

## 이태리 레스토랑의 메뉴선택 속성요인이 만족도에 미치는 영향 연구

민 계 홍<sup>¶</sup>

전주대학교 외식산업학과

## A Study on the Menu Selection Factors of an Italian Restaurant on Satisfaction

Kye-Hong Min<sup>¶</sup>

Dept. of Foodservice Management, College of Culture and Tourism, Jeonju University

### Abstract

The purpose of this study is to examine the menu selection attributes in Italian restaurants located in Jeonju area and analyze their customers' using patterns and favorite menu items in each menu section. The results are as follows. First, in terms of significance of choosing a menu item in Italian restaurants, the most important factors are defined as health management factors, service management factors, food management factors, and menu management factors. After the verification of satisfaction, there are significant differences in the health management factors. Second, in terms of Italian restaurant visiting patterns, the recognition level of Italian food was positive, number of visits per month was averagely once or twice a month, major companions were family members, main purpose was to having meals, and information of the food was acquired by word of mouth. Third, in each menu section, the most popular dishes were the one using mozzarella cheese in the antipasto, asparagus cream soup in the soup, carbonara in the pasta, the pizza topped with mozzarella cheese, salami, black olive, and tomato sauce in the pizza, fresh mozzarella cheese tomato salad in the salad, beef tenderloin steak and pan-fried halibut in the main dish, fresh fruits and tiramisu in the dessert. For future studies, there should be various researches and analyses for significant factors when selecting menu by each segment and group from the entire sample.

**Key words:** menu, selection factors, importance, preference, italian restaurant

### I. 서 론

외식소비 통계를 보면 경기지표에 따른 한국인의 외식소비 형태와 흐름을 알 수 있는데, 통계청 자료에 의하면 분기별 도시가구 한 가구당 월평균 외식비 지출 규모는 2012년 상반기에는 297,276 원, 하반기에는 325,025 원으로 매년마다 증가하는 추세이다(한국외식연감 2013). 이러한 현상은

주 5일 근무제실시로 인하여 여가 생활이 확대되고, 여성의 사회활동 증가, 물가 상승에 따른 가정 내에서 음식을 준비하는 것보다 외식을 하는 것이 식비 절감과 편리성 차원에서 외식을 하는 경우가 많다. 특히 최근 외식형태의 패턴은 소득증대에 따른 서양음식의 일상화 현상, 다양한 외식 소비 패턴의 추이에 따라 변화되어 가고 있다.

최근 이태리 레스토랑의 증가에 따라 고객들은

본 연구는 2013학년도 전주대학교 학술연구비 지원에 의하여 수행되었음.

¶: 민계홍, 010-8357-0256, mkhbasil@hanmail.net, 전주시 완산구 천잠로 303 전주대학교 외식산업학과

이태리 요리의 미각에 익숙해지게 되었는데(Nam WJ 등 2007), 우리나라 음식과 비교를 해 보면 음식에 사용되는 식재료와 양념, 조리법 등이 유사하여 일반 사람들이 가장 많이 선호할 수 있는 계기가 되며, 젊은 연령대가 가장 선호하고 있는 업체 중의 하나이다(Min KH 2010).

이태리 요리는 공업이 발달한 밀라노(Milano)를 중심으로 한 북부요리와 삼면이 바다로 되어 해산물이 풍부한 남부요리로 구분할 수 있다. 북부지방 요리는 축육을 많이 하고 있기 때문에 여기에서 생산되는 유지품 즉, 버터나 크립, 치즈 등을 요리에 사용하고 있으며, 농지에는 보리, 밀, 옥수수 등의 곡물이 주로 생산되고 있다. 대표적인 요리로는 옥수수를 이용한 폴렌타(Polenta), 쌀을 이용한 리조토(Risotto), 육류 요리로는 밀라노풍의 뼈가 붙은 송아지 다리를 백포도주로 조리한 오소부코(Osso Buco), 쇠고기 커틀렛, 쇠고기 소스인 볼로냐 소스로 만든 라자냐, 파르마지방에서 만들어지는 파르마산 치즈, 파마햄인 프로쉬utto(Prosciutto)가 세계적으로 유명하다. 남부지방 요리는 경질의 밀을 많이 생산하고 있기 때문에 피자(Pizza)와 질 좋은 파스타 요리가 유명한데, 토마토와 올리브 생산이 많아 요리에 토마토나 올리브 오일을 사용한다(Min KH 2012).

메뉴 구성은 전채요리인 안티빠스토(Antipasto), 첫 번째 코스로 스프와 파스타, 리조토 중 선택하는 뿌리모(Primo), 생선이나 육류, 가금류 중 선택하는 세콘도(Secondo), 인살라타(Insalata)라고 말하는 샐러드나 야채요리인 콘토르노(Contorno), 다양한 치즈류의 프로마지오(Fromaggio), 디저트인 돌체(Dolce), 식후 커피로 에스프레소 등으로 메뉴 구성이 이루어져 있다(Jung JW · Lee SJ 2006).

레스토랑의 선택은 레스토랑을 선택할 때 고객의 주관적인 태도에 의해서 직접적인 영향을 받으며, 고객의 주관적인 태도는 레스토랑 선택 속성의 중요도와 그 속성들을 어떻게 지각하는가에 따라 변화된다(Monroe · Guiltinan 1975, Cho SY 등 2012). 또한 레스토랑을 선택하는데 있어서 영

향을 주는 속성은 복잡 다양하게 나타나는데 레스토랑 선택에 미치는 속성에 관한 사항은 레스토랑 선택 시 태도를 결정하는데 많은 도움을 준다. 고객이 레스토랑을 선택하는데 영향을 미치는 요인은 고객들이 지각하는 차이에 따라 많은 요소들이 작용하고 있다(Park JH · Park HJ 2011).

Hyun(2010)은 레스토랑 선택속성 요인으로 음식의 맛, 서비스의 질, 내부 인테리어, 레스토랑 입지, 가격 등 레스토랑 선택 속성 요인을 제시하였다. 호텔 이태리 레스토랑 선택속성에서 고객이 메뉴 선택시 중요시 하는 요인으로 메뉴 북에서 메뉴 디자인과 메뉴의 설명, 건강식의 유무, 음식의 영양가, 다이어트 음식, 음식에 대한 식습관, 적당한 가격, 음식의 계절성과 다양성, 음식의 맛 등을 중요시하는 것으로 입증하였다(Kim KY · Lee SH 2000).

이태리 레스토랑을 방문하여 식사를 하는 고객들은 메뉴 주문시 선택속성에 관한 중요도를 보고 메뉴를 선택을 하게 된다. 요즘 이태리 레스토랑은 각 업체마다 영업의 매출 증대를 위해서 차별화가 될 수 있는 메뉴와 최상의 서비스로 고객의 기호에 맞도록 최선의 노력을 기울이고 있다. 그러나 고객들이 이태리 메뉴 주문시 구성된 메뉴에 대하여 무엇을 가장 중요하게 생각하는지 모르는 경우에 메뉴 서비스를 하는데 문제점이 발생할 경우가 있기 마련이다.

지금까지 레스토랑의 선택 속성이나 메뉴선택과 관련된 연구는 업종에 따라서 많은 연구가 활발하게 이루어졌다. 그러나 이태리 레스토랑의 메뉴와 관련된 연구(Min KH 2010, Yang PS 2009, Um EK · Park KK 2007, Cho MH · Jung MR 2007, Lee JH · Park HJ 2012, Nam WJ · Park HJ · Jung JW 2007, Noh HY 2006)는 간헐적으로 이루어졌는데, 최근에 이루어진 선행연구 논문의 내용을 살펴보면 다음과 같다.

Lee JH · Park HJ(2012)은 이태리 레스토랑의 메뉴분석 연구에서 서울과 부산지역에 있는 이태리 레스토랑의 스타메뉴와 프리미엄 메뉴를 분석

했는데, 추구해야 할 메뉴로는 전채요리와 샐러드에서는 생선, 쇠고기, 시금치요리이며, 파스타에서는 피자, 크림 파스타, 해산물 파스타 등으로 나타났다. Min KH(2010)은 서울 시내 특급호텔 이태리 레스토랑을 대상으로 메뉴품질 만족도 연구에서 레스토랑 선택 기준은 음식 맛이며, 레스토랑의 메뉴품질 중에서 메뉴구성과 메뉴서비스가 고객만족에 유의한 영향을 미치는데, 다양한 메뉴의 제공과 메뉴의 독창성, 친환경적인 웰빙음식, 계절별 메뉴의 교체, 메뉴의 신속한 서비스, 메뉴에 대한 설명, 편안한 서비스를 잘 함으로써 레스토랑 방문에 만족 할 수 있을 것으로 나타났다.

Yang PS(2009)은 서울지역 소재 이태리 레스토랑의 웰빙메뉴 선택 속성 중요도와 만족도 연구에서 웰빙메뉴를 선택할 때 메뉴의 가치성, 정보성, 설명성, 기능성, 홍보성에서 유의적인 차이를 보이고 있기 때문에 만족하는 수준이 기대하는 만족도 보다 높게 나타났다. Um EK·Park KK(2007)은 서울지역 이태리 레스토랑의 메뉴선택 속성과 만족도 연구에서 고객들이 메뉴를 선택할 때 재료의 다양성이나 음식의 색깔, 향, 모양 등을 크게 고려하지 않는 것으로 나타났으며, 메뉴에서 음식의 맛과 질은 고객의 메뉴를 선택하는데 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. Cho MH·Jung MR(2007)은 호텔 이태리 레스토랑의 선택속성과 고객만족 연구에서 분석 결과 이태리 레스토랑을 선택할 때 가장 중요시 고려하는 속성은 음식의 맛, 위생과 청결, 직원의 서비스 수준, 메뉴의 다양성, 직원의 용모 순으로 나타났다. Nam WJ 등 2007)는 서울과 부산지역 소재 이태리 레스토랑의 메뉴선택 요인 연구에서 레스토랑이 제공하는 메뉴 중에서 음식 선택은 음식의 본질성, 음식의 다양성, 음식의 가치, 음식의 영양, 메뉴로 나타났다.

지금까지 다양한 업종에서 레스토랑 메뉴에 관한 연구는 이루어졌지만, 양식 업종인 이태리 레스토랑의 메뉴와 관련된 연구는 주로 메뉴 선택

속성에 따른 만족도, 메뉴품질 만족도 연구가 간헐적으로 이루어졌다. 그러나 고객들이 이태리 레스토랑을 방문하여 메뉴 주문시 메뉴에 대한 선택과 메뉴에 대한 만족도 그리고, 이태리 레스토랑의 이용형태, 각 메뉴별 좋아하는 음식이 무엇인지에 관한 연구는 이루어지지 않았다. 전주 지역에는 한식 업종이 유명한데 한식업종 레스토랑과 비교할 수 있는 양식 업종인 이태리 레스토랑에 대한 다양한 연구가 필요한 시점이라고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 전주지역에 소재한 이태리 레스토랑을 대상으로 고객들이 선호하고 있는 이태리 레스토랑 메뉴를 주문할 때 어떠한 사항들을 생각하고 메뉴를 선택하는지 알아보고, 선택한 메뉴에 대한 만족도와 이태리 레스토랑의 이용 형태, 각 메뉴 구성별 좋아하는 음식이 무엇인지 분석하고자 한다. 이러한 결과를 통해서 이태리 레스토랑을 운영하고 있는 경영자, 해당 부서 종사원 및 관련 업체에게 기초자료로 제공하고자 한다.

### III. 연구 내용 및 방법

#### 1. 연구의 모형 및 가설설정

본 연구에서는 전주지역 이태리 레스토랑을 방문한 고객들이 메뉴 주문시 중요하게 생각하고 있는 사항들과 선택한 메뉴에 대한 만족도를 측정하고자 이태리 레스토랑 메뉴 선택속성에 대한 측정변수로 만족도를 설정하였다. 이러한 분석을 하기 위해서 선행연구(Min KH 2010, Lee CG·Lee JJ 2010)에서 사용한 모형을 근거로 하여 <Fig. 1>과 같은 연구모형과 가설을 설정하였다.

*가설 H1. 이태리 레스토랑 메뉴선택시 건강관리 요인은 고객만족에 영향을 미칠 것이다.*

*가설 H2. 이태리 레스토랑 메뉴선택시 서비스 관리 요인은 고객만족에 영향을 미칠 것이다.*

*가설 H3. 이태리 레스토랑 메뉴선택시 음식관*

리 요인은 고객만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 H4. 이태리 레스토랑 메뉴선택시 메뉴관리 요인은 고객만족에 영향을 미칠 것이다.

2. 조사 대상자 및 기간

전주 지역은 맛과 전통의 도시로 대표적인 음식으로는 비빔밥, 한정식, 콩나물국밥, 돌솥비빔밥이 유명하다. 최근에는 전주의 강남으로 불리는 효자동으로 도청 소재지와 공공기관이 이전함에 따라 서부 신시가지 개발로 새로운 신상권이 형성되었는데, 이곳에 이태리 레스토랑이 많이 생기면서 새로운 외식문화를 경험할 수 있는 명소로 자리매김하고 있다.

본 연구의 조사 대상 지역은 전주지역으로 제한하였으며, 전주시내에 소재한 이태리 레스토랑 8곳 중에서 본 연구자가 직접 이태리 레스토랑을 방문하여 레스토랑의 규모인 홀과 주방 면적, 좌석 수, 메뉴 구성 등을 종합적으로 고려하여 이태리레스토랑 B, B·S, G, O, P, R 6곳을 선정해서 조사를 하였다. 조사대상자는 이태리 레스토랑을 이용한 고객을 대상으로 설문조사를 실시하였는데, 조사 기간은 2013년 5월 11일부터 6월 10일까지 31일 동안 실시하였다.

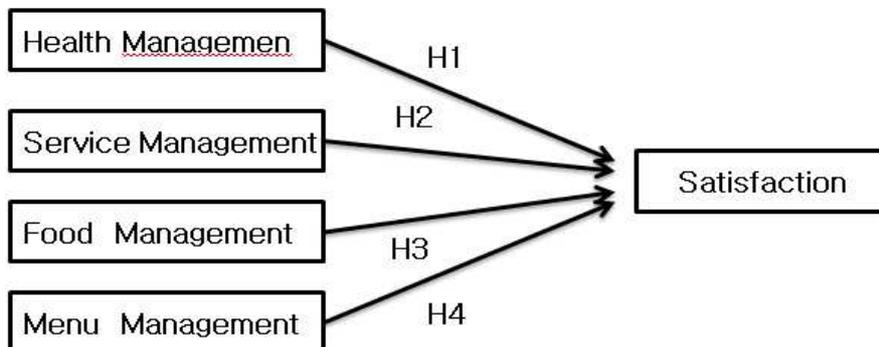
3. 설문지 구성 및 내용

설문지 구성은 선행연구(Min KH 2010; Yang PS 2009, Min KH 2007)를 통하여 설문 문항을

도출하여 연구에 대한 충분한 이해를 거친 본 연구자가 연구 목적에 적합하도록 수정하고 보완하여 문항을 재작성하여 구성하였다.

총 5개 부분으로 설문지를 구성하였는데 첫째 부분은 메뉴 주문시 선택 속성에 관한 중요도 20 문항, 둘째 부분은 이태리 레스토랑에 대한 만족도 3문항, 셋째 부분은 이태리 레스토랑 이용형태 6문항, 넷째 부분은 이태리 메뉴별 좋아하는 음식이 무엇인지 27문항, 다섯째 부분은 일반적 사항에 대한 설문 6문항 등 총 62문항으로 구성하였다. 첫째 부분과 둘째, 넷째 부분의 설문지 항목은 리커트 5점 척도를 기준으로 응답하도록 하였는데, 각 척도의 기준으로 1점은 "전혀 그렇지 않다", 3점은 "보통이다", 5점은 "매우 그렇다" 로 선택하도록 제시하였다.

설문지는 본 연구자가 전주지역 이태리 레스토랑을 방문한 고객들에게 연구의 취지를 설명한 후 설문지를 배포하였는데, 설문지 응답은 응답자가 직접 기입하는 자기기입법을 사용하여 실시하였다. 총 320부의 설문지를 배포하여 318부를 회수하였는데, 설문지 기입에서 성의가 없거나 일률적인 답변으로 불성실하게 응답한 설문 13부를 제외한 305부만을 통계분석에 사용하였다. 설문지의 회수율은 99.3%이고, 유효 표본은 96%이다.



<Fig. 1> Research Model

#### 4. 분석방법

회수된 설문지의 통계처리는 데이터 코딩 과정을 거쳐, SPSS 12.0 Window 통계 패키지 프로그램을 이용하여 분석을 실시하였다. 첫째, 조사대상자들의 인적사항인 성별, 연령, 최종학력, 월 평균 수입, 이태리 레스토랑 이용형태, 메뉴별 좋아하는 음식을 알아보기 위해서 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 각 설문 문항에 대한 변수들의 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석, 타당성 검증을 위해 요인분석, 만족도를 검증하기 위해서 회귀 분석을 실시하였다.

### Ⅲ. 분석결과 및 고찰

#### 1. 조사대상자의 일반적 사항

조사대상자의 일반적인 사항을 파악하기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 <Table 1>과 같다. 성별 구성에 있어서 전체응답자 195명중 여성이 119명(61.0%)으로 남성보다 많았으며, 결혼 여부에서는 기혼이 127명(65.1%)으로 미혼보다 많았다. 연령별로는 30~35세가 전체 응답자의 62명(31.8%)으로 가장 많았으며, 40세 이상이 55명(28.2%)으로 그 다음 순으로 나타났다. 최종학력은 4년제 졸업이 129명(66.2%)로 가장 많았으며, 2년제 졸업이 34명(17.4%)의 순으로 나타났다. 직업으로는 회사원이 85명(43.6%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 주부가 31명(15.9%)으로 나타났다. 이태리 레스토랑을 선택하는 기준은 57명

(29.2%)이 음식의 맛 때문이라고 가장 많았으며, 그 다음으로는 47명(24.1%)이 분위기 때문에 호텔 이태리 레스토랑을 선택한다고 하였다.

#### 2. 메뉴 선택에 대한 요인 분석 및 신뢰도 분석

이태리 레스토랑에서 메뉴 주문시 선택 속성에 관한 중요도의 요인 분석과 신뢰도 분석에 대한 결과는 <Table 2>와 같다. 이태리 레스토랑을 방문하는 고객들이 메뉴를 주문할 때 과연 음식에 대해서 무엇을 가장 중요하게 생각하는지 각 항목들의 측정값 중 음식의 맛과 신선도를 중요시한다라는 변수의 평균값이 다른 항목들의 평균값이 비하여 높은 편이다.

메뉴 주문시 선택 속성에 관한 중요도의 신뢰도 분석에서는 항목을 제거할 경우의 신뢰도 알파계수는 모든 항목의 신뢰도 계수 값이 0.706에서 0.732까지의 신뢰도를 보였다. 또한 전체적인 신뢰도는 0.726으로 나타나 어느 정도 높은 것으로 볼 수 있다.

요인분석은 많은 변수들 속에 내재하는 각 항목들 간의 상관관계가 높은 것들을 하나의 요인으로 묶었는데, 타당성 검증을 하기 위하여 베리맥스 회전을 이용한 요인분석을 실시하였다. 메뉴 주문시 선택 속성의 중요 내용에 대한 변수의 타당성을 검증하기 위해 총 16개의 변수를 가지고 요인분석을 실시한 결과 아이겐 값(Eigen value)이 1.0이상인 요인이 4개로 추출되었다. 추출된 제1요인을 건강관리 요인, 제2요인을 서비스

<Table 1> Characteristics of the respondents

Characteristic	Category	N	%	Characteristic	Category	N	%
Gender	Male	139	45.6	Education	High school	11	3.6
	Female	166	54.4		Junior collage	101	33.1
Age	Under 20 years	4	1.3		University	175	57.4
	20~29 years	92	30.2		Graduate	18	5.9
	30~39 years	135	44.3	Monthly income (Won=10,000)	Less than 200	7	2.3
	40~49 years	58	19.0		200-300	41	13.4
	Over 50 years	16	5.2		300-400	134	43.9
				More than 400	123	40.3	
Total N=305(100%)							

〈Table 2〉 The result of the factor analysis and reliability analysis on the importance of selection attributes of menu in Italian restaurants

Factor	Variable	Mean±SD	Alpha if Item Deleted	Eigenvalues
Health management	The food with the function of disease prevention is significant	3.21±.908	.710	2.694
	The food with the function of preventing adult diseases is significant	3.24±.880	.720	
	The food with the function of diet is significant	3.34±.994	.706	
Service management	The time of food provision is significant	3.65±.917	.724	1.917
	Easily edible food is important	3.51±.855	.727	
Food management	Taste is important	4.43±.620	.732	1.653
	Temperature is important	3.71±.754	.724	
	Freshness is important	4.16±.775	.717	
Menu management	New menu is important	3.35±.888	.726	1.640
	Seasonal menu is important	3.45±.857	.718	

Standardized item alpha .726  
KMO(Kaise-Meyer-Olkin) : 0.801, Bartlett : 917.286 p=0.000

5-point likert scale(1=Strongly disagree, 3=Neutral, 5=Strongly agree)

관리 요인, 제3요인을 음식관리 요인 제4요인을 메뉴관리 요인으로 명명하였다.

건강관리 요인에 해당되는 세부 변수는 ‘질병 예방에 좋은 음식’, ‘성인병에 좋은 음식’, ‘다이어트에 좋은 음식’을 중요시 한다, 서비스관리에 해당되는 세부 변수는 ‘제공되는 시간을 중요시 한다’, ‘먹기편한 것을 중요시 한다’이다. 음식관리 요인은 ‘음식의 맛을 중요시 한다’, ‘음식의 온도와 신선도를 중요시 한다’이다. 메뉴관리 요인은 ‘신메뉴와 계절에 맞는 메뉴를 중요시 한다’이다.

본 연구의 측정 타당성과 동질성이 검증되려면 요인들의 아이겐 값이 1.0이상이어야 하고, 요인 적채치(Factor Loading)가 0.6이상이어야 한다. 이들 요인들의 아이겐 값이 1.0이상이고, 요인 적채치가 0.6이상인 것들을 기준으로 분류하였기 때

문에 타당성이 검증 되었다고 볼 수가 있다. 변수들끼리의 상관성 여부를 나타내는 KMO 측도는 0.6보다 크면 유의 하다고 하는데 0.801로 나타났으며, Bartlett 구형성 검증 결과는 917.286으로 나타나 통계적으로 유의한 결과를 보였다.

3. 만족도에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석  
이태리 레스토랑의 만족도에 대한 요인 분석과 신뢰도 분석 결과는 <Table 3>과 같다. 3개의 변수가 한 개의 요인으로 도출되어 요인 명을 고객 만족도라고 명명하였으며, 아이겐 값(Eigen value)은 2.166으로 나타났으며 설명력은 72.193%로 72.193%를 나타내었다.

내적 일관성 검증을 위한 전체 신뢰도는 0.806으로 나타나 신뢰성이 높은 것으로 볼 수 있다. 변수들끼리의 상관성 여부를 나타내는 KMO 값

〈Table 3〉 The result of the factor analysis and reliability analysis of satisfaction with Italian restaurants

Factor	Variable	Mean±SD	Alpha if Item Deleted	Eigenvalues
Satisfaction	Satisfied with everything	3.54±.673	.855	2.166
	Satisfied with services of the employees	3.52±.659	.864	
	Satisfied with the food	3.41±.720	.830	

Standardized item alpha .806  
KMO(Kaise-Meyer-Olkin) : 0.710, Bartlett : 297.914 p=0.000

5-point likert scale(1=Strongly disagree, 3=Neutral, 5=Strongly agree)

은 0.710으로 나타났으며, Bartlett 구형성 검증 결과는 297.914로 나타나 통계적으로 유의한 결과를 보였다.

#### 4. 가설의 검증

이태리 레스토랑의 메뉴 주문시 선택속성에 대한 가설 H1인 “이태리 레스토랑 메뉴선택시 건강관리 요인은 고객만족에 영향을 미칠 것이다”. 가설 H2 “이태리 레스토랑 메뉴선택시 서비스관리 요인은 고객만족에 영향을 미칠 것이다”. 가설 H3 “이태리 레스토랑 메뉴선택시 음식관리 요인은 고객만족에 영향을 미칠 것이다”. 가설 H4 “이태리 레스토랑 메뉴선택시 메뉴관리 요인은 고객만족에 영향을 미칠 것이다”.라는 가설을 검증하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였는데, 분석 결과는 <Table 4>와 같다.

건강관리 요인과 서비스관리 요인, 음식관리 요인, 메뉴관리 요인을 독립변수로 하고, 만족도를 종속변수로 하여 분석한 결과 종속변수인 만족도에 대한 전체 설명력을 의미하는 결정계수 R<sup>2</sup>(R-Square)의 값이 0.38로 나타나 종속변수가 설명되어지는 부분의 비율이 전체의 38%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 Durbin Watson 통계량이 2.080으로 나타나 통계적으로 적합한 모형임을 부여주고 있다.

회귀분석 결과를 설명하는데 가장 중요한 부분은 *t*값과 유의확률이다. 일반적으로 사회과학 분

야에서는 유의확률의 기준을  $p < .05$ 로 하는데,  $p$  값이 0.05 이하 일 때 채택이 된다.

본 연구에서 이태리 레스토랑의 메뉴 주문시 선택속성에 대한 만족도 결과는 건강관리 요인에서 *t*값이 2.594로서 유의확률은 .010으로서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러므로 사실 검증 결과 건강관리 요인에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1은 채택되었다.

따라서 메뉴 주문시 선택속성 부분인 질병예방에 좋은 음식과 성인병에 좋은 음식, 다이어트에 좋은 음식을 중요시하기 때문에 이러한 건강관리 요인이 만족도에 긍정적인 역할을 한다고 할 수 있다. 또한 만족도에 영향력을 미치는 요인에서는  $\beta$ 계수 값이 0.147으로 나타난 건강관리 요인이 가장 영향력을 미치며, 그 다음으로는 서비스 관리 요인의 순으로 나타났다. 따라서 이태리 레스토랑을 방문하여 메뉴를 선택할 때에는 질병예방에 좋고, 성인병과 다이어트에 좋은 음식을 중요하게 생각하므로 건강관리 요인이 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있다는 것을 알 수가 있다.

#### 5. 이태리 레스토랑 이용 형태

이태리 레스토랑을 이용하는 형태인 식행동을 조사 한 결과는 <Table 5>와 같다. 문항으로는 이태리 음식에 대해 얼마나 잘 알고 있는지, 이태리 레스토랑을 방문하여 음식을 먹는 횟수, 주 동반인, 이용 목적, 이태리 음식에 대한 정보 습득,

<Table 4> The results of the multiple regression analysis of selection attributes of the menu

Variable	Division	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig
		B	Std. Error	Beta		
Constant		3.521	.037		94.486	.000
Health management		.097	.037	.147	2.594	.010**
Service management		.073	.037	.110	1.949	.052
Food management		.028	.037	.042	.738	.461
Menu management		.033	.037	.050	.892	.373

Dependent variable : Satisfaction

R<sup>2</sup> (R-Square) = 0.38, Adjusted R<sup>2</sup> = .025

Sig:  $p < 0.01$ ,  $p < 0.05$ \*\*

Durbin Watson = 2.080

<Table 5> The results of customers' using patterns of Italian restaurants

Item		N	%
Are you familiar with Italian food	Very much familiar	13	4.3
	Familiar	92	30.2
	Average	150	49.2
	Not very familiar	49	16.1
	Not at all	1	0.3
	Total	305	100
How often do you visit an Italian restaurant	1-2 times a week	27	8.9
	1-2 times a month	171	56.1
	1-2 times every other month	66	21.6
	Very often	41	13.4
	Total	305	100
Who do you go with most	Family	206	67.5
	Relatives	1	0.3
	Friends	36	11.8
	Boy/girl friends	56	18.4
	Others	6	2.0
	Total	305	100
Reason for visiting an Italian restaurant	Having meals	180	59.0
	Family party	109	35.7
	Meeting friends	12	3.9
	For business	4	1.3
	Total	305	100
How do you get information about Italian cuisine	TV or media	19	6.2
	Word of mouth	179	58.7
	Internet	100	32.8
	Newspapers or books	4	1.3
	Leaflets	3	1.0
	Total	305	100
How much do you spend per person at an Italian restaurant(Won)	Less than 10,000	4	1.3
	10,000-15,000	117	38.4
	15,001-20,000	134	43.9
	20,001-25,000	23	7.5
	25,000-30,000	17	5.6
	More than 30,000	10	3.3
	Total	305	100

1회 식사시 1인당 지출금액 등이다.

이태리 음식에 대해 얼마나 잘 알고 있는지에 대한 응답에서 ‘보통이다’가 150명(49.2%)로 가장 많이 나타났으며 그 다음으로 ‘잘 알고 있다’가 92명(30.2%)으로 나타났는데, 이러한 결과는 대 부분의 들이 이태리 음식을 무난하게 인지하고 있는 것으로 설명이 된다. 이태리 레스토랑 방문 횟수는 한 달에 1회에서 2회가 171명(56.1%)로 가장 많았으며, 두 달에 1회에서 2회가 66명(21.6%) 순으로 나타났다. 주 동반인은 가족이

206명(67.5%)로 가장 많았으며, 이용 목적으로는 식사를 하기 위해서가 180명(59.0%), 가족 모임이 109명(35.7%) 순으로 나타났다.

이태리 음식에 대한 정보는 주로 어디에서 얻고 있는지에 대한 질문에서는 주위 사람들의 구전을 통해서 정보를 얻는다가 179명(58.7%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로는 인터넷에서 정보를 얻는다가 100명(32.8%)의 순으로 나타났다. 1회 식사시 1인당 지출금액은 15,000원에서 20,000원으로 134명(43.9%), 10,000원에서 15,000

원이 117명(38.4%) 순으로 나타났다.

#### 6. 이태리 메뉴별 좋아하는 음식

이태리 메뉴 중에서 각 메뉴별 좋아하는 음식이 무엇인지에 대한 응답 결과는 <Table 6>과 같다. 이태리 메뉴의 구성은 일반적으로 전채요리인 안티파스토(Antipasto), 스프와 파스타, 피자, 리조토, 샐러드, 주요리, 디저트 순으로 되어 있다. 본 연구에서는 이태리 메뉴에 대한 선행연구

Park HJ(2003), Lee SH(2001), Lee HJ(2001)에서 제시한 특급호텔 이태리 음식의 종류를 토대로 현재 서울시내 H, L, M 특급호텔에서 판매되고 있는 메뉴별 음식의 종류 중 가장 일반적이고, 정통적, 대표적인 요리와 조사대상 지역에서 판매되고 메뉴를 조합하여 각 메뉴별로 좋아하는 음식을 선정하여 응답을 하게 하였다. 각 메뉴별 좋아하는 음식은 안티파스토에서는 그릴에 구운 채소에 얹은 그라탱한 모짜렐라 치즈 요리가

<Table 6> The result of the favorite menu in each section of Italian dishes

Item	Menu	Mean	SD
Appetizer (Antipasto)	Thinly sliced beef with rucola, parmesan cheese and balsamic reduction(Carpaccio di manzo con rucola, parmiggiano e aceto balsamico)	3.50	.766
	Seafood salad with green olives, oregano and vergin olive oil(Oesce alla palermitana)	3.79	1.020
	Layers of grilled Vegetables with Buffalo Mozzarlla, Gratinated(Verdure Grigliate alla Parmiggiana)	4.16	.876
	Daniele Prosciutto with Sweet Melon(Prescitto e Melone di Daniele)	3.37	.919
Soup (Zuppa)	Soup of Fresh Vegetables(Minestrone di Verdure Fresche)	3.32	.905
	Cream of Asparagus Soup(Crema di Asparagi alla Milanese)	4.08	.944
Pasta	Spaghetti with Garlic, Chilly and Extra Virgin Olive Oil(Spaghetti Aglio, Olio Peperoncino)	3.91	1.008
	Spaghetti with Bacon in Cream Sauce(Spaghetti alla Carbonara)	4.28	.976
	Penne Pasta in Spicy Tomato Sauce(Penne all' Arrabbiata)	3.88	1.004
	Spaghetti with Meat Sauce(Spaghetti alle Bolognese)	3.93	.882
	Spaghetti with Clams in White Wine Sauce(Spaghetti alle Vongole)	3.91	1.068
	Linguine with Basil Pesto(Linguine al Pesto Genovese)	3.49	.957
	Spaghetti with Seafood in Tomato Sauce and Fresh Herbs(Spaghetti del Marinaio)	3.96	1.025
Pizza	Folder Pizza with Mushrooms, Tomato, Ham and Mozzarella(Calzone)	3.78	.884
	Tomato Sauce, Mozzarella Cheese Salami and Black Olives(Pizza con Salame e Olive Nere)	4.13	.803
Risotto	Sea Food Risotto in Tomato Sauce(Rosotto di Mare al Pomodoro)	3.91	.974
Salad (Insalata)	Assorted Seasonal Mixed Lettuce(Insalata Mista di Stagione)	4.13	.818
	Tomato and Buffalo Mozzarella Served with Seasonal Salad and Rucola (Insalata Caprese con Inslatina di Stagione e Rucola)	3.92	.965
	Spinach Salad with Parmesan Shaving Served with Warm Bacon Dressing(Insalata di Spinaci con Parmiggiano)	3.22	1.037
Meat dish (Dalla brace)	Grilled Beef Tenderloin with Red Onion and Dried Porcini Mushrooms Sauce(Filetto di Manzo alle Cipolle Rosse e Procini)	4.56	.632
	Grilled sirloin with port wine sauce with mashed potatoes(Lombata di manzo al porto con pure di patate)	4.45	.672
Fish dish (Pesce)	Grilled Salmon with dill Sauce(Salmone alla e Aneto)	3.18	1.225
	Halibut with Eggplant and Red Pimento(Ippoglossio di Melanzane e Salsa alla Peperoni)	4.35	.814
Dessert (Dolce)	Fresh Fresca(Frutta Fresca)	4.48	.717
	Traditional Mascarpone Cheese Cake(Tiramisu)	4.42	.823
	Italian ice cream(Cassata Gelato)	4.28	.985
	Espresso coffee(Caffe)	3.27	1.338

4.16( $\pm 876$ ), 수프에서는 아스파라거스 크림 수프가 4.08( $\pm 944$ ), 파스타에서는 크림소스의 스파게티 까르보나라가 4.28( $\pm 976$ )으로 가장 높게 나타났다.

피자에서는 도우에 모짜렐라 치즈와 살라미, 검정 올리브, 토마토 소스를 얹어 구운 피자가 4.13( $\pm 803$ ), 샐러드에서는 모짜렐라 치즈를 곁들인 토마토 샐러드가 3.92( $\pm 965$ ), 주 요리 중에서 육류는 버섯 소스의 쇠고기 안심 스테이크가 4.56( $\pm 632$ ), 생선요리에서는 구운 가지와 홍피망을 곁들인 광어요리가 4.35( $\pm 814$ ), 후식에서는 신선한 과일이 4.48( $\pm 876$ ), 티라미슈가 4.28( $\pm 985$ ) 순으로 높게 나타났다.

#### IV. 결론 및 제언

본 연구에서는 전주지역 시내에 있는 이태리 레스토랑 고객들을 대상으로 메뉴 주문시 선택 속성과만족도, 그리고 이용 형태, 각 메뉴 구성별 좋아하는 음식이 무엇인지 알아보려고 한다.

조사기간은 2013년 5월 6일부터 5월 24일까지 설문지 305부를 통계분석하였는데, 연구 결과의 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 이태리 레스토랑에서 메뉴를 선택 할 때 무엇을 중요하게 생각하는지에 대한 문항 변수 16개를 요인분석 한 결과 3개의 변수인 ‘질병예방과 성인병’, ‘다이어트에 좋은 음식을 중요시 한다’가 건강관리 요인으로 명명 하였으며, 2개의 변수인 ‘제공되는 시간’과 ‘먹기 편한 것을 중요시 한다’가 제2요인인 서비스관리 요인으로, 3개의 변수인 ‘맛’과 ‘온도’, ‘신선도를 중요시 한다’가 제3요인인 음식관리 요인으로 명명하였다. 그리고 2개의 변수인 ‘신메뉴와 계절메뉴를 중요시 한다’가 제4요인인 메뉴관리 요인으로 명명하였다. 이태리 레스토랑의 메뉴 선택시 중요하게 생각하는 요인에 대한 만족도를 검증하고자 회귀분석을 실시하였는데, 건강관리 요인, 서비스관리 요인, 음식관리 요인, 메뉴관리 요인을 독립변수

로 하고, 만족도를 종속변수로 하여 분석하였다.

검증 결과는 건강관리 요인에서  $t$ 값이 2.594, 유의확률은 .010으로 메뉴를 선택할 때 가장 중요하게 생각하는 것으로 유의한 차이가 있게 나타났다. 따라서 이태리 레스토랑에서 메뉴 주문시 선택하는 중요도를 최소화 시키는 선행변수로서 건강관리 요인이 만족도에 긍정적인 역할을 한다고 할 수 있다. 또한 만족도에서는 건강관리 요인, 서비스관리 요인 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이태리 레스토랑을 방문하여 메뉴를 선택할 때에는 질병예방에 좋고, 성인병과 다이어트에 좋은 음식을 중요하게 생각하므로 건강관리 요인이 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있다는 것을 알 수 있다.

이태리 레스토랑의 메뉴 주문시 선택속성에 대한 만족도 결과는 건강관리 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러므로 가설 검증 결과 건강관리 요인에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1은 채택되었다. 선행연구에서는 레스토랑을 선택할 때 음식의 맛과 같은 요인이 가장 중요한 요인이라고 분석 결과가 제시되었는데, 본 연구 결과에서는 음식관리 요인이 기각된 결과로 보아 전주지역 이태리 레스토랑을 방문하는 고객들은 음식 요인보다 건강관리를 위해서 이태리 레스토랑을 방문하는 것으로 판단이 된다.

둘째, 이태리 레스토랑을 이용하는 식행동 결과에서는 이태리 음식에 대해 얼마나 잘 알고 있는지에 대한 응답에서 ‘보통이다’와 ‘잘 알고 있다’가 많아서 긍정적으로 나타났다. 이러한 결과는 대부분 이태리 음식을 무난하게 인지하고 있는 것으로 설명이 된다. 이태리 레스토랑 방문 횟수는 한 달에 1회에서 2회가 가장 많았으며, 두 달에 1회에서 2회 순으로 나타났다. 주 동반인은 가족으로 가장 많았으며, 이용 목적으로는 식사를 하기 위해서, 이태리 음식에 대한 정보는 주위 사람들의 구전을 통해서 정보를 얻는다가 가장 많았다. 1회 식사시 1인당 지출금액은 15,000원에

서 20,000원으로 가장 많이 나타났다. 이러한 결과는 Cho HS(2003)의 서울지역 패밀리 레스토랑의 이용형태 연구 결과인 월평균 이용횟수가 1-2회, 레스토랑 정보 원천은 구전으로 정보 전달과 유사하며, Jeon HJ·Kim KS(2009)의 서울지역 파인다이닝 레스토랑 이용형태 연구 결과인 레스토랑 이용횟수는 월 2-3회, 1인당 소비지출 2-3만원, 레스토랑 정보는 구전을 통해서 얻는다, Han DH·Ko HS(2006)의 서울 시내지역 패밀리 레스토랑 이용평가 연구 결과인 월평균 이용횟수 2-3회, 방문 동반자는 가족, 1회 평균소비액은 3만원으로 본 연구의 결과와 일치한다.

셋째, 이태리 메뉴 중에서 각 메뉴별 좋아하는 음식으로는 안티파스토에서는 그릴에 구운 채소에 얹은 그라탱한 모짜렐라 치즈 요리, 수프에서는 아스파라거스 크림 수프, 파스타에서는 크림소스의 스파게티 까르보나라, 피자에서는 모짜렐라 치즈와 살라미, 검정 올리브, 토마토 소스를 얹어 구운 피자, 샐러드는 모짜렐라 치즈 토마토 샐러드, 주요리 중에서 육류는 버섯 소스의 쇠고기 안심 스테이크, 생선요리는 구운 가지와 홍피망을 곁들인 광어요리, 후식에서는 신선한 과일이 티라미슈가 각각 좋아하는 음식으로 나타났다. 이러한 결과는 Lee JH 등(2012)의 서울과 부산지역 이태리 레스토랑의 메뉴분석 연구 결과에서 최근의 고객들의 기호도에 맞게 추구해야 할 메뉴를 제시했는데, 제시한 메뉴와 본 연구 결과 메뉴와의 유사하거나 동일한 메뉴로는 전체요리인 쇠고기 카파치오, 파스타에서는 버섯 리조토, 크림소스의 파스타, 해산물 파스타, 주요리에서 쇠고기 안심요리와 연어요리가 일치하는 부분이다.

따라서 이태리 레스토랑을 방문하는 고객들은 메뉴를 선택할 때 질병예방과 성인병, 다이어트에 좋은 음식을 선호하고 있다. 이러한 분석을 통해서 이태리 레스토랑을 운영하는 경영자들은 메뉴 동향 분석을 참고하여, 기존에 세팅되어 있는 메뉴보다는 신 메뉴 개발 전략을 모색하여 동종 업종과의 차별성을 부각시켜야 한다. 그리고 철

저한 고객관리를 통해서 고객의 레스토랑 이용 만족도를 높이고 구전 효과와 홍보를 통해서 신규 고객 창출을 유발시켜야 한다.

본 연구의 한계점은 조사대상을 전주지역에 소재한 이태리 레스토랑으로 지역을 제한하여 조사를 하였기 때문에 전체적인 이태리 레스토랑에서 메뉴 주문시 선택속성과 이용형태를 대표할 수는 없을 것이다. 향후 연구에서는 고객들이 이태리 레스토랑을 방문했을때 메뉴 선택시 중요하게 이루어지는 내용을 조사대상자 표본 집단별로 분석하는 다양한 연구가 진행이 되어야 하겠다.

## 한글 초록

본 연구의 목적은 전주지역 이태리 레스토랑을 대상으로 메뉴 주문시 선택 속성에 관한 중요 내용을 알아보고, 이태리 레스토랑의 이용 형태와 각 메뉴 구성별 좋아하는 음식이 무엇인지 분석을 하는데 있다. 연구 결과의 내용을 요약하면 다음과 같다. 첫째, 이태리 레스토랑 메뉴 주문시 선택 속성에 관한 중요도에서는 요인분석에서 건강관리 요인, 서비스관리 요인, 음식관리 요인, 메뉴관리 요인으로 명명하였는데, 만족도 검증 결과 건강관리 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 이태리 레스토랑 이용형태에서는 이태리 음식의 인지도에서 긍정적으로 나타났으며, 방문 횟수는 한 달에 1회-2회, 주 동반인은 가족, 이용 목적은 식사를 하기 위해서, 음식에 대한 정보는 구전을 통해서 정보를 얻은 것으로 나타났다. 셋째, 이태리 메뉴 중에서 각 메뉴별 좋아하는 음식으로는 안티파스토에서 모짜렐라 치즈 요리, 수프에서는 아스파라거스 크림 수프, 파스타에서는 크림소스의 스파게티 까르보나라, 피자에서는 모짜렐라 치즈와 살라미, 검정 올리브, 토마토 소스를 얹어 구운 피자, 샐러드는 모짜렐라 치즈 토마토 샐러드, 주요리 중에서 육류는 쇠고기 안심 스테이크, 생선요리는 광어요리, 후식에서는 신선한 과일과 티라미슈를 좋아하는 음식으

로 나타났다. 향후 연구에서는 고객들이 이태리 레스토랑을 방문했을 때 메뉴 선택시 중요하게 이루어지는 내용을 조사대상자 표본 집단별로 분석하는 다양한 연구가 진행이 되어야 하겠다.

### 참고문헌

- 박형희 (2013). 2013 한국외식연감. 한국외식정보. 286, 서울
- 민계홍 (2013). 외식산업론. 기문사. 25, 서울
- 민계홍 (2012). 이태리요리. 백산출판사. 13-14, 서울
- Cho HS (2003). A study on the buying of restaurant users-focused on the foreign chain family restaurants in kangnam ku area. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 6(1):147-166.
- Cho MH · Jung MR (2007). The selection attributes of the hotel restaurants and customer satisfaction. *Journal of Foodservice Management Society of Korea* 10(4):95-111.
- Cho SY · Jun JK · Hyun SH (2012). Analyzing franchising comanys brand positioning strategies based on restrant selection attributes. *Journal of Tourism Sciences* 36(3):171-188.
- Han DH · Ko HS (2006). A study on the evaluation of an family restaurant using importance performance analysis. *Journal of Culture and Tourism* 18(1):265-283.
- Hyun, S (2010). Predictors of relationship quality and loyalty in the chain restaurant industry. *Cornell Hospitality Quarterly* 51(2):251-267
- Jeon HJ · Kim KS (2009). A study on the importance of physical environment and customer satisfaction by fine dining restaurant use behavior. *The Korean Journal of Culinary Research* 15(4):172-186.
- Jung JW · Lee SJ (2006). A study on the italian menu and its quality affecting customer value and customer satisfaction. *The Korean Journal of Culinary Research* 12(1):173-187.
- Kim KY · Lee SH (2000). A study on the menu composition factors for management activation of hotel restaurant *Journal of Foodservice Management* 3(1):5-21.
- Lee HJ (2001). A study on the menu selection behavior in hotel italian restaurant. Master thesis. The Kyonggi University of Korea. 64-66.
- Lee JH Park HJ (2012). A study on the menu business strategy through analysis of Italian restaurant menu. *Korean Journal of Hospitality Administration* 21(5):175-194.
- Lee CG · Lee JJ (2010). Influence of service quality of public enterprise hotel restaurant on customer satisfaction. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research* 24(4):189-205.
- Lee SH (2001). A study on the menu analysis for management activation of hotel and restaurant. *Journal of Foodservice Management* 4(1):203-222.
- Min KH (2010). Study on healthy food behavior and recognition of healthy asian food. *Korean J. Food Cookery SCI* 26(5):521-529.
- Min KH (2010). The effect of the menu quality of hotel italian restaurants on satisfaction and revisit intention. *The Korean Journal of Culinary Research* 16(1):92-103.
- Min KH (2007). A study on the menu quality evaluation of Korean restaurants in Jeonju area for revitalization of han brand. *The Korean Journal of Culinary Research* 13(3):187-198.
- Monroe · Guiltinan (1975). A path analysis exploration of retail patronage influences. *Journal of Consumer Research* 2(1):19-28.
- Nam WJ · Park HJ · Jung JW (2007). A study on the selection factors of restaurant and food menu: focused on public italian restaurants.

- Journal of Food Management Society of Korea* 10(2):203-220.
- Noh HY (2006). A study on the customers menu choice factor for italian restaurant in hotels. Master thesis. The Chungwoon University of Korea. 58-60.
- Park HJ (2003). The study on the menu management and menu improvement of italian restaurant in local first class hotel. *The Journal of Korean Academic Society of Tourism Information* 15:243-263.
- Park JH · Park HJ (2011). A study on the differences of family restaurant selection attributes and behavioral intention by lifestyle *Journal of Foodservice Management* 14(4):125-144.
- Um EK · Park KK (2007). A study on the menu choice factors and customer satisfaction of restaurant *The Korean Academic Society of Culture and Tourism* 9(1):127-139.
- Yang PS (2009). A study on importance and satisfaction about selection attribute of well being menu in restaurant. Master thesis. The Chungwoon University of Korea. 112.

---

2013년 06월 22일 접수

2013년 08월 20일 1차 논문수정

2013년 09월 05일 2차 논문수정

2013년 09월 12일 3차 논문수정

2013년 09월 15일 논문게재확정