결과

4.1 자료수집 및 분석방법

1. 시스템에 대한 요인분석 및 타당성

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로 수많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 곧 타당성이 있는지를 파악할 수 있다.

본 연구에서는 요인추출법으로 주성분법(Principle Components)을 실시하였으며, 지정된 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다.

Table. 3 시스템에 대한 요인분석 결과

요인 명	번호	성분		
		1	2	3
시스템 편의성	문항번호5	.824		
	문항번호6	.781		
	문항번호3	.742		
	문항번호4	.697		
	문항번호2	.688		
시스템 안전성	문항번호2		.888	
	문항번호3		.793	
	문항번호1		.696	
정보시스템	문항번호1			.787
	문항번호2			.686
	문항번호3			.632
전체		3.477	2.585	2.411
누적분산비율		31.613	55.111	77.031
신뢰계수		.859	.870	.912

Table. 3과 같이 시스템에 대한 문항에 대하여 요인분석은 실시한 결과, 고유치가 1.0이상인 요인은 총 3개의 요인이 도출되었고, 각 요인은 부하량이 .40 이상인 것만을 추출한 것이다.

공통 변량은 총 77.03%로 나타났으며, 이는 시스템에 대한 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다. 또한 각 요인에 대한 신뢰도 분석 결과, 시스템 편의성에 대한 신뢰도 계수가 .859로 나타났고, 시스템 안전성에 대한 신뢰계수가 .870, 정보 시스템에 대한 신뢰계수가 .912로 나타났다.

2. 만족도 및 재 이용의향에 대한 요인분석 및 타당

Table. 4 만족도/재 이용의향 요인분석 결과

요인 명	번호	성분	
		1	2
만족도	문항번호3	.882	
	문항번호2	.849	
	문항번호1	.673	
재 이용 의향	문항번호1		.916
	문항번호2		.771
전체		2.274	2.013
누적분산비율		45.484	85.741
신뢰계수		.897	.865

Table. 4는 만족도/재 이용의향에 대한 5개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다.

고유치가 1.0이상인 요인은 총 2개의 요인이 도출되었고, 각 요인은 부하량이 .40 이상인 것만을 추출한 것이다. 인의 공통 변량은 총 85.74%로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다. 각 요인에 대한 신뢰도 분석 결과, 공항터미널 만족도 및 재 이용의도에 대한 신뢰계수가 .897, .865으로 나타나, 모든 문항에서 .6이상으로 나타났으며, 이는 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 나타났다.

3. 응답자의 일반적 특성

표5와 같이 1년간 비행 여행 횟수에 대해 살펴보면 1-5회가 53.8%로 가장 높게 나타났으며, 6-10회가 19.3%, 11회 이상이 16.4%, 1회 미만이 10.5%로 순으로 나타났으며, 연령은 10-20대가 46.2%, 30-40대가 46.2%로 나타났으며, 50대 이상이 7.6%로 순으로 나타났다.

성별은 전체 342명 중 여자가 174명으로 50.9%, 남자가 168명으로 49.1%로 나타났다.

Table. 5 응답자의 특성

		빈도	퍼센트
1년간 비행 여행 횟수	1회미만	36	10.5
	1-5회	184	53.8
	6-10회	66	19.3
	11회 이상	56	16.4
연령	10-20대	158	46.2
	30-40대	158	46.2
	50대 이상	26	7.6
성별	남	168	49.1
	여	174	50.9
직업	학생	116	33.9
	주부	42	12.3
	회사원	124	36.3
	자영업/공무원/전문직	50	14.6
	기타	10	2.9
여행목적	관광여행	158	46.2
	회사업무 등의 공적 업무	94	27.5
	친지방문	56	16.4
	기타	34	9.9
주로 이용하는 항공사	대한항공	134	39.2
	아시아나 항공	112	32.7
	외국항공사	52	15.2
	기타 저비용 항공사	44	12.9
공항터미널에 관한 정보를 얻는 장소	주변사람의 소개/추천	72	21.1
	TV/라디오/신문/잡지	38	11.1
	여행,홍보 책자	68	19.9
	인터넷	96	28.1
	여행사	42	12.3
	기타	26	7.6
거주지	서울	150	43.9
	경기/인천	106	31.0
	지방	78	22.8
	해외	8	2.3
공항까지 오는 소요 시간	1시간 이내	198	57.9
	2시간 이내	90	26.3
	2시간 이상	54	15.8
교통수단	도보	12	3.5
	열차	128	37.4
	대중교통	136	39.8
	자가용/승합차	66	19.3
다른 공항터미널 방문 경험	예	28	8.2
	아니오	314	91.8
불편사항	휴식공간	54	15.8
	식음료시설	52	15.2
	안내시설/책자/안내요원	110	32.2
	주차장/전시시설/위생개선	76	22.2
	연계 교통편	42	12.3
	기타	8	2.3
합계		342	100.0

4. 시스템, 만족도, 이용 의향 기술통계

Table. 6 각 요인별 평균

	N	평균	표준 편차
시스템 편의성	342	3.55	.882
시스템 안전성	342	3.64	.782
정보 시스템	342	3.75	.734
공항터미널 서비스만족도	342	3.76	.831
공항터미널 재이용의향	342	3.75	.889

Table. 6에서 보는 바와 같이 각 요인별 기술 통계를 살펴보면 최소값을 1점, 최대값을 5점으로 처리하였을 때, 시스템 편의성이 3.55점, 시스템 안전성이 3.64점, 정보 시스템이 3.75점, 공항터미널 서비스 만족도가 3.76점, 공항터미널 재이용의향이 3.75점으로 나타났다.

Table. 7과 같이 1년간 비행 여행 횟수에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이에 대해 살펴보면 1년간 비행 여행 횟수에 따른 시스템 편의성, 시스템 안전성, 정보시스템, 공항터미널 서비스 만족도, 공항터미널 재이용의향은 $p>.05$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

Table. 7 1년간 비행 여행 횟수에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이

		N	평균	표준편차	F	유의확률
시스템 편의성	1회미만	36	3.47	.836	.228	.877
	1-5회	184	3.58	.903		
	6-10회	66	3.52	.818		
	11회 이상	56	3.52	.929		
	합계	342	3.55	.882		
시스템 안전성	1회미만	36	3.57	.720	1.345	.260
	1-5회	184	3.66	.811		
	6-10회	66	3.51	.754		
	11회 이상	56	3.77	.747		
	합계	342	3.64	.782		
정보 시스템	1회미만	36	3.79	.824	.905	.439
	1-5회	184	3.79	.706		
	6-10회	66	3.62	.672		
	11회 이상	56	3.76	.830		
	합계	342	3.75	.734		
공항터미널서비스 만족도	1회미만	36	3.72	1.003	1.392	.245
	1-5회	184	3.84	.840		
	6-10회	66	3.62	.740		
	11회 이상	56	3.68	.771		
	합계	342	3.76	.831		
공항터미널재이용의향	1회미만	36	3.69	.881	1.355	.256
	1-5회	184	3.81	.855		
	6-10회	66	3.56	.839		
	11회 이상	56	3.79	1.039		
	합계	342	3.75	.889		

Table. 8에서 보는 바와 같이 연령에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이에 대해 살펴보면 연령에 따른 시스템 편의성, 시스템 안전성, 정보 시스템, 공항터미널 서비스 만족도, 공항터미널 재이용의향은 $p>.05$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

Table. 8 연령에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향

		N	평균	표준편차	F	유의확률
시스템 편의성	10-20대	158	3.65	.901	2.540	.080
	30-40대	158	3.48	.839		
	50대 이상	26	3.31	.970		
	합계	342	3.55	.882		
시스템 안전성	10-20대	158	3.71	.841	1.588	.206
	30-40대	158	3.60	.722		
	50대 이상	26	3.46	.737		
	합계	342	3.64	.782		
정보 시스템	10-20대	158	3.77	.783	1.554	.213
	30-40대	158	3.77	.673		
	50대 이상	26	3.51	.766		
	합계	342	3.75	.734		
공항터미널 서비스 만족도	10-20대	158	3.80	.890	.794	.453
	30-40대	158	3.74	.744		
	50대 이상	26	3.59	.963		
	합계	342	3.76	.831		
공항터미널 재이용 의향	10-20대	158	3.80	.952	1.366	.257
	30-40대	158	3.73	.844		
	50대 이상	26	3.50	.721		
	합계	342	3.75	.889		

Table. 9 성별에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향

		N	평균	표준편차	t
시스템 편의성	남	168	3.42	.875	-2.706**
	여	174	3.67	.873	
시스템 안전성	남	168	3.59	.785	-1.257
	여	174	3.69	.777	
정보시스템	남	168	3.71	.730	-1.024
	여	174	3.79	.737	
공항터미널 서비스만족도	남	168	3.70	.877	-1.181
	여	174	3.81	.783	
공항터미널 재이용의향	남	168	3.67	.907	-1.495
	여	174	3.82	.867	

** $p<.01$

Table. 9와 같이 성별에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이에 대해 살펴보면 성별에 따른

시스템 편의성은 $t=-2.706$, $p<.01$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. ($p<.01$)

반면, 성별에 따른 시스템 안전성, 정보시스템, 공항터미널 서비스 만족도, 공항터미널 재이용의향은 $p>.05$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

Table. 10 직업에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이

		N	평균	표준 편차	F
시스템 편의성	학생	116	3.71	.904	3.578**
	주부	42	3.45	.949	
	회사원	124	3.52	.814	
	자영업/공무원/전문직	50	3.22	.882	
	기타	10	4.00	.667	
	합계	342	3.55	.882	
시스템 안전성	학생	116	3.75	.838	1.617
	주부	42	3.52	.755	
	회사원	124	3.61	.730	
	자영업/공무원/전문직	50	3.51	.809	
	기타	10	3.93	.562	
	합계	342	3.64	.782	
정보 시스템	학생	116	3.80	.797	2.476*
	주부	42	3.81	.623	
	회사원	124	3.81	.707	
	자영업/공무원/전문직	50	3.46	.685	
	기타	10	3.60	.742	
	합계	342	3.75	.734	
공항터미널서비스 만족도	학생	116	3.81	.920	2.024
	주부	42	3.87	.710	
	회사원	124	3.72	.814	
	자영업/공무원/전문직	50	3.53	.732	
	기타	10	4.20	.689	
	합계	342	3.76	.831	
공항터미널재이용 의향	학생	116	3.81	.973	3.609**
	주부	42	3.83	.770	
	회사원	124	3.74	.840	
	자영업/공무원/전문직	50	3.40	.869	
	기타	10	4.40	.394	
	합계	342	3.75	.889	

* $p<.05$,** $p<.01$

Table. 10에서 보는 바와 같이 직업에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이에 대해 살펴보면 직업에 따른 시스템 편의성($F=3.578$, $p<.01$), 정보시스템($F=2.476$, $p<.05$), 공항터미널 재이용의향($F=3.609$, $p<.01$)로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

반면, 직업에 따른 시스템 안전성, 공항터미널 서비스 만족도는 $p>.05$ 로 나타나 통계적으로 유

의미한 차이를 보이지 않았다.

Table. 11 여행목적에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향

		N	평균	표준 편차	F
시스템 편의성	관광여행	158	3.68	.833	2.916*
	업무 등 공적인 업무	94	3.47	.882	
	친지방문	56	3.50	.894	
	기타	34	3.24	1.002	
	합계	342	3.55	.882	
시스템 안전성	관광여행	158	3.73	.775	1.300
	회사업무 등의 공적인 업무	94	3.55	.789	
	친지방문	56	3.58	.755	
	기타	34	3.59	.825	
	합계	342	3.64	.782	
정보 시스템	관광여행	158	3.83	.711	2.588
	회사업무 등의 공적인 업무	94	3.75	.728	
	친지방문	56	3.72	.786	
	기타	34	3.45	.712	
	합계	342	3.75	.734	
공항터미널서비스 만족도	관광여행	158	3.86	.862	1.870
	회사업무 등의 공적인 업무	94	3.69	.801	
	친지방문	56	3.60	.749	
	기타	34	3.71	.860	
	합계	342	3.76	.831	
공항터미널재이용 의향	관광여행	158	3.84	.895	1.229
	회사업무 등의 공적인 업무	94	3.71	.795	
	친지방문	56	3.59	.982	
	기타	34	3.68	.936	
	합계	342	3.75	.889	

* $p<.05$

Table. 11에서 보는 바와 같이 여행목적에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이에 대해 살펴보면 여행목적에 따른 시스템 편의성은 $F=2.916$, $p<.05$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. ($p<.05$)

반면, 여행목적에 따른 시스템 안전성, 정보시스템, 공항터미널 서비스 만족도, 공항터미널 재이용의향은 $p>.05$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

Table. 12 주로 이용하는 항공사에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향

		N	평균	표준 편차	F
시스템 편의성	대한항공	134	3.72	.986	3.285*
	아시아나 항공	112	3.48	.859	
	외국항공사	52	3.37	.650	
	저비용 항공사	44	3.39	.761	
	합계	342	3.55	.882	
시스템 안전성	대한항공	134	3.81	.727	3.650*
	아시아나 항공	112	3.58	.864	
	외국항공사	52	3.49	.804	
	저비용 항공사	44	3.47	.607	
	합계	342	3.64	.782	
정보 시스템	대한항공	134	3.90	.785	4.140**
	아시아나 항공	112	3.73	.687	
	외국항공사	52	3.58	.737	
	저비용 항공사	44	3.55	.592	
	합계	342	3.75	.734	
공항터미널서비스 만족도	대한항공	134	3.98	.818	6.998***
	아시아나 항공	112	3.72	.780	
	외국항공사	52	3.42	.878	
	저비용 항공사	44	3.58	.775	
	합계	342	3.76	.831	
공항터미널재이용 의향	대한항공	134	3.92	.908	5.222**
	아시아나 항공	112	3.77	.915	
	외국항공사	52	3.58	.776	
	저비용 항공사	44	3.36	.750	
	합계	342	3.75	.889	

*p<.05,**p<.01,***p<.001

Table. 12에서 보는 바와 같이 주로 이용하는 항공사에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이에 대해 살펴보면 주로 이용하는 항공사에 따른 시스템 편의성(F=3.285, p<.05), 시스템 안전성(F=3.650, p<.05) 정보시스템(F=4.140, p<.01), 공항터미널 서비스 만족도(F=6.998, p<.001), 공항터미널 재이용의향(F=5.222, p<.01)로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

표13에서 보는 바와 같이 공항터미널에 관한 정보를 얻는 장소에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향 차이에 대해 살펴보면 주로 이용하는 항공

사에 따른 시스템 편의성(F=6.182, p<.001), 시스템 안전성(F=4.606, p<.001) 공항터미널 서비스 만족도(F=4.347, p<.001), 공항터미널 재이용의향(F=5.530, p<.001)로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

반면 주로 이용하는 항공사에 따른 정보 시스템은 p>.05로 나타나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

Table. 13 공항터미널에 관한 정보를 얻는 장소에 따른 시스템, 만족도, 재이용 의향

		N	평균	표준 편차	F
시스템 편의성	주변사람의 소개/추천	72	3.71	.825	6.182***
	TV/라디오/신문/잡지	38	3.16	.789	
	여행,홍보 책자	68	3.19	.954	
	인터넷	96	3.64	.773	
	여행사	42	3.79	.982	
	기타	26	3.88	.752	
	합계	342	3.55	.882	
시스템 안전성	주변사람의 소개/추천	72	3.70	.778	4.606***
	TV/라디오/신문/잡지	38	3.53	.713	
	여행,홍보 책자	68	3.39	.770	
	인터넷	96	3.83	.755	
	여행사	42	3.41	.674	
	기타	26	3.97	.909	
	합계	342	3.64	.782	
정보 시스템	주변사람의 소개/추천	72	3.74	.780	2.228
	TV/라디오/신문/잡지	38	3.58	.749	
	여행,홍보 책자	68	3.59	.717	
	인터넷	96	3.84	.676	
	여행사	42	3.80	.757	
	기타	26	4.05	.703	
	합계	342	3.75	.734	
공항터미널서비스만족도	주변사람의 소개/추천(a)	72	3.73	.968	4.347***
	TV/라디오/신문/잡지(b)	38	3.33	.630	
	여행,홍보 책자	68	3.65	.686	
	인터넷	96	3.84	.887	
	여행사	42	3.89	.610	
	기타	26	4.21	.859	
	합계	342	3.76	.831	
공항터미널재이용의향	주변사람의 소개/추천	72	3.92	.783	5.530***
	TV/라디오/신문/잡지	38	3.34	.772	
	여행,홍보 책자	68	3.41	.885	
	인터넷	96	3.85	.946	
	여행사	42	3.95	.795	
	기타	26	4.00	.894	
	합계	342	3.75	.889	

***p<.001

Table. 14에서 보는 바와 같이 시스템, 만족도, 재이용 의향 요인과 공항터미널 재 이용의향간의 상관관계를 살펴보면 시스템 편의성과 공항터미널 재 이용의향과는 $r=.692(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 시스템 편의성이 높을수록 공항터미널 재 이용의향이 높아짐을 알 수 있다.

또한 시스템 안전성과 공항터미널 재 이용의향과는 $r=.656(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 시스템 안전성이 높을수록 공항터미널 재 이용의향이 높아짐을 알 수 있다.

또한 정보 시스템과 공항터미널 재 이용의향과는 $r=.682(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 정보 시스템에 대한 긍정적인 인식이 클수록 공항터미널 재 이용의향이 높아짐을 알 수 있다.

또한 공항터미널 서비스 만족도와 공항터미널 재 이용의향과는 $r=.771(p<.01)$ 의 정(+)적인 상관관계를 보였다. 즉 공항터미널 서비스 만족도가 높을수록 공항터미널 재 이용의향이 높아짐을 알 수 있다.

Table. 14 시스템, 만족도, 재이용 의향 요인과 공항터미널 재 이용의향간의 상관관계

	편의성	안전성	정보시스템	만족도
시스템 안전성	.659**			
정보시스템	.733**	.649**		
공항터미널 서비스만족도	.696**	.647**	.697**	
공항터미널 재이용의향	.692**	.656**	.682**	.771**

**p<.01

Table. 15 시스템과 공항터미널 서비스 만족도

	비표준화 계수		표준화 계수	t	F	R^2
	B	표준 오차				
(상수)	.459	.159		2.877		
시스템 편의성	.287	.052	.304	5.546***	161.470***	.589
시스템 안전성	.255	.052	.240	4.900***		
정보 시스템	.360	.061	.318	5.871***		

***p<.001

Table. 15에서 보는 바와 같이 시스템요인이 공항터미널 서비스 만족도에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력(R^2)은 총분산의 58.9%를 설명하고 있으며 F값은 161.470로 유의수준 $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 시스템 편의성($B=.304, p<.001$)은 공항터미널 서비스 만족도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 시스템 편의성에 대한 긍정적인 인식이 클수록 공항터미널 서비스 만족도가 높아짐을 알 수 있다. 또한 시스템 안전성($B=.240, p<.001$)은 공항터미널 서비스 만족도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 시스템 안전성이 높을수록 공항터미널 서비스 만족도가 높아짐을 알 수 있다. 또한 정보 시스템($B=.318, p<.001$)은 공항터미널 서비스 만족도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 정보 시스템에 대한 긍정적인 인식이 클수록 공항터미널 서비스 만족도가 높아짐을 알 수 있다.

Table. 16 시스템 요인이 공항터미널 재 이용의향에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	F	R^2
	B	표준 오차				
(상수)	.249	.172		1.451		
시스템 편의성	.311	.056	.308	5.578***	157.086***	.582
시스템 안전성	.308	.056	.271	5.475***		
정보 시스템	.340	.066	.280	5.133***		

***p<.001

Table. 16에서 보는 바와 같이 시스템요인이 공항터미널 재 이용의향에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력(R^2)은 총분산의 58.2%를 설명하고 있으며 F값은 157.086로 유의수준 $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 시스템 편의성($B=.308, p<.001$)은 공항터미널 재 이용의향에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 시스템 편의성에 대해 긍정적인

인 인식이 클수록 공항터미널 재 이용의향이 높아짐을 알 수 있다.

또한 시스템 안전성($B=.271, p<.001$)은 공항터미널 재 이용의향에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 시스템 안전성에 대한 긍정적인 인식이 클수록 공항터미널 재 이용의향이 높아짐을 알 수 있다. 또한 정보 시스템($B=.280, p<.001$)은 공항터미널 재 이용의향에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 정보 시스템에 대한 긍정적인 인식이 클수록 공항터미널 재 이용의향이 높아짐을 알 수 있다.

Table. 17 공항터미널 서비스 만족도가 공항터미널 재 이용의향에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	F	R^2
	B	표준 오차	베타			
(상수)	.649	.142		4.564	497.812***	.594
서비스 만족도	.824	.037	.771	22.312***		

*** $p<.001$

Table. 17에서 보는 바와 같이 공항터미널 서비스 만족도가 공항터미널 재 이용의향에 미치는 영향에 대해 살펴보면 설명력(R^2)은 총분산의 59.4%를 설명하고 있으며 F값은 497.812로 유의수준 $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

또한 공항터미널 서비스 만족도($B=.771, p<.001$)은 공항터미널 재 이용의향에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 공항터미널 서비스 만족도가 높을수록 공항터미널 재 이용의향이 높아짐을 알 수 있다.

3. 결 론

항공운송산업이 발전함에 따라 그 중요성이 높아지고 있는 도심공항터미널의 시스템과 정보의 품질에 관한 실증적 연구를 통해 도심공항터미널의 품질향상에 실질적 시사점을 제공하고자 한 본 논문의 실증분석의 결과는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성중 성별, 직업, 여행목적 등에 따라 시스템 품질에 대한 만족도와 재 이용 의도에는 유의미한 차이가 있었다.

이는 인구통계학적 특성에 따라 요구도가 다르며 그에 따른 세부적 서비스 보완이 이루어진다면 도심공항터미널의 품질향상과 이용률 향상에 기여할 수 있으며 이를 통해 항공운송서비스 산업의 발전을 기대할 수 있다는 것을 의미한다.

둘째, 도심공항터미널 이용객의 만족도에는 시스템 품질과 정보품질 모두가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 일반적으로 항공운송서비스의 시스템과 정보서비스의 품질과 만족도에 관한 많은 선행연구에서 보여주었던 결과에서 시스템 서비스만이 이용객의 만족도에 영향을 미치는 기존의 많은 연구와 달리 도심공항터미널 이용객들은 비행기 탑승까지의 정확한 연계를 매우 중요시 하고 있다는 점에서 정보품질을 매우 중요시 하는 것으로 보여 진다.

즉, 도심공항터미널의 정보제공에서 가시성 높은 디자인, 다양한 계층에 맞는 정보제공, 외국어의 다양한 배열, 글자의 크기, 실시간 정보업데이트, 정확한 시점의 정보제공이 매우 중요하다는 것을 뜻한다. 단순한 인터리어의 개념에서 확장하여 이러한 정보품질능력을 향상시키는 것이 필요하다 하고 할 수 있다.

셋째, 시스템의 편의성과 안정성 모두 이용객이 재이용 의도와 만족도에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 도심공항터미널의 시설의 건축물 규모의 훌륭함, 편의시설 우수, 대합실 시설 우수, 주차시설 우수성, 인적 안내시스템정보 제공력, 안내데스크 위치의 적정성, 시내에서의 위치, 주변 도시들과 교통수단의 연결성, 대중교통 이용 편리성, 대중교통 이용 시 그 요금의 적절성, 수속절차를 철저하게 수행, 수하물에 대한 안전 신뢰, 보안 수속장비의 최신식 및 관련 직원들의 적정 위치 배치가 신중하게 고려되고 그 품질이 향상되어야만 이용객의 만족도를 높여 실질적으로 도심공항터미널의 이용률 증가에 기여할 수 있다는 것이다.

본 논문은 코레일 도심공항 터미널의 장기 경쟁력 향상을 위한 연구이다. 본 연구를 위해 코레일 도심공항 터미널의 시스템 및 정보품질과 만족도에 관한 연구를 실시하였으며 이에 대한 경영학적 시사점을 제시하였다.

또한 항공운송산업에서 중요한 역할을 하고 있음에도 그에 관한 연구가 매우 부족한 도심공항터미널을 대상으로 하고 있다는 것에 의의가 있다.

그러나 현재 우리나라에 있는 도심공항터미널이 많지 않아 비교평가가 어려웠으며, 보다 많은 이용객을 대상으로 하지 못하였다는 연구의 한계점이 아직 남아 있다.

후속 연구에서는 이러한 점을 보완하여 공항 서비스 중 매우 중요한 역할을 하는 코레일 도심공항 터미널의 품질향상을 위한 많은 연구가 이루어져야겠다.

참고문헌

- [1] 김제철, "도심공항터미널 운영개선을 위한 제안", 항공진흥협회지, 제 1호 통권 제 29호, (2003), pp.163-184.
- [2] 김민수, "인천국제공항의 서비스 품질 특성과 이용만족 및 충성도에 관한 연구", 경기대학교 대학원 박사학위 논문, p35.
- [3] 박용화, "공항 서비스품질 경쟁력 평가 연구-인천국제공항을 중심으로", 한국항공경영학회 춘계학술대회, Vol. (2006), pp.415-432.
- [4] 백운일·이두진, "인천국제공항 서비스 품질이 고객 만족도에 미치는 영향", 대한관광경영학회 발표논문집, (2008), pp.728-739.
- [5] 장대성 2004. "국제공항 서비스품질 측정도구 개발에 관한 연구", 품질경영학회지, 32(2): 63.(2004)
- [6] 최병권, "공항서비스에 대한 인천국제공항 이용자의 지각된 서비스 품질과 만족에 관한 연구, 무역학회지 32(2), (2007), pp. 377-397.
- [7] 최병권, "인천국제공항의 화물운송서비스 이용자의 지각된 서비스 품질에 관한 연구", 한국무역상무학회지, 제33권 (2007), pp.167-190.
- [8] 채서일, '사회과학조사방법론', 법문사, (1980), p.251.
- [9] 인천국제공항공사(2007), 자료실
- [10] 인천국제공항공사(2008), 자료실
- [11] 하이서울뉴스, 2010년 12월 30일
- [12] 연합뉴스, 2011년 1월24일
- [13] 하이서울뉴스, 2011년 4월15일
- [14] Gronroos, C.. "A service quality model & its marketing implication". European Journal of Marketing, Vol.7 (1984) pp. 68-81.
- [15] Nhoh, N.N and J. Ashford, "Evaluation of Transportation Level of Service Using Fuzzy Sets," Transportation Research Record, (1994).
- [16] Parasuraman, A., Zeithaml V. A. and Berry L.L. , "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research", Journal of Marketing, 49(4), (1985).
- [17] Parasuraman, A., Zeithaml V. A. and L.L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" Journal of retailing vol. 64, (1988).
- [18] Parasuraman, A. Zeithaml V. A. and Berry. L. L., "Reassessment of Exceptions as a Comparison Standard in measuring Service Quality: Implications for Future Research," Journal of Marketing, Vol.58(January), (1994), pp.111~124.
- [19] Reiche, F.F. and W. Earl Sasser, Jr., "Zero Defections: Quality Comes to Services", Harvard Business Review, Vol.68(September-October), (1990).
- [20] Zeithaml, V., "Customer Perception of Price Quality and Value: A Mean-End Model and Synthesis of Evidence", Journal of Marketing, 52(July), (1988).