

국제여객터미널 대합실의 환경요소와 감정, 만족도 간의 영향 관계

† 김가령 · 양위주*

† 한국관광공사 사원, *부경대학교 경영학부 교수

The Effect of the Environmental Factor on the Emotion and Satisfaction at the Waiting Lounge of the International Cruise Terminal

† Gha-Ryong Kim · Wui-Joo Yhang*

† Department of Tourism Management, Pukyong National Univ., Busan 608-737, Korea

* Duty Free Shop at the Busan International Cruise Terminal, KTO, Busan 606-791, Korea

요 약 : 본 연구는 국제여객터미널 대합실의 환경요소와 감정, 만족 간의 영향관계에 대하여 알아보고자 하였다. 연구대상은 일본으로 출국하기 위하여 대기하고 있는 관광객을 대상으로 하였고, 자료 수집은 자기기입방식을 이용한 설문조사를 이용하였다. 그리고 설문지의 통계처리는 SPSS 18.0을 이용하였고, 가설검증을 위하여 AMOS 18.0을 이용하여 분석하였다. 구조모형 검증결과 첫째, 대합실의 물리적 환경요소는 감정에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 대합실의 사회적 환경요소는 감정에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 감정은 만족도에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구를 통해 환경요소는 감정에 영향을 미치는 중요한 요소임을 알 수 있다. 그러므로 장소의 특성에 따라 환경적 요소들에 대한 관리가 요구되어진다. 또한 환경적 요소는 감정을 매개로 만족도에 영향을 미치게 되므로 관광객들의 감정에 부정적 영향을 미치지 않도록 국제여객터미널과 관련된 주체는 대합실 환경에 대한 지속적인 관심과 관광객들의 이용 만족도를 향상시킬 수 있는 환경마련에 노력하여야 할 것이다.

핵심용어 : 구조방정식 모형, 환경요소, 물리적 환경, 사회적 환경, 감정, 만족

Abstract : The study was to investigate the effect of the environmental factor on the emotion and satisfaction at the waiting lounge of the Busan International Cruise Terminal. This study focus on tourist at the waiting area in the Busan International Cruise Terminal. The data was collected through self-administered questionnaires and the research performed to face-to-face interview. For data analysis, used SPSS 18.0 and AMOS 18.0 of a structural equation model. The results of the study were found as follows: first, the physical environmental factor of the lounge influenced on the positive emotion. Second, the social factor affected the positive emotion. Finally, emotion affected the positive satisfaction. This study suggested that environmental factor was totally affected by emotion and thus environmental management depended on an individual characteristics of the individual place. The port authority will need more efforts to make a better waiting lounge setting for higher tourist satisfaction.

Key words : Structural Equation Model, Environmental Factor, Physical Environment, Social Environment, Emotion, Satisfaction

1. 서 론

해상여객수송량이 날로 증가하고 있는 실정(Ministry of Land, Infrastructure and Transport, 2011)으로 우리나라 주요 항만들은 다양한 사업 활동 등을 통하여 워터프론트의 친수공간조성에 노력하는 등(Kwon, Han and Lee, 2009) 새로운 가치창출의 기회인 해양관광에 대한 관심이 모아지고 있다. 관광산업에 있어 항만과 같은 장소는 국내로의 입국과 해외로의 출국이 함께 이루어지는 한 국가의 관문으로서 관광이라

는 서비스 상품을 최초로 접하게 되는 곳이다. 해상교통수단의 이용공간인 여객터미널은 관광객에게 유형적 단서를 제공함으로써 관광목적지에 대한 이미지 형성뿐만 아니라 관광경험에 대해 영향을 미치게 되는 중요한 역할을 하는 장소이다. 따라서 관광목적지의 이미지 제고와 관광만족을 통한 해양관광의 활성화를 위해서 여객터미널은 반드시 연구되어야 할 중요한 공간이다.

특히, 부산항만의 국제여객터미널은 최근 해상여객의 증편과 더불어 저가의 선박할인상품, 그리고 의료·치유·쇼핑관광,

† 정회원, 19940039@knto.or.kr 051) 503-6201

* Corresponding author : 종신회원, wjyhang@pknu.ac.kr 051) 629-5743

(주) 이 논문은 “국제여객터미널 대합실의 환경요소와 감정, 만족도 간의 영향 관계”란 제목으로 “2014년 공동학술대회 한국항해항만학회논문집(한국해양대학교, 2014.06.12.-14., pp. 210-211)”에 발표되었음.

한류 등의 영향으로 연간 100만 명 이상의 출·입국관광객이 이용하고 있는 실정이다(http://www.busanpa.com, 2013). 이러한 상황을 고려할 때 부산항만의 국제여객터미널을 대상으로 한 연구의 필요성이 절실히 요구된다.

장소의 특성에 따라 구성되어지는 환경적 요소에는 조금씩 차이가 있지만, 어떠한 주어진 환경 내의 여러 가지 자극요소들은 서비스를 이용하고 경험하게 되는 고객들의 만족도에 잠재적으로 영향을 미치게 된다(Yi, 1994). 물리적 환경은 만족뿐만 아니라 서비스 품질 평가에도 영향을 미치는 중요한 요소이다(Yi and Kim, 1998). 그리고 서비스 환경 내의 물리적 환경은 물적 증거(physical evidence)로서 고객들에게 단서를 제공한다(Kotler, 1973; Shostack, 1977; Berry, 1980; Berry, Parasuraman, 1991). 그러므로 기업은 서비스 환경의 물적 증거들에 대한 지속적인 관심과 보다 나은 환경개선마련 등을 통해 고객만족 경영을 실천할 수 있을 것이다.

이처럼 물리적 환경요인은 국제여객터미널 관리 및 운영에 빼놓을 수 없는 중요한 요소라 할 수 있기 때문에 서비스 경영의 관점에서 만족도와 같은 개인의 경험에 영향을 주는 요인인 물리적 환경에 대한 연구가 반드시 필요하다. 그러나 항만의 여객터미널 관련 연구들은 주로 컨테이너 터미널의 서비스품질에 관한 연구(Kim, 2006; Kim and Yoo, 2007), 해상여객터미널의 서비스품질 연구(Kwon, Han and Lee, 2009) 등이 주를 이루고 있다. 물리적 환경 관련해서는 해상운송여객서비스의 물리적 환경에 대한 연구(Kim, Hyun and Kim, 2012)가 이루어져 있는 실정으로 항만의 국제여객터미널을 대상으로 물리적 환경을 연구한 것은 전무한 실정이다.

공공서비스장소로서 국제여객터미널의 서비스 질 향상을 위해서는 무엇보다 선행 이용을 위해 반드시 이용하게 되는 국제여객터미널 내 대합실의 환경을 이루는 요소에 대한 파악이 이루어져야 할 것이다. 대합실의 환경적 요소가 관광객의 감정에 미치는 영향을 파악함으로써 관광객에 대한 보다 구체적인 이해를 도울 수 있다. 그리고 대합실의 환경적 요소와 만족 간의 영향관계에 있어 감정의 매개효과를 살펴봄으로써 감정의 중요성에 대하여 알아볼 수 있다.

따라서 본 연구는 날로 급증하고 있는 해양관광객의 국제여객터미널 이용에 대한 심리적 요소인 감정적 반응에 대한 파악과 만족도 제고를 위해 부산의 국제여객터미널을 이용하는 출국고객을 대상으로 연구하고자 한다. 본 연구를 위해 먼저 대합실의 환경적 구성요소에 대하여 파악하고, 대합실의 환경요소와 감정, 만족도 간의 영향 관계에 대하여 알아보고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 환경요소와 감정과의 관계

특정한 장소를 이용하는 고객은 그 공간을 이루고 있는

환경과의 상호작용을 통해 이용 장소에 대한 환경을 지각하게 된다. 국제여객터미널과 같은 장소는 서비스가 제공되는 공공장소로 이용객이 지각하게 되는 환경적 요소는 매우 중요한 역할을 하게 된다. 국제여객터미널 대합실의 환경적 요소는 환경적 단서(environmental cues)로서 기업에 의해 통제 가능한 구체적인 물리적 환경을 말한다. 물리적 환경에 대한 정의나 구성차원은 연구자들마다 조금씩 차이를 보이고 있으나 공간내의 환경적 요인을 가리킨다는 점에서 모두 같은 개념을 의미한다.

Bitner(1992)는 물리적 환경을 주변요소(ambient factor), 공간배치와 기능성(spatial layout, functionality), 그리고 표지판, 상징물, 조형물(signs, symbol, artifacts) 등으로 나누어 보았다. 또한 물리적 환경을 기업이 통제할 수 있는 객관적이고 물리적인 요인으로 정의하였다. 한편, Baker(1987)는 환경적 요소를 주변요소(ambient factor), 디자인 요소(design factor), 사회적 환경요소(social factor)로 나누어 보았다. 주변요소는 실내온도나 조명과 같은 배경적 요소, 디자인 요소는 건축미, 색상 등과 같은 미적요소와 시설설계, 레이아웃, 안정성 등과 같은 기능적 요소를 의미한다. 그리고 사회적 환경요소는 종업원이나 다른 고객과 같은 인적 요소를 의미한다. 이처럼 Baker(1987)는 Bitner(1992)가 제시했던 물리적 환경의 개념에 사회적 환경요소를 추가하여 보다 확장된 개념을 제시하였다.

Lee and Bang(2008)은 물리적 환경과 감정, 고객만족과의 관계 연구에서 물리적 환경을 Bitner(1992)의 이론적 배경만을 토대로 연구한 것을 한계점으로 지적하였다. 그리고 향후 연구과제로 Davis(1984), Baker(1987) 등의 연구를 토대로 사회적 환경요소를 포함한 물리적 환경에 대한 연구가 수행되어야 할 것을 제안하였다. Grove and Fisk(1983), Aubert-Gamet and Cova(1999) 등도 사회적 상황(social condition)을 물리적 환경의 하부차원으로 포함시켜 다른 고객의 수, 유형, 행동, 소란 등에 의해 상호작용이 이루어진다고 하였다.

본 연구는 많은 사람들이 이용하는 공공서비스 장소인 부산항 국제여객터미널 대합실의 물리적 환경에 대하여 연구하고자 한다. 따라서 Bitner(1992), Baker(1987), Yi and Kim(1998), Kwon, Han and Lee(2009), Kim and Hyun, Kim(2012) 등의 연구와 사회적 환경요소를 고려한 Grove and Fisk(1983), Baker(1986), Aubert-Gamet and Cova(1999), Turley and Milliman(2000), Lee and Bang(2008) 등의 연구를 토대로 대합실의 환경적 요소를 물리적 환경요소와 사회적 환경요소의 두 차원으로 구성하여 알아보하고자 한다. 측정문항은 앞서 언급한 선행연구들을 토대로 부산항 국제여객터미널 대합실 환경을 고려하여 수정·보완하였다. 물리적 환경요소는 청사 내 안내표지판, 출발 운항정보, 화장실 이용의 편의성, 부대시설 이용의 편의

성, 이동 동선의 용이성 등으로 구성하였다. 그리고 사회적 환경요소는 다른 이용객들과 마주치는 정도, 다른 이용객들로 인하여 복잡한 정도, 다른 이용객들의 배려있는 행동, 다른 이용객들에 의해 방해받지 않는 정도, 다른 이용객들의 소란스러운 정도 등으로 구성하였다.

Wakefield and Blodgett(1999)는 실증연구를 통해 물리적 환경을 구성하고 있는 유형적 요인들이 감정에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. Kwon and Yoo(1997)는 물리적 환경이 감정에 영향을 미칠 뿐만 아니라 고객의 호의적인 감정을 유도하는데 효과적이라는 결과를 도출했다. Kim, Son and Jang(2008), Jun and Noh(2005), Jung(2007), Ryu(2005) 등의 연구에서도 어떠한 특정 장소를 구성하고 있는 환경적 요소는 감정에 영향을 준다는 것을 밝혔다. 또한 Hightower, Brady and Baker(2002)는 다른 고객의 옷차림, 친절한 정도와 같은 사회적 환경요소를 물리적 환경에 포함시켜 실증연구를 하였다. 그 결과 사회적 환경요소는 긍정적 감정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Jung(2012)은 커피전문점을 대상으로 한 연구에서 어떠한 물리적 환경이 감정에 상대적으로 더 많은 영향을 미치는지 알아봄으로써 마케팅적 시사점을 제시하기도 하였다.

이상의 선행연구들을 토대로 대합실의 환경적 요소는 감정에 영향을 미칠 것으로 사료된다. 따라서 본 연구에서는 이러한 관계를 실증적으로 검증하기 위해 선행연구들을 기초로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 대합실의 환경적 요소는 감정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1. 물리적 환경요소는 감정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-2. 사회적 환경요소는 감정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.2 감정과 만족도와의 관계

감정은 고객이 소비를 통해 느끼는 것으로 주관적인 입장에서의 좋거나 싫어하는 감정을 의미한다(Lee and Kim, 2005). 그리고 특정 시점과 상황에 있어서 개인이 느끼는 정서적 상태로 일시적이며(Kim, Choi and Kwon, 2009) 만족도는 인지적 요인뿐만 아니라 감정적 요인에 의해 매개된다(Bitner, 1992). 감정관련 연구에 의하면 긍정적 감정은 만족도에 정(+의 영향을 미치며 부정적 감정은 만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Oh and Kim, 2001; Kim, 2003).

만족도와 관련된 초창기의 연구는 인지적 요인에 의해 결정된다고 보았으나(Oliver, 1980) 이후 연구는 감정에 의해 만족도가 결정된다는 연구(Westbrook, 1987; Westbrook and Oliver, 1991)와 인지적 요인, 감정적 요인의 결합에 의해 결

정된다는 연구(Oliver, 1993, 1997) 등이 보고되고 있다. Machleit and Mantal(2001)은 좋은 감정을 느낄수록 만족도가 높아져 고객이 느끼는 감정은 상품이나 이용 장소에 대한 만족도에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. 그리고 Mano and Oliver(1993)도 인지적 요인뿐만 아니라 감정적 요인은 만족의 결정요인이자 상황에 따라 보다 중요한 역할을 하기도 한다고 주장하였다.

물리적 환경은 박람회, 컨벤션 센터, 레스토랑, 웨딩홀, 호텔 등 다양한 서비스산업분야에서 연구주제로 다루어져 오고 있다. 그리고 대부분의 연구에서 물리적 환경에 의해 발생되어지는 감정은 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Wakefield and Blodgett, 1996; Kim and Lim, 2003; Ryu and Jang, 2005; Lee, 2008; Jung, Kim and Kim, 2010; Song and Kim, 2011; Jang, Kim, Hwang and Lee, 2011). 그러므로 다양한 분야에서 물리적 환경을 마케팅 도구로 활용하기 위해 연구되어지는 것처럼 크루즈 터미널의 대합실을 이용하는 관광객의 만족도 제고를 위해 반드시 고려되어야 할 중요한 요소임을 알 수 있다.

이상의 선행연구들을 토대로 대합실을 이용하는 관광객이 느끼는 감정과 만족도와의 영향관계는 관련성이 있을 것으로 사료된다. 따라서 본 연구에서는 이러한 관계를 실증적으로 검증하기 위해 선행연구들을 기초로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 감정은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구설계

본 실증연구의 목적은 첫째, 국제여객터미널 내 대합실의 환경적 요소가 관광객의 감정에 미치는 영향, 감정이 만족도에 미치는 영향을 구조적으로 분석하고자 한다. 둘째, 대합실의 환경적 요소가 감정을 매개로 만족도에 미치는 영향을 살펴봄으로써 관광객에 대한 심리피악과 관광객의 만족도 제고를 위한 환경개선요인 도출 및 적절한 관리방안을 도출하고자 한다.

3.2 변수의 조작적 정의 및 측정도구의 선정

본 연구에서 대합실의 환경적 요소는 “해외출국을 위해 대합실을 이용하는 관광객에게 영향을 줄 수 있는 물적 증거로서 기업에 의해 통제 가능한 환경적 요소”로 정의하였다. 대합실의 환경적 요소에 대한 측정항목은 Bitner(1992), Baker(1987), Yi, Kim(1998), Lee and bang(2008), Grove and Fisk(1983), Aubert-Gamet and Cova(1999), Hightower,

Brady and Baker(2002) 등의 연구를 토대로 하였으며 연구의 목적에 부합되도록 수정·보완하였다. 물리적 환경요소의 측정항목은 “청사 내 안내표지판”, “출발운항정보”, “화장실 이용의 편의성”, “부대시설 이용의 편의성”, “이동 동선의 용이성” 등의 5개 항목에 대하여 7점 리커트 척도로 측정하였다. 사회적 환경요소의 측정항목은 “다른 이용객들과 마주치는 정도”, “다른 이용객들로 인하여 복잡한 정도”, “다른 이용객들의 배려있는 행동”, “다른 이용객들에 의해 방해받지 않는 정도”, “다른 이용객들의 소란스러운 정도” 등의 5개 항목에 대하여 7점 리커트 척도로 측정하였다.

감정은 “해외출국을 위한 관광객이 대합실을 이용하는 동안 주관적으로 느끼게 되는 감정상태”로 정의하였다. 대합실을 이용 관광객의 감정에 대한 측정항목은 Kwon and Yoo(1997), Jun and Noh(2005), Lee and Bang(2008) 등의 연구를 토대로 하였으며 연구의 목적에 부합되도록 수정·보완하였다. 측정항목은 “즐거움”, “흡족함”, “기분 좋음”, “만족스러움” 등의 4개 항목에 대하여 7점 리커트 척도로 측정하였다.

만족도는 “해외출국을 위한 관광객이 대합실을 이용하는 동안 경험을 통해 느끼게 총체적이고 주관적인 기대 충족 정도”로 정의하였다. 만족도에 대한 측정항목은 Westbrook(1987), Oliver(1993), Kim, Choi and Kwon(2009), Lee, Cho and Lee(2010) 등의 연구를 토대로 하였으며 연구의 목적에 부합되도록 수정·보완하였다. 측정항목은 “이용의 만족스러움”, “이용의 흡족함”, “이용에 대한 호의” 등의 3개 항목에 대하여 7점 리커트 척도로 측정하였다.

3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구를 위한 설문조사는 부산국제여객터미널 대합실내에서 일본으로 출국을 위해 대기하고 있는 여행객을 대상으로 자기입방식으로 실시하였다. 총 300부의 설문지를 배부하였으며 이중 불성실하게 응답하였거나 결측값이 존재하는 설문지 22부를 제외하고 총 278부(92.7%)를 분석에 사용하였다.

본 연구의 연구결과를 도출하기 위해 자료의 통계처리는 AMOS 18.0 통계패키지를 사용하여 공통요인(common) 분석 기반 구조 방정식 모형을 이용하였다.

4. 분석결과

4.1 표본의 특성

본 연구를 위해 수집된 표본의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 응답자의 성별은 남성 122명(43.9%), 여성 156명(56.1%)로 여성 응답자가 조금 많은 것으로 나타났다. 연령은 40대 89명(32.0%)으로 가장 많았으며 20대 72명(25.9%),

30대 63명(22.7%), 50대 50명(18.0%) 순으로 응답자의 대부분이 20~50대 응답자로 구성이 되었고, 60대 4명(1.5%)명으로 나타났다. 여행유형은 개별/가족여행 179명(64.4%), 단체여행 99명(35.6%) 등으로 개별/가족여행이 더욱 많은 것으로 나타났다.

Table 1 Socio-demographic Characteristics

| | Item | Frequency | % |
|-----------|-------------|-----------|-------|
| Sex | Male | 122 | 43.9 |
| | Female | 156 | 56.1 |
| | Total | 278 | 100.0 |
| Age | 20-29 | 72 | 25.9 |
| | 30-39 | 63 | 22.72 |
| | 40-49 | 89 | 32.0 |
| | 50-59 | 50 | 18.0 |
| | 60 and over | 4 | 1.5 |
| | Total | 278 | 100.0 |
| Tour Type | FIT | 179 | 64.4 |
| | Group | 99 | 35.6 |
| | Total | 278 | 100.0 |

4.2 신뢰성과 타당성 분석

가설검증에 앞서 설문문항에 대한 타당성과 신뢰성을 살펴보기 위해 탐색적 요인분석을 통한 개념타당성을 분석하였다. 요인추출방법으로는 주성분분석과 직각회전방법인 VARIMAX 회전방식을 사용하여 고유치 1.0 이상과 요인적재값 0.5 이상 등을 기준으로 요인들을 추출하였다. 구성요소에 대한 탐색적 요인분석 결과는 Table 2와 같다.

Table 2 Result of Exploratory Factor Analysis

| | Physical Environment | Social Environment | Emotion | Satisfaction | Community |
|-----|----------------------|--------------------|---------|--------------|-----------|
| V1 | .796 | .195 | .075 | .128 | .694 |
| V2 | .759 | .240 | .096 | -.067 | .647 |
| V3 | .766 | .131 | .150 | .097 | .637 |
| V4 | .767 | .073 | -.030 | .273 | .669 |
| V5 | .721 | .106 | .133 | .174 | .579 |
| V6 | .269 | .701 | .044 | .093 | .574 |
| V7 | .163 | .820 | .127 | .137 | .734 |
| V8 | .167 | .800 | .077 | .180 | .705 |
| V9 | .147 | .824 | .066 | .139 | .724 |
| V10 | .037 | .832 | .086 | .150 | .723 |
| V11 | .117 | .254 | .226 | .764 | .713 |
| V12 | .235 | .092 | .169 | .821 | .766 |
| V13 | .170 | .401 | .152 | .703 | .707 |
| V14 | .097 | .091 | .894 | .122 | .833 |
| V15 | .098 | .113 | .900 | .188 | .868 |
| V16 | .092 | .058 | .918 | .064 | .859 |
| V17 | .115 | .109 | .894 | .175 | .856 |

| | | | | | |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|-----------------------------------|
| Eigen value | 2.032 | 6.290 | 2.738 | 1.228 | KMO 0.874 $\chi^2=2927.907$ |
| Variance explained | 65.059 | 36.998 | 53.104 | 72.284 | |
| Cronbaha's alpha | 0.850 | 0.885 | 0.943 | 0.802 | |

분석결과 고유치가 1.0 이상, 요인적재값 0.5 이상, 공통성 값 0.5 이상의 4개 요인이 추출되었고, 총 요인들의 누적설명력은 72.28%로 양호하게 나타났다. 또한 크론바하 알파계수 값이 0.8이상으로 Nunnally(1978)가 제시한 기준치를 만족하는 것으로 나타나 내적 일관성이 확보된 것으로 판단되었다.

탐색적 요인분석을 통해 최종 선택된 측정항목들은 AMOS 18.0을 이용하여 집중타당성과 판별타당성을 검증하였다. 그 결과 Table 3에 나타난 바와 같이 $\chi^2=188.866$, $p=.000$, $df=109$, $GFI=0.928$, $AGFI=0.899$, $RFI=0.921$, $NFI=0.937$, $CFI=0.972$, $RMSEA=0.059$ 로 나타나 확인적 요인분석 모형은 타당성을 검증하는데 큰 무리가 없는 것으로 판단되었다(Anderson and Gerbing, 1988).

Table 3 Result of Confirmatory Factor Analysis

| Latent Variable | Item | Factor Loading | S.E | t | C.R | AVE | ϕ^2 |
|----------------------|------|----------------|-------|--------|-------|-------|----------|
| Physical Environment | V1 | 0.795*** | 0.104 | 11.406 | 0.798 | 0.534 | 0.239 |
| | V2 | 0.706*** | 0.105 | 10.345 | | | |
| | V3 | 0.731*** | 0.110 | 10.662 | | | |
| | V4 | 0.726*** | 0.092 | 10.601 | | | |
| | V5 | 0.690*** | | | | | |
| Social Environment | V6 | 0.604*** | 0.062 | 10.214 | 0.819 | 0.605 | 0.312 |
| | V7 | 0.756*** | 0.072 | 13.470 | | | |
| | V8 | 0.819*** | 0.057 | 14.907 | | | |
| | V9 | 0.845*** | 0.064 | 15.449 | | | |
| | V10 | 0.809*** | | | | | |
| Emotion | V11 | 0.868*** | 0.039 | 21.666 | 0.902 | 0.558 | 0.210 |
| | V12 | 0.918*** | 0.037 | 24.797 | | | |
| | V13 | 0.887*** | 0.039 | 22.808 | | | |
| | V14 | 0.910*** | | | | | |
| Satisfaction | V15 | 0.780*** | 0.085 | 11.132 | 0.766 | 0.813 | 0.312 |
| | V16 | 0.751*** | 0.089 | 10.915 | | | |
| | V17 | 0.748*** | | | | | |

| | |
|-----|---|
| Fit | $\chi^2=188.866$, $p=.000$, $df=109$, $GFI=0.928$, $AGFI=0.899$, $RFI=0.921$, $NFI=0.937$, $CFI=0.972$, $RMSEA=0.059$ |
|-----|---|

주) *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

집중타당성은 요인적재값 0.5이상과 유의수준($p < 0.05$)을 기준으로(Hair et al., 2006) 확인하였으며 그 결과 Table 3에 나타난 바와 같이 집중타당성이 있는 것으로 확인되었다. 판별타당성은 Table 4에 나타난 바와 같이 각 개념들 간 상관계수의 제곱값이 평균분산추출값을 초과하지 않았으므로 판별타당성이 확보된 것으로 확인되었다(Fornell and Larcker, 1981).

Table 4 Correlation Coefficients between Construct

| Construct | Physical Environment | Social Environment | Emotion | Satisfaction |
|----------------------|----------------------|--------------------|----------|--------------|
| Physical Environment | (0.534) | | | |
| Social Environment | 0.176*** | (0.595) | | |
| Emotion | 0.081*** | 0.069*** | (0.803) | |
| Satisfaction | 0.210*** | 0.312*** | 0.210*** | (0.577) |

주) 대각선부분은 AVE값, 왼쪽 하단은 상관계수제곱

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

본 연구의 가설검증을 위한 연구모형의 적합도는 $\chi^2=216.731$, $p=.000$, $df=111$, $GFI=0.921$, $AGFI=0.891$, $RFI=0.916$, $NFI=0.932$, $CFI=0.967$, $RMSEA=0.055$ 로 나타났다. 모형의 적합도는 수용가능성에 대한 절대적인 기준이 없으므로(Joreskog and Sorbom, 1989) 여러 개의 적합도지수를 복합적으로 고려하여 본 연구모형의 적합도를 평가하였다. 연구모형의 가설검증은 Table 5와 같이 나타났다.

Table 5 Result of Hypothesis

| | Path | Standardized Parameter Estimates | S.E. | C.R. (t) | Result |
|-----|---|----------------------------------|-------|----------|--------|
| 1 | Physical Environment -> Emotion | 0.333** | 0.117 | 2.836 | accept |
| 2 | Social Environment -> Emotion | 0.200** | 0.085 | 2.346 | accept |
| 3 | Emotion -> Satisfaction | 0.186*** | 0.040 | 4.661 | accept |
| Fit | $\chi^2=216.731$, $p=.000$, $df=111$, $GFI=0.921$, $AGFI=0.891$, $RFI=0.916$, $NFI=0.932$, $CFI=0.967$, $RMSEA=0.055$ | | | | |

주) *** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

가설검증결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 대합실의 물리적 환경요소와 감정과의 영향관계에 대하여 가설1은 두 잠재변수 간의 경로계수가 0.333($p < 0.01$)로 나타나 통계적으로 유의하게 나타났다. 따라서 물리적 환경요소는 감정에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 대합실의 사회적 환경요소와 감정과의 영향관계에 대하여 가설2의 검증결과, 경로계수가 0.200($p < 0.01$)로 나타나 통계적으로 유의하게 나타났다. 따라서 사회적 환경요소는 감정에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 대합실에서 느끼는 감정과 만족과의 영향관계에 대하여 가설3의 검증결과, 경로계수가 0.186($p < 0.001$)로 나타나 통계적으로 유의하게 나타났다. 따라서 감정은 만족도에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과를 통해 대합실의 환경적 요소는 감정을 매개로 만족도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

5. 결 론

본 연구는 부산국제여객터미널 대합실의 환경적 요소가 관광객의 감정을 매개로 여객터미널 이용만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위하여 국제여객터미널이라는 장소적 특성을 고려한 대합실의 환경요소에 대하여 살펴보았다. 실증분석결과를 보면, 먼저 국제여객터미널 대합실의 환경적 요소는 물리적 환경요소와 사회적 환경요소 등 두 가지 차원으로 도출되었다.

대합실의 환경을 구성하는 물리적 환경요소는 청사 내 안내표지판, 출발운항정보, 화장실 이용의 편의성, 부대시설 이용의 편의성, 이동 동선의 용이성 등으로 구성되었다. 그리고 사회적 환경요소는 다른 이용객들과 마주치는 정도, 다른 이용객들로 인하여 복잡한 정도, 다른 이용객들의 배려있는 행동, 다른 이용객들에 의해 방해받지 않는 정도, 다른 이용객들의 소란스러운 정도 등으로 구성되었다.

본 연구의 결과를 살펴보면 첫째, 대합실의 환경적 요소인 물리적 환경요소는 감정에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 환경요소가 감정에 영향을 미친다는 선행연구의 결과(Kwon and Noh, 2005)를 뒷받침해주는 결과라고 할 수 있다. 따라서 국제여객터미널 대합실내에 안내 표지판이나 출발운항정보 등을 관광객들이 보기 용이하도록 배치해야 할 필요성이 요구된다. 그리고 화장실이나 부대시설 등의 이용이 보다 편리하도록 구성할 필요성이 있으며 대합실내의 이동이 편리하도록 동선을 고려한 시설물 배치 등이 요구되어진다.

둘째, 대합실의 환경적 요소인 사회적 환경요소도 감정에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 Lee, Cho and Lee(2010) 등의 연구와 같이 대합실을 이용하는 관광객들의 감정에 대한 관리가 매우 중요하다는 것을 시사하고 있다. 따라서 사회적 환경요소인 다른 이용객들과 마주치

는 정도, 다른 이용객들로 인하여 복잡한 정도, 다른 이용객들의 배려있는 행동, 다른 이용객들에 의해 방해받지 않는 정도, 다른 이용객들의 소란스러운 정도 등을 효율적으로 잘 조절할 수 있도록 이러한 요소들에 대한 고려한 대처 방안 마련이 요구되어진다.

셋째, 대합실의 환경에 의해 유발되어진 감정은 관광객의 터미널 이용만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 관광객이 대합실을 이용하면서 느끼는 감정이 긍정적일수록 국제여객터미널의 이용에 대한 만족도가 높아진다는 것을 시사하고 있다. 따라서 물리적 환경요소들의 관리 및 개선뿐만 아니라 다른 고객들에 의한 상호작용으로 부정적 감정이 유발되지 않도록 부산항만의 운영자는 대합실 이용 시 유의사항들에 대하여 공지하거나 홍보할 필요성이 있다.

위에서 살펴본 바와 같이 항만의 국제여객터미널과 같은 장소는 내국인 관광객뿐만 아니라 외국인 관광객이 함께 이용하는 공공서비스장소이다. 따라서 국제여객터미널과 같은 공공장소의 서비스 환경은 매우 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있다. 그러므로 크루즈 터미널과 같은 여객터미널의 운영관계자는 대합실의 환경관리가 잘 이루어질 수 있도록 정기적이고 지속적인 점검과 이용 만족도 조사 등을 통한 환경개선 마련에 노력하여야 할 것이다.

잘 갖추어진 서비스 환경은 관광객들의 이용경험을 통해 해양관광목적지로서 긍정적인 이미지를 형성할 수 있을 뿐만 아니라 더 나아가 우리나라의 이미지 제고에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 그러므로 부산항 국제여객터미널의 운영을 담당하고 있는 (주)부두관리주식회사와 (주)부산항만공사 등 관련기관들은 대합실 환경에 대한 지속적인 관심과 관광객들의 이용 만족도를 향상 시킬 수 있는 환경마련에 노력해야 할 것이다.

본 연구의 결과는 관광객의 심리를 좀 더 구체적으로 파악하고 이해할 수 있었다는 점과 이에 영향을 주는 요인들을 도출하였다는 것에 학문적, 실무적 시사점이 있다. 따라서 2015년 부산항국제여객터미널 신청사 이전 시, 본 연구의 결과를 토대로 한 대합실의 환경설계가 디자인되어질 필요성이 있는 것으로 사료된다.

또한, 본 연구결과를 고려한 대합실의 환경디자인이 이루어진다면 부산항국제여객터미널은 해양도시 관문으로서의 상징적 역할 수행뿐만 아니라 효율적인 터미널 운영을 통해 국제적인 항만터미널로서의 긍정적인 이미지 제고 및 항만 이용활성화에 도움이 될 것으로 사료된다.

References

- [1] Kim, S. H., Choi, S. M., and Kwon, S. M. (2009). The Effect of Customer Perception of the Physical

- Environments of Hotel Restaurants on Emotional Reaction, Customer Satisfaction, Repurchase Intention and Recommendation Intention, *Journal of Korea Academic Society of Tourism Management*, Vol. 23, No. 4, pp. 81-99.
- [2] Kwon, J. H., Han, C. H., and Lee, S. H. (2009). A Study on the Construct Building of Service Quality in the International Passenger Terminal, *Journal of Korea Port Economic Association*, Vol. 25, No. 1, pp. 107-124.
- [3] Kim, J. H., Hyun, Y. H., and Kim, D. Y. (2012). Effect of Physical Environment and Service Quality on Satisfaction and Behavioral Intention at Maritime Passenger Transportation Services- Focusing on Cruise Ferry Passengers on Korea-Japan Route - *Journal of Korea Academic Society of Tourism Management*, Vol. 27, No. 5, pp. 75-95.
- [4] Baker, J. (1987). The Role of Environment in Marketing Services: The Consumer Perspectives, in *The Service Challenge: Integrating for Competitive Advantage*. J. A. Czepiel et al., eds. Chicago: American Marketing Association, pp. 79-84.
- [5] Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Consumer Marketing*, Vol. 56(April), pp. 57-71.
- [6] Chin, W. W. (1998), Issues and Opinion on Structural Equation Modeling, *MIS Quarterly*, Vol. 22, No. 1, pp. 7-16.
- [7] Chin, W. W., Marcolin, B. L., and Newsted, P. R. (2003), "A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach For Measuring Interaction Effects": Results From A Monte Carlo Simulation Study And Electronic Mail Emotion/Adoption Study, *Information Systems Research*, Vol. 14, No. 2, pp. 189-217.
- [8] Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equations with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, pp. 39-50.
- [9] Kotler, P. (1973-4). "Atmospherics as a Marketing Tool. *Journal of Retailing*", Vol. 49(Winter), pp. 48-61.
- [10] Wakefield, K. L. and Blodgett, J. G. (1999). Customer Response to Intangible and Tangible Service Factors. *Psychology & Marketing*, Vol. 16, No. 1, pp. 51-68.