

중국인 유학생의 외식 만족도에 영향을 주는 요인 분석

배현주[†] · 부고운
대구대학교 식품영양학과

Analysis on Factors Influencing Foreign Chinese Students' Off-Campus Restaurant Satisfaction

Hyun-Joo Bae[†] · Goun Boo

Department of Food and Nutrition, Daegu University, Gyeongsbuk, 38433, Korea

Abstract

The objectives of this study were to evaluate the gap between perceived importance and performance of foreign Chinese students' off-campus restaurants selection attributes and to analyze the factors affecting their satisfaction with off-campus restaurants. All statistical analyses were conducted using the SPSS package program (ver. 20.0). In summary, Importance-Performance Analysis results indicated that 'price propriety', 'ventilation of dining room' and 'friendliness of employees' were key aspects that should be reinforced by off-campus restaurant managers. Additionally, exploratory factor analysis on the validity of the 23 attributes of off-campus restaurant selection resulted in the identification of 5 factors including 'food quality and price', 'physical environment and value', 'service environment', 'service quality', and 'convenience and cleanness'. According to the results of multiple regression analysis, 'service quality', 'service environment', 'food quality and price', and 'physical environment and value' had significantly positive effects on overall satisfaction. In conclusion, in order to increase customer satisfaction among Chinese students, off-campus restaurant managers should improve not only the quality of service and food, but also the physical and service environment.

Key words: off-campus restaurant, Chinese student, Important-Performance Analysis, service quality, satisfaction

I. 서론

최근 전 세계적으로 국제화가 가속화됨에 따라 우리나라 유학생 인구도 지속적으로 증가하고 있다. 특히 우리나라는 중국과 지리적으로 근접해있고, 학비가 비교적 저렴할 뿐만 아니라 한류 열풍으로 인해 중국인의 한국 문화에 대한 관심이 증대되면서 우리나라의 중국 유학생 수는 매년 증가하고 있다(Lee T 2009). 중국인 유학생은 최근 5년 동안 6.53%가 증가하여 2014년 말 기준으로 중국인 유학생은 총 54,345명으로 우리나라 전체 유학생의 62.9%를 차지하고 있다(ISIS 2014).

유학생들이 한국생활에 빠르게 적응하기 위해서는 우선적으로 식생활에 잘 적응하는 것이 중요하다고 생각된다. 그러나 중국인 유학생을 포함한 유학생들의 식생활관리와 향상을 위해 참고할 수 있는 선행 연구가 부족한 실

정이다(Fan MM & Bae HJ 2014).

중국인 유학생의 식생활에 대한 일부 선행 연구를 살펴보면 한식에 대한 선호도와 만족도에 대한 연구(Seo KH 등 2003, Ha KH 2010, Moon SJ & Song JS 2011)가 대부분이고, 중국인 유학생이 아닌 한국에서 거주하는 중국인을 대상으로 한 연구(Kweon SY & Yoon SJ 2006, Kim HS & Lyn ES 2012)나 중국인 관광객을 대상으로 한 연구(Youn NM 등 2010)도 한식에 대한 인식과 기호도를 조사한 연구가 대부분으로 중국인 유학생의 대학교 내 급식소 이용 실태와 만족도 조사 연구(Jung HY & Jeon ER 2011, Fan MM & Bae HJ 2014)가 일부 있을 뿐이다.

유학생 대부분은 기숙사 식당, 대학교내 급식소, 학교 주변의 음식점 등을 이용하여 매식을 하고 있으므로 대학교 주변 외식업소의 품질 개선과 유학생의 식생활 개선 간에는 상관성이 높을 것으로 예상된다. 그러나 대학 급식소 외에 유학생들이 많이 이용하는 대학교 주변 외식업소의 만족도에 영향을 주는 요인에 대한 연구는 부족하다. 따라서 본 연구는 중국인 유학생이 많이 이용하는 학교 주변 외식업소의 선택속성에 대한 중요도와 만

[†]Corresponding author: Hyun-Joo Bae, Department of Food and Nutrition, Daegu University, 201 Daegudae-ro, Jillyangup, Gyeongsansi, Gyeongsbuk, 38433, Korea
Tel: +82-53-850-6835
Fax: +82-53-850-6839
E-mail: bhj@daegu.ac.kr

족도를 조사하고 주로 이용하는 외식업소에 대한 만족도에 영향을 주는 요인을 분석함으로써 향후 지속적으로 증가할 것으로 예상되는 중국인 유학생을 대상으로 영업을 하는 외식업체의 마케팅 전략 수립을 위한 기초자료로 활용하고자 수행하였다.

II. 연구 내용 및 방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 경북지역 4년제 대학교에 재학 중인 중국인 유학생 총 150명을 대상으로 실시하였다. 조사대상자는 식품영양학이나 외식경영학을 전공하는 경우 비전공생에 비해 외식 선택속성 평가항목에 대한 중요성 인식도가 유의적으로 높을 수도 있다고 생각되어 설문조사 시에 조사대상자의 전공을 사전 조사하여 식품영양학이나 외식 관련 전공생은 설문조사 대상에서 제외하였다.

조사 설문지는 중국인 유학생이 설문 내용을 정확하게 이해할 수 있도록 중국어로 작성하였다. 설문조사는 2010년 11월 한 달 간 점심식사 시간을 이용하여 실시하였다. 조사원이 조사대상자에게 설문의 목적을 직접 설명한 후 설문지를 배부하였고, 자기기입식으로 작성한 설문지는 작성 직후 조사원이 회수하였다. 설문지는 최종 120부를 회수하여(회수율 80.0%) 통계분석에 활용하였다.

2. 조사내용 및 방법

설문 내용은 대학생이 주로 식사하는 업소를 대상으로 연구한 선행연구(Chae MJ 등 2008, Choi MK 등 2009, Kim WG 등 2009)를 참고하여 작성하였다.

조사대상자의 일반적 특성에 대해서는 성별, 연령, 유학기간 등을 조사하였다. 그리고 외식 선택속성 항목은 음식의 맛, 음식의 양, 음식의 온도, 음식의 신선도, 음식의 영양가, 음식의 외관, 다양한 메뉴, 적정 가격, 음식 위생, 식사 대기시간, 식당까지의 이동거리, 식당의 청결, 식당의 적정 실내온도, 식당의 환기상태, 식당의 인테리어, 화장실의 청결, 종사원 위생, 종사원의 친절도, 종사원 외모, 배경음악, 이벤트 및 홍보, 편안한 좌석, 휴식장소로서의 기능 등 총 23개 항목으로 구성하였으며, 외식에 대한 전체적인 만족도를 조사하였다.

외식 선택속성 총 23문항에 대해서 중요도와 만족도, 외식에 대한 전체적인 만족도는 리커트식 7점 척도를 사용하여 평가하였다(중요도: (1)전혀 중요하지 않다~(4)어느 쪽도 아니다~(7)매우 중요하다), 만족도:(1)전혀 만족하지 않는다~(4)어느 쪽도 아니다~(7)매우 만족한다).

설문지를 작성한 후 중국인 유학생 20명을 대상으로 예비조사를 실시하여 설문지를 수정·보완한 후 본조사에 사용하였다.

3. 통계처리 방법

최종적으로 회수한 설문지는 SPSS 통계 프로그램(ver. 20.0 SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반적 특성에 대해서는 빈도와 백분율을 구하였고 외식업소 선택속성에 대한 중요도와 만족도 평가 점수는 각 항목별로 평균과 평균편차를 구한 후 중요도와 만족도간의 차이분석을 위해 *t*-test를 실시하였다.

또한 중국인 유학생을 대상으로 운영하는 외식업소 운영 개선 방안을 도출하기 위해 외식 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 평균 점수를 기준으로 4사분면의 격자도를 그려서 중요도-성과 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)을 실시하였다(Matzler K 등 2003, Zhang HQ & Chow I 2004).

그리고 외식 선택속성 요인이 외식에 대한 전체적인 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해서 요인 분석을 실시하여 외식 선택속성 요인을 추출하였다. 타당성을 검증하기 위해 주성분분석을 이용하여 요인을 추출하였으며 요인회전방법으로는 베리맥스(varimax)를 사용하였고, 각 요인의 내적일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰도를 측정하였다.

신뢰도와 타당성 검증 결과 Cronbach's α 계수가 0.6 이상이고, 각 변수와 요인간의 상관관계 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)이 0.4 이상, 아이겐값이 1 이상인 경우에 평가문항으로 채택하였다(Hair JF 등 2006, Kim KS 2007).

외식 선택속성 요인과 전체적인 만족도 간의 상관관계 분석을 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였고, 외식 선택속성 요인이 외식에 대한 전체적인 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상 중국인 유학생의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 여자가 65명(54.2%), 남자가 55명(45.8%)이었고, 연령은 평균 21.8세였다. 그리고 우리나라 대학교에서의 유학 기간은 1년 이상이 60.0%였고, 1년 미만이 40.0%였다.

2. 외식 선택속성에 대한 중요도와 만족도 분석

외식 선택속성 총 23문항의 중요도와 만족도 평가 점수의 차이를 검증하기 위해 *t*-test를 실시한 결과는 Table 2와 같다.

중요도 평가 점수(7점 척도)는 '음식의 위생'(6.33점), '음식의 신선도'(6.25점), '음식의 맛'(6.09점), '식당의 청결'(6.03점), '종사원의 위생'(5.98점), '화장실의 청결'

Table 1. Characteristics of the subjects

Variable	n (%)	
Gender	Male	55(45.8)
	Female	65(54.2)
Age (years)	21.8 ± 1.8 ¹⁾	
Periods of residence in Korea (months)	< 12	48(40.0)
	≥ 12	72(60.0)

¹⁾ Mean±SD

Table 2. Comparison of perceived importance and satisfaction evaluation scores on off-campus restaurant selection attributes

Evaluation items	Importance ¹⁾	Satisfaction ²⁾	t value
Food taste	6.09±0.95	5.70±1.10	3.452**
Appropriate portion size	5.26±1.07	5.16±1.12	1.747
Food temperature	5.55±0.98	5.46±0.99	1.184
Food freshness	6.25±0.88	5.45±1.13	6.633***
Nutritive value	5.59±1.03	5.24±1.12	2.852*
Food appearance	4.83±1.19	5.35±1.18	-3.680**
Various menus	5.33±1.14	5.22±1.24	1.686
Price propriety	5.54±1.14	5.00±1.12	2.247
Food safety	6.33±0.90	5.38±1.27	7.313***
Waiting time for meal	5.16±1.01	5.00±1.09	0.165
Short walking distance	4.84±1.28	4.85±1.23	-0.160
Dining room cleanliness	6.03±1.03	5.37±1.25	1.320
Proper temperature of dining room	5.38±1.07	5.26±1.05	1.737
Ventilation of dining room	5.39±1.12	5.15±1.22	2.937*
Dining room decorations	4.68±1.07	5.15±1.16	-2.467
Toilet cleanliness	5.77±1.12	5.27±1.27	4.877**
Employees sanitation	5.98±0.99	5.30±1.23	6.078**
Friendliness of employees	5.63±1.09	5.13±1.15	5.375**
Employees appearance	4.75±1.19	4.97±1.11	-0.812
Background music	4.04±1.29	4.72±1.21	-5.954**
Event and promotion	4.41±1.36	4.65±1.31	-1.101
Comfortable seat	4.81±1.18	5.13±1.04	-1.779
Function of a resting place	5.02±1.21	5.03±1.03	0.120

¹⁾ Mean±SD: The importance scores were based on the mean scores measured on a Likert-type scale from 1 to 7 (1: not at all important~4: neutral~7: very important).

²⁾ Mean±SD: The satisfaction scores were based on the mean scores measured on a Likert-type scale from 1 to 7 (1: not at all satisfied~4: neutral~7: very satisfied).

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

(5.77점), ‘종사원의 친절도’(5.63점) 순으로 높았고, 배경음악(4.04점), 이벤트 및 홍보(4.41점), ‘식당 인테리어’(4.68

점) 순으로 낮았다.

그리고 만족도 평가 점수(7점 척도)는 ‘음식의 맛’(5.70점), ‘음식의 온도’(5.46점), ‘음식의 신선도’(5.45점), ‘음식의 위생’(5.38점) 순으로 높았고, ‘이벤트 및 홍보’(4.65점), ‘배경음악’(4.72점), ‘식당까지의 이동거리’(4.85점) 순으로 낮았다.

외식 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 차이 분석 결과 ‘음식의 신선도’($p < 0.001$), ‘음식의 위생’($p < 0.001$), ‘화장실의 청결’($p < 0.01$), ‘종사원의 위생’($p < 0.01$), ‘종사원의 친절도’($p < 0.01$), ‘음식의 맛’($p < 0.01$), ‘음식의 영양가’($p < 0.05$), ‘식당의 환기상태’($p < 0.05$) 등은 중요도에 비해 만족도가 유의적으로 낮았고, ‘음식의 외관’($p < 0.01$)과 ‘배경음악’($p < 0.01$)은 중요도에 비해 만족도가 유의적으로 높았다.

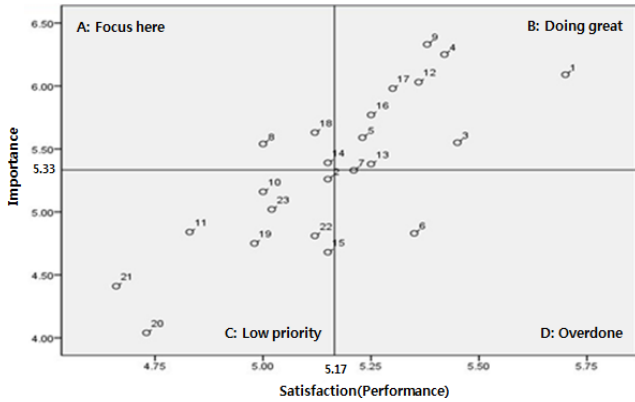
외식 선택속성별로 중요도와 만족도를 7점 척도로 평가한 결과 중요도 전체 평균은 5.33점, 만족도 전체 평균은 5.17점이었다. 중국인 유학생을 대상으로 급식 선택속성에 대한 중요도와 만족도를 평가한 연구(Fan MM & Bae HJ 2014) 결과에서는 중요도 평균은 5.39점, 만족도 평균은 4.97점이었는데 이 결과는 본 연구의 외식 선택속성 평가 점수에 비해 중요도는 조금 높고, 만족도는 다소 낮은 수준이었다.

X축을 만족도 점수, Y축을 중요도 점수로 하고, 중요도 평균 점수(5.33점)와 만족도 평균 점수(5.17점)를 좌표의 기준선으로 하여 A(Focus here), B(Doing great), C(Low priority), D(Overdone) 등 4개 분면으로 분할하여 중요도-성과 분석을 실시한 결과는 Fig. 1과 같다. 23개 평가항목 중 ‘다양한 메뉴’ 항목은 중요도 평균이 전체 중요도 평균과 동일하였으므로 IPA 결과 분석에서는 제외하였다.

A(Focus here)영역은 중요도는 평균보다 높으나 만족도는 평균값 이하로 평가되어 외식업소에서 가장 우선적으로 개선 노력을 집중할 필요가 있다고 평가된 영역으로 ‘종사원의 친절도’, ‘음식의 적정 가격’, ‘식당의 환기상태’ 등 3개 항목이 이 영역에 포함되었다.

‘종사원의 친절도’와 ‘음식의 적정 가격’ 항목은 중국인 유학생이 평가한 급식 선택속성에 대한 IPA 결과(Fan MM & Bae HJ 2014)에서는 모두 B(Doing great)영역에 포함되었으나 외식 선택속성에 대한 IPA 결과에서는 A영역에 포함된 결과를 통해 볼 때 중국인 유학생의 경우 대학 급식소에 비해 외식업소에 대해서는 ‘종사원의 친절도’와 ‘음식의 적정 가격’에 대한 만족도가 상대적으로 낮다는 것을 알 수 있었다.

한편, ‘식당의 환기상태’ 항목은 중국인 유학생을 대상으로 평가한 급식 선택속성에 대한 IPA 결과(Fan MM & Bae HJ 2014)에서도 우선적으로 개선이 필요한 항목으로 분석되었다. 따라서 중국인 유학생은 대학교내 급식소나 대학교 주변 외식업소 모두 환기상태가 좋지 않다고 평



A: Focus here	8. Price propriety 14. Ventilation of dining room 18. Friendliness of employees
B: Doing great	1. Food taste 3. Food temperature 4. Food freshness 5. Nutritive value 9. Food safety 12. Dining room cleanliness 13. Proper temperature of dining room 16. Toilet cleanliness 17. Employees sanitation
C: Low priority	2. Appropriate portion size 10. Waiting time for meal 11. Short walking distance 15. Dining room decorations 19. Employees appearance 20. Background music 21. Event and promotion 22. Comfortable seat 23. Function of a resting place
D: Overdone	6. Food appearance

Fig. 1. The IPA grid for the off-campus restaurant selection attributes.

가하였고, 고객이 만족할 수 있도록 식당의 환경을 개선하기 위해서는 식당 내 공조시설을 적정하게 설치, 가동하거나 식당 조리실내 후드 및 팬 등의 환기시설을 적정 용량으로 설치하여 가동해야 할 것이다.

IPA 결과 중요도와 만족도가 모두 높은 항목으로 현재 수준을 잘 유지해야 할 항목(B: Doing great)은 ‘음식의 맛’, ‘음식의 온도’, ‘음식의 신선도’, ‘음식의 영양가’, ‘음식의 위생’, ‘식당의 청결’, ‘식당의 적정 실내온도’, ‘화장실의 청결’, ‘종사원의 위생’ 등 평가 대상 23문항 중 9문항(전체의 39.1%)이었다.

본 연구에서 B(Doing great)영역으로 분석된 항목은 국내 거주 중국인의 한식에 대한 중요도와 만족도 평가 결과(Kim HS & Lyu ES 2012)에서 맛, 청결, 건강, 영양과 음식의 질(quality)에 대한 중요도와 만족도가 모두 높았던 결과와 유사하였다.

그리고 중요도와 만족도가 평균 점수보다 모두 낮게 평가된 항목(C: Low priority)은 ‘음식의 양’, ‘식사 대기 시간’, ‘식당까지의 이동거리’, ‘식당의 인테리어’, ‘종사원의 외모’, ‘배경 음악’, ‘이벤트와 홍보’, ‘편안한 좌석’, ‘휴식공간으로서의 기능’ 등 총 9항목(전체의 39.1%)이

었다.

대학 급식소에 대해 우리나라 대학생을 대상으로 한 연구(Yi NY 2012)와 중국인 유학생을 대상으로 한 연구(Fan MM & Bae HJ 2014)에서도 식당의 인테리어, 배경 음악, 이벤트와 홍보, 휴식공간으로서의 활용성, 편안한 정도 등이 C영역에 해당되었다. 따라서 우리나라 대학생과 중국인 유학생은 대학 급식소뿐만 아니라 외식업소에 대해서도 ‘물리적 환경’ 요인과 ‘서비스 환경’ 요인에 대한 중요성 인식도와 만족도가 다른 요인에 비해 상대적으로 낮다는 것을 알 수 있었다. 이는 식사하기 위해 대학교 주변의 외식업소나 대학교내 급식소를 이용하는 대학생의 경우 주로 공간시간을 이용하여 식사를 하는 경우가 많으므로 식사 본연의 목적 이외에 휴식이나 사교 등의 다른 용도로 식당을 이용할 만큼의 시간적 여유가 없기 때문에 음식과 서비스 자체에 대한 요구보다 식당의 환경요인에 대한 요구가 높지 않다고 생각된다.

또한 중요도는 낮지만 만족도가 높게 나타난 항목(D: Overdone)은 ‘음식의 외관’이었다. 중국인 유학생의 급식 선택속성 IPA 결과(Fan MM & Bae HJ 2014)에서는 ‘음식의 외관’이 C영역에 포함되었으나 본 연구에서 외식업소의 경우 ‘음식의 외관’에 대한 만족도는 평균 이상으로 높고, 대학 급식소의 해당 항목에 대한 만족도 보다 높다는 것을 알 수 있었다.

3. 외식 선택속성 요인이 전체적인 만족도에 미치는 영향

1) 외식 선택 속성에 대한 요인 분석

외식 선택 속성 총 23개 항목에 대한 요인분석 결과 최종적으로 5개 요인으로 분류되었다(Table 3). 전체 평가 항목에 대한 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 계수가 0.946 이었고 각 요인의 Cronbach's α 계수는 모두 0.7 이상이었으므로 본 연구에서 사용한 변수들은 높은 신뢰성이 있다는 것을 확인하였다(Hair JF 등 2006, Kim KS 2007). 또한 전체 5개의 요인이 설명하는 누적 설명력은 69.237% 였다.

각 요인에 포함된 문항의 의미를 고려하고, 선행 연구(Yi NY 2012, Fan MM & Bae HJ 2014)에서 분석 요인을 명명한 것을 참고하여 요인 1은 ‘음식의 질과 가격’, 요인 2는 ‘물리적 환경과 가치’, 요인 3은 ‘서비스 환경’, 요인 4는 ‘서비스의 질’, 요인 5는 ‘편의성과 청결’로 명명하였다.

요인 1은 ‘다양한 메뉴’, ‘음식의 적정 가격’, ‘음식의 위생’, ‘음식의 맛’, ‘음식의 신선도’, ‘식당의 청결’, ‘식사 대기시간’ 등이, 요인 2는 ‘음식의 온도’, ‘식당의 적절한 실내온도’, ‘식당의 환기상태’, ‘식당의 인테리어’, ‘음식의 영양가’, ‘음식의 양’ 등이, 요인 3은 ‘휴식공간으로서

Table 3. Results of factor analysis of off-campus restaurant selection attributes

Factor and variables (Cronbach's α)	Factor loadings	Eigen values	Cumulative (%)
Factor 1. Food quality and price (0.894)			
Various menus	0.769		
Price propriety	0.761		
Food safety	0.732		
Food taste	0.653	11.204	19.017
Food freshness	0.611		
Dining room cleanliness	0.510		
Waiting time for meal	0.507		
Factor 2. Physical environment and value (0.848)			
Food temperature	0.712		
Proper temperature of dining room	0.671		
Ventilation of dining room	0.636	1.909	34.214
Dining room decorations	0.589		
Nutritive value	0.515		
Appropriate portion size	0.506		
Factor 3. Service environment (0.818)			
Function of a resting place	0.795		
Event and promotion	0.751	1.314	47.170
Background music	0.712		
Comfortable seat	0.663		
Factor 4. Service quality (0.825)			
Employee appearance	0.788		
Friendliness of the employees	0.598	1.124	59.275
Food appearance	0.463		
Factor 5. Convenience and cleanness (0.769)			
Short walking distance	0.796		
Employees sanitation	0.542	1.066	69.237
Toilet cleanliness	0.529		

Cronbach's α = 0.946

의 기능', '이벤트 및 홍보', '배경음악', '편안한 좌석' 등이, 요인 4는 '종사원의 외모', '종사원의 친절도', '음식의 외관' 등이, 요인 5는 '식당까지의 이동거리', '종사원의 위생', '화장실의 청결' 등의 문항이 포함되었다.

2) 외식 선택속성 요인이 전체적인 만족도에 미치는 영향

외식에 대한 전체적인 만족도와 외식 선택속성 요인간의 상관관계 분석 결과는 Table 4와 같다. '음식의 질과 가격($p<0.01$)', '물리적 환경과 가치($p<0.01$)', '서비스 환경($p<0.01$)', '서비스의 질($p<0.01$)', '편의성과 청결($p<0.01$)' 등 5개 만족 요인과 외식에 대한 전체적인 만족도 간에는 모두 유의적인 정(+)의 상관관계를 보였다.

외식 선택속성 요인이 외식에 대한 전체적인 만족도에 미치는 영향을 알아보기로 '음식의 질과 가격', '물리적 환경과 가치', '서비스 환경', '서비스의 질', '편의성과 청결'을 독립변수로 하고 전체적인 만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 외식 선택속성 요인별 만족도가 전체적인 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 종속변수의 분산 중 독립변수에 의해 설명되어지는 비율은 50.7%였다($F=23.219, p<0.001$).

중국인 유학생의 전체적인 외식 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석 결과 '서비스의 질($\beta=0.285, p<0.001$)', '서비스 환경($\beta=0.246, p<0.01$)', '음식의 질과 가격($\beta=0.217, p<0.01$)', '물리적 환경과 가치($\beta=0.202, p<0.05$)' 순으로 전체적인 만족도에 유의적인 영향을 주는 것으로 분석되었고, '편의성과 청결($\beta=0.122, p>0.05$)'은 유의적인 영향을 주지 않는다는 것을 알 수 있었다.

이 결과를 통해 중국인 유학생들의 경우에도 학교 주변의 외식업소에 대한 전체적인 만족도에 가장 큰 영향을 주는 것은 '서비스의 질'이라는 것을 알 수 있었다. '서비스의 질'에 포함되는 항목 중 '종사원의 친절도'는 IPA 결과에서도 우선적으로 개선이 필요한 항목으로 분류되었으므로 본 연구의 조사대상자들이 주로 이용하는 외식업소의 매니저는 중국인 유학생을 포함한 고객들의 만족도 향상을 위해서 '종사원의 친절'을 포함한 '서비스

Table 4. Intercorrelation of all measures

Variables	Overall satisfaction	Food quality and price	Physical environment and value	Service environment	Service quality
Food quality and price	0.474**				
Physical environment and value	0.500**	0.427**			
Service environment	0.567**	0.317**	0.373**		
Service quality	0.516**	0.292**	0.417**	0.342**	
Convenience and cleanness	0.321**	0.440**	0.377**	0.265**	0.495**

** $p<0.01$

Table 5. Determinants of overall satisfaction

Independent variables	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t value	VIF
	B	Std error	Beta		
Constant	0.310	0.473		0.655	
Food quality and price	0.182	0.066	0.217	2.762**	1.353
Physical environment and value	0.184	0.073	0.202	2.534*	1.391
Service environment	0.231	0.078	0.246	2.950**	1.528
Service quality	0.266	0.072	0.285	3.714***	1.284
Convenience and cleanness	0.102	0.060	0.122	1.685	1.146

Note: Dependent variable is overall satisfaction, Adjusted R² = 0.507, F = 23.219 (p<0.001).

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

의 질'의 개선을 위해 주력할 필요가 있다고 판단된다.

중국인 유학생을 대상으로 한 급식만족도 조사 연구 (Fan MM & Bae HJ 2014)에서도 본 연구의 조사항목 중 '서비스의 질'과 '서비스 환경'에 포함된 항목에 대한 학생들의 만족도가 낮았으므로 급식 만족도 향상을 위해 서비스 관련 항목의 개선에 대한 필요성이 강조되었는데, 본 연구에서도 중국인 유학생의 외식 만족도에 영향을 주는 요인을 분석한 결과 '서비스의 질'과 '서비스 환경' 요인이 다른 요인에 비해 더 많은 영향을 준다는 것을 알 수 있었다.

따라서 대학교 주변 외식업소에서 대학교내 급식소에 대한 만족도가 낮은 항목에 대한 고객의 요구를 정확히 파악하여 이를 충족시켜줄 수 있는 방안을 적극적으로 실천해나간다면 고객 유치와 매출 증진에 더욱 유리해질 것이라고 생각된다. 대전지역 중국 유학생들이 급식소를 이용하지 않는 이유를 조사한 결과(Yi NY 2015) 음식의 맛이 없고 음식의 종류가 다양하지 않아서라고 했는데, 학교 주변 외식업소에서 외식 선택속성 요인 중 '음식의 맛'과 '다양한 메뉴' 항목이 포함된 '음식의 질과 가격' 요인에 대한 만족도를 향상시키기 위해 다양한 개선 노력을 기울인다면 대학교내 급식소에 만족하지 못한 대학생 고객들을 성공적으로 유치할 수 있을 것으로 기대된다.

연구결과를 종합해볼 때 대학교 주변 외식업소 경영자는 중국인 유학생 고객의 만족도 증대를 위해 종사원의 서비스 수준을 향상시키고 동시에 식당 서비스 환경을 개선하고, 다양한 메뉴를 적절한 가격과 품질로 제공하기 위해 지속적인 노력을 수행할 필요가 있다고 판단된다.

한편 본 연구에서는 조사대상 지역 및 대상자가 대학교 한 곳의 중국인 유학생으로 한정되었으므로 연구 결과의 해석이 매우 제한적이다. 따라서 추후 연구에서는 연구결과를 일반화를 위해서 조사대상자에 중국인 유학생뿐만 아니라 다양한 국적의 유학생을 포함시키고 전국 단위의 조사를 실시할 필요가 있다고 생각된다. 더불어 유학생의 외식 만족도를 향상시키기 위한 성공적인 마케팅

전략을 도출하기 위해서는 설문조사 대상뿐만 아니라 조사 내용을 더욱 확대하고 세분화할 필요가 있다고 판단된다.

또한 본 연구결과는 중국인 유학생뿐만 아니라 중국인 관광객을 대상으로 영업하는 국내 외식업체 뿐만 아니라 중국 본토의 중국인을 대상으로 우리나라 음식을 판매하고 있는 외식업체의 마케팅 전략 수립을 위한 기초자료로도 활용할 수 있을 것으로 기대된다.

IV. 요약

중국인 유학생 대상 외식업소의 음식과 서비스 품질 개선 방안과 마케팅 전략 수립을 위한 기초자료를 제공하고자 경북지역 4년제 대학교에 재학 중인 중국인 유학생을 대상으로 외식 선택속성에 대한 중요도와 만족도를 평가하고 외식 선택속성 요인이 전체적인 만족도에 미치는 영향을 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 분석한 결과, 외식 선택 속성에 대한 중요도 평가 결과 음식의 위생(6.33점), 음식의 신선도(6.25점), 음식의 맛(6.09점)의 순으로 높았고, 만족도 평가 결과 음식의 맛(5.70점), 음식의 온도(5.46점), 음식의 신선도(5.45점) 순으로 높았다. 또한 IPA 결과, 평균 점수에 비해 중요도는 높으나 만족도는 낮아 우선적으로 개선이 필요하다고 평가된 항목은 '종사원의 친절도', '음식의 적정 가격', '식당의 환기상태' 등이었다. 그리고 외식 선택속성에 대한 요인 분석 결과 5개 요인이 추출되었고, 외식에 대한 전체적인 만족도와 5개의 외식 선택속성 요인간의 상관관계 분석 결과 모든 항목에서 유의적인 정(+)의 상관관계를 나타냈다 (p<0.01). 또한 외식 선택속성 요인이 외식에 대한 전체적인 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 다중회귀분석을 실시한 결과 '음식의 질과 가격', '물리적 환경과 가치', '서비스 환경', '서비스의 질' 등 총 4개 요인이 전체적인 만족도에 유의적인 영향을 주는 것으로 분석되었다. 따라서 중국인 유학생 고객의 외식 만족도 향상을 위해서는

음식과 서비스의 질 개선 뿐만 아니라 물리적 환경과 서비스 환경의 개선이 필요하다고 판단된다.

References

- Chae MJ, Bae HJ, Yoon JY. 2008. Consumption practices and selection attributes of the university students on ready-to-eat foods. *Korean J Foodservice Manag Soc* 11(2):289-307
- Choi MK, Choi SH, Lee SI. 2009. An Assessment of customer satisfaction towards university residence hall foodservice and subjective QOL (Quality of Life): Focused on the university students in Daegu, Gyeongbuk area. *Korean J Community Nutr* 14(1):114-122
- Fan MM, Bae HJ. 2014. Analyzing the importance and satisfaction on the university foodservice selection attributes of foreign Chinese students in Gyeongbuk province. *Korean J Food and Nutr* 27(1):128-135
- Ha KH. 2010. Survey of Korean food acknowledgement and preference by Chinese student's in Daejeon. *Korean J Food and Nutr* 23(2):186-195
- Hair JF, Anderson RE, Tatham RL, Black WC. 2006. *Multivariate data analysis with reading*. Macmillam Publishing Company. New York, NJ, USA. pp 75-90
- Immigration Service, Information, Statistics. 2014. Immigration-foreigner policy. Available from: http://www.immigration.go.kr/HP/COM/bbs_003/BoardList.do?strNbodCd=noti0096&strOrgGbnCd=104000&strFilePath=imm/&strRtnURL=IMM_6050&strNbodCdGbn=&strType=&strAllOrgYn=N. Accessed December 1, 2015
- Jung HY, Jeon ER. 2011. Preference for Korean food and satisfaction of dormitory foodservice by chinese students studying at Mokpo National University. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 40(2):283-289
- Kim HS, Lyu ES. 2012. Importance and satisfaction with Korean food for foreigners living in Busan with regard to nationality. *Korean J Food Cook Sci* 28(2):89-96
- Kim KS. 2007. *Analysis of structural equation modeling*. Hannarae Publishing Company. Seoul, Korea. pp 92-150
- Kim WG, Ng CN, Kim YS. 2009. Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word-of-mouth. *Int J Hosp Manag* 28(1):10-17
- Kweon SY, Yoon SJ. 2006. Recognition and preference to Korean traditional food of Chinese at Seoul residence. *Korean J Food Culture* 21(1):17-30
- Lee T. 2009. Chinese students' acclimated to conditions. Master's thesis. Kyungbuk National University. Daegu, Korea. pp 1-3
- Matzler K, Sauerwein E, Heischmidt KA. 2003. Importance performance analysis revisited: The role of the factor structure of customer satisfaction. *Serv Ind J* 23(2):112-130
- Moon SJ, Song JS. 2011. Survey of chinese university or college student's preference for and satisfaction with Korean food in Daegu and Gyeongbuk. *Korean J Food Culture* 26(2):113-119
- Seo KH, Lee SB, Shin MJ. 2003. Research on Korean food preference and the improvement of Korean restaurants for Japanese and Chinese student in Korea. *Korean J Soc Food Cook Sci* 19(6):715-722
- Yi NY. 2012. Importance-Performance Analysis of service quality attributes of university foodservice-A Comparison of male and female student's perceptions in Daejeon-. *Korean J Human Ecol* 21(2):389-405
- Yi NY. 2015. Mediating effects of perceived value on the relationship between university foodservice quality attributes and satisfaction of Chinese students in Daejeon. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 44(11):1750-1758
- Youn NM, Lee SH, Yoon YS. 2010. A Comparative study on the recognition and attitude of Korean foods for Japanese and Chinese tourists in Korea. *Korean J Foodservice Manag Soc* 13(2):149-168
- Zhang HQ, Chow I. 2004. Application of importance-performance model in tour guides performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *J Tourism Manag* 25(1):81-91

Received on Dec.12, 2015/ Revised on Dec.22, 2015/ Accepted on Dec.22, 2015