

예체능계열 대학생의 기대불일치와 만족도 및 충성도의 관계

김일광
서원대학교

The Relationships of Expectancy-Disconfirmation and Satisfaction, Loyalty of Students Majoring in Art & Physical Education

Il-Gwang Kim

Dept. of Leisure Sport, Seowon University

요약 본 연구는 예체능 계열 대학생의 기대불일치와 만족도 및 충성도의 관계를 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 예체능 계열 대학생 187명을 대상으로 설문조사를 실시하여 분석하였다. 연구결과 첫째, 예체능 계열 대학생의 긍정적 불일치는 만족도(교육성과)에 부분적으로 영향을 미친다. 둘째, 예체능 계열 대학생의 부정적 불일치는 만족도(교수, 직원, 교육성과)에 부분적으로 영향을 미친다. 셋째, 예체능 계열 대학생의 긍정적 불일치의 경우 만족도(직원, 교육성과)는 충성도에 영향을 미친다. 넷째, 예체능 계열 대학생의 부정적 불일치의 경우 만족도(교육성과)는 충성도에 영향을 미친다. 이러한 결과를 토대로 예체능 계열 대학생의 만족도를 높여 대학의 경쟁력을 높이기 위해서는 학생들이 표출하는 부정적 요소를 적극적으로 해결하려는 대학의 노력과 내실있는 교육과정 실천을 통해 학생들의 교육성과를 높일 수 있는 대책 마련이 중요하다고 사료된다.

주제어 : 예체능전공, 기대불일치, 긍정불일치, 부정불일치, 만족도, 충성도

Abstract The purpose of this study was to analyze The Relationships of Expectancy-Disconfirmation and Satisfaction, Loyalty of Students Majoring in Art & Physical Education. In order to achieve this purpose, a total of 187 students were selected as study participants from 7 regions in nationally using the convenience sampling method. The instrument for data collection was a questionnaire. The followings are the results: First, positive disconfirmation partially affected education performance. Second, negative disconfirmation partially affects faculty, staff, and education performance. Third, staff and education performance in positive disconfirmation affect loyalty. Fourth, education performance in negative disconfirmation affects loyalty.

Key Words : majoring in art & physical education, expectancy-disconfirmation, positive-disconfirmation, negative-disconfirmation, satisfaction, loyalty

Received 26 December 2015, Revised 30 January 2016
Accepted 20 February 2016, Published 28 February 2016
Corresponding Author: Il-Gwang Kim(Seowon University)
Email: whyhow1023@gmail.com

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

오늘날 국내 대학의 현실은 학력인구의 감소에 따른 대학 입학 정원의 부족현상의 심화, 이로 인한 학과간의 통폐합, 지방 대학 존폐 위기 등 전반적인 대학 존립에 대한 우려와 개혁을 통한 생존을 위해 노력하고 있다.

2018학년도부터 고교 졸업학생과 대학입학 정원의 역류현상은 대학구조개혁이라는 제도를 시행함으로써 정부차원의 상향식 구조조정이 진행되고 있다. 이와 같은 대학구조개혁의 내용을 살펴보면, 지방대학뿐만 아니라 전반적으로 학과 간 통,폐합 시 예체능계열의 축소가 두드러지게 나타난다. 즉, 우선적으로 인문계열과 예체능계열은 취업이라는 척도를 기준으로 통,폐합시행에 일차적으로 고려되는 계열이라고 볼 수 있다.

이로 인해, 예체능계열의 학과는 입학지원율의 저고, 신입생 및 재학생의 이탈을 약화시키기 위하여 장학금 혜택 및 복지시설 확충 등 다양한 노력을 기울이고 있는 상황이다.

재학생들의 이탈 현상에는 다양한 원인이 있을 수 있다. 그 가운데 입학 전 기대심리와 입학 후 가치에 대한 부정적인 격차가 클수록 학과 및 대학에 대한 불만족은 증대되고, 이로 인한 편입학 및 재수를 위한 휴학 등의 이탈율이 증가되는 것으로 추측된다.

이러한 재학생들의 입학 전 기대심리와 입학 후 가치의 차이를 확인하기 위하여 기대불일치이론(Expectancy Disconfirmation Theory)을 적용할 수 있다. 기대불일치이론은 1970년 이후 고객만족 형성과정을 설명하는 중심이론이었으며, 불일치는 관련 서비스에 대한 사전기대와 지각된 실제성과와의 차이를 의미하며, 불일치는 만족 또는 불만족이라는 심리를 갖기 이전에 이행되는 총체적 비교판단(summary comparative judgements)를 나타내는 개념이다 [1, 2]. 따라서, 대학 재학생들의 입학 전 대학에 대한 사전 기대와 입학 후 실제성과에 대한 차이를 나타내는 불일치 정도를 파악하고, 이에 따른 만족도와 충성도의 관계를 살펴봄으로써 입학지원율 제고 및 재학생 이탈을 방지 등 학생유지를 위한 전략을 마련할 수 있을 것으로 생각된다.

따라서, 본 연구는 학과 통폐합 시 우선적으로 고려되는 예체능계열 학과의 재학생 유지 및 만족도 증대를 위해 기대불일치이론의 긍정불일치와 부정불일치를 구분

하여 교수, 직원, 교육시설, 교육성과와 관련된 만족도와 충성도의 관계를 검증함으로써 학과존속을 위한 기초자료를 제공하는데 의의를 둔다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위한 연구 가설은 다음과 같다.

- H 1: 긍정불일치는 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H 1-1. 긍정불일치는 교수만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H 1-2. 긍정불일치는 직원만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H 1-3. 긍정불일치는 교육시설만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H 1-4. 긍정불일치는 교육성과만족도에 영향을 미칠 것이다.

- H 2: 부정불일치는 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H 2-1. 부정불일치는 교수만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H 2-2. 부정불일치는 직원만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H 2-3. 부정불일치는 교육시설만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H 2-4. 부정불일치는 교육성과만족도에 영향을 미칠 것이다.

- H 3: 긍정적 불일치의 경우 만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H 3-1. 교수만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H 3-2. 직원만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H 3-3. 교육시설만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H 3-4. 교육성과만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.

- H 4: 부정적 불일치의 경우 만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H 4-1. 교수만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H 4-2. 직원만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H 4-3. 교육시설만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.
- H 4-4. 교육성과만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.

2. 연구 방법

2.1 연구대상

본 연구의 조사대상은 '대학생의 학교생활 만족도 조

사 연구[3]를 위해 전국 7개 지역에 소재하고 있는 32개 대학의 학생 1,400명을 대상으로 실시한 설문자료에서 예체능계열 전공자 212명 중 설문지 작성이 완성되지 않았거나 이중 표기 및 잘못 표기된 설문지와 기대불일치 이론의 단순공정에 해당하는 25부를 제외하고, 본 연구에서는 총 187명의 자료를 이용하였으며, 조사대상의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Characteristics of the Participants

latent variable	measured variable	n	%
gender	male	77	41.2
	female	110	58.8
school year	1st year	35	18.7
	2nd year	49	26.2
	3rd year	53	28.3
	4th year	50	26.7
School location	Seoul	99	52.9
	Gyeonggi-do	23	12.3
	Chungcheong-do	25	13.4
	Gyeongsang-do	12	6.4
Establishment Type	Jeolla-do	28	15.0
	National and public	17	9.1
Dwelling Type	Private	170	90.9
	one's own	119	63.6
	dormitory	21	11.2
	Boarding	3	1.6
	Self-catering kinsfolk	39	20.9
		5	2.7

2.2 측정도구

본 연구에서는 자료 수집을 위한 조사도구로 설문지를 이용하였다. 설문지는 연구대상자의 일반적 특성을 묻는 5개 문항과 기대불일치를 조사하기 위해 사전기대를 묻는 3개 문항, 실제성적을 묻는 3개 문항, 만족도를 조사하기 위해 교수님 5문항, 직원 4문항, 교육시설 3문항, 교육성과 5문항, 충성도 4문항 총 32 문항으로 구성하였으며, ‘매우 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’의 5점 Likert 척도로 구성하였다.

2.2.1 기대불일치

기대불일치는 실제성과와 사전기대 간 발생하는 차이를 의미한다. 실제성과 점수에서 사전기대 점수를 차감한 값이 양수(+)일 경우 긍정적 불일치 값으로 사용하였다. 기존의 기대불일치이론[1]에서는 0일 경우 단순 불일치로 대체로 만족한다는 긍정의 의미로 간주하였으나 본 연구에서는 순수긍정 값만을 대상으로 하기 위해 실제성

과에서 사전기대 점수를 차감한 값이 0인 값은 조사대상에서 삭제하였으며, 음수(-)일 경우 부정적 불일치 값으로 사용하였다.

2.2.2 만족도

만족도는 현재 대학의 교육서비스에 대한 평가를 의미한다. 만족도를 측정하기 위해 본 연구에서는 교수님 관련 5문항, 직원 관련 4문항, 교육시설 관련 3문항, 교육성과 관련 5문항 총 17문항으로 구성하였다.

2.2.3 충성도

만족도의 결과변수인 충성도는 현재 대학의 교육서비스에 대한 재구매 의도를 묻는 문항으로 등록금 인상 시 현재 대학 선택 여부, 자녀 또는 친지에게 입학 권유, 편입 의사 등을 묻는 총 4개의 문항으로 구성하였다.

2.3 조사절차

본 연구에서는 설문지를 이용하여 자료를 수집하였으며, 설문지는 연구대상자가 있는 학교의 학과장 또는 지도교수에게 협조를 받은 후 설문지 내용과 목적을 간략히 설명한 후 배포하였다. 그리고 설문지 작성은 연구대상자가 직접 작성하는 자기평가 기입법을 이용하였으며, 작성된 설문지는 현장에서 바로 수거하였다.

2.4 측정도구의 타당도 및 신뢰도

본 연구는 선행연구를 근거로 구성된 설문지를 스포츠경영학 교수 2명, 스포츠경영학 박사 1명의 전문가를 통해 문항의 적합성, 내용타당도를 확보하였다. 단일요인의 적합성과 각 변인간의 요인을 파악하기 위하여 확인적 요인분석을 <Table 2>와 같이 실시하였다. 각 요인의 표준화계수를 살펴보면, 실제성과는 .633-.801로 나타났고, 사전기대는 .317-.881, 교수는 .633-.818, 직원은 .834-.915, 교육시설은 .746-.949, 교육성과는 .459-.798, 충성도는 .713-.835로 나타났다. Kline(1998)에 의하면 각 요인의 표준화 값은 .50 이상이어야 하나 본 연구에서는 사전기대요인과 교육성과요인 총 2문항에서 .50 이하 값을 나타내고 있으나, 이와 관련된 문항의 경우, 사전기대의 요인 및 교육성과와 관련하여 중요문항으로 판단되어 분석에 사용하였다. 또한, 각 단일차원의 개념신뢰도 (composite reliability) 값은 .728-.917로 나타났다. 변인

(Table 2) Confirmatory Factor Analysis Result of Latent Variable

latent variable	measured variable	non-standardized coefficient	standardized coefficient	S.E	C.R	P	AVE	Construct reliability	cronbach'a
Achievements	A6	1	.633				.533	.772	.720
	A5	1.060	.801	.132	8.049	.001			
	A4	.770	.655	.108	7.124	.001			
Expectation	E3	1	.317				.505	.728	.613
	E2	1.900	.654	.496	3.830	.001			
	E1	2.834	.881	.748	3.788	.001			
Professor	P3	1	.797				.674	.911	.867
	P2	1.091	.789	.096	11.403	.001			
	P1	1.091	.818	.092	11.89	.001			
	P6	1.012	.742	.096	10.587	.001			
	P9	.892	.633	.102	8.769	.001			
Staff	S13	1	.876				.735	.917	.907
	S12	1.044	.915	.060	17.371	.001			
	S11	1.002	.834	.068	14.835	.001			
	S14	.916	.754	.073	12.505	.001			
Facilities	F4	1	.746				.703	.875	.857
	F3	1.317	.949	.114	11.555	.001			
	F2	1.101	.767	.104	10.586	.001			
Educational Performance	EP4	1	.782				.623	.889	.826
	EP3	.950	.798	.084	11.317	.001			
	EP2	.953	.721	.095	10.055	.001			
	EP5	.985	.786	.089	11.119	.001			
	EP10	.600	.459	.098	6.103	.001			
Loyalty	L3	1	.713				.591	.852	.865
	L2	1.178	.835	.112	10.538	.001			
	L1	1.189	.828	.114	10.453	.001			
	L4	.955	.763	.098	9.698	.001			

*** p<.001, $\chi^2=558.684$ df=303 p=.001 RMR=.055 TLI= .891, CFI= .906, RMSEA=.067

간 CFA 분석 결과 $\chi^2 = 558.687(df=303, p=.001)$ 으로 부적합한 것으로 나타났으나, RMR=.055, TLI= .891, CFI=.906, RMSEA= .067로 나타나 [4]가 제시한 기준을 충족시키는 것으로 나타났다.

또한, 집중 타당도(Convergent Validity)와 판별 타당도(Discriminant Validity)의 확인을 위하여 평균분산추출(AVE, Average Variance Extracted) 값을 구하였다.

AVE 값은 .505-.735로 나타나 기준치 .50 값을 만족시켜 집중타당성이 확보되었으며, <Table 3>와 같이 AVE 값이 상관계수의 제곱값보다 크게 나타나므로 판별타당성을 확보하였다[5].

2.5 자료분석방법

본 연구에서는 수집된 자료는 SPSS 21.0 version 으로 빈도분석, 상관관계분석을 실시하였으며, AMOS 21.0 version을 이용하여 확인적 요인분석과 가설 검증을 위한 구조방정식모형분석(structural equation model : SEM)을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 상관관계 분석

측정변인간의 판별타당성 검증을 위해 상관관계분석을 실시하였으며, <Table 3>와 같이 상관인 높은 관계(.8이상)가 나타나지 않아 판별타당성을 만족시킨다고 볼 수 있다. [5]는 각 구성개념의 AVE값이 두 구성개념의 상관계수 제곱 값 보다 크면 판별타당성이 있다고 하였다.

3.2 연구모형의 적합도 검증

본 연구에서 설정한 기대불일치, 만족도, 충성도의 관계를 구성하는 구조모형을 검증한 결과 긍정불일치는 <Table 4>, [Fig. 1]과 같이 $\chi^2=301.958(df=201)$ 로 나타났고, RMSEA=.094, TLI=.873, CFI=.889로 본 연구모형의 적합성을 확인하였다. [6]은 RMSEA 값이 .05 이하이면 좋은 적합도 .05-.08이면 보통 적합도 .10 이상이면 부적합지수라 하였으며, [7]는 TLI, CFI 값이 .80-.90 이상이면 좋은 적합지수라고 하였다.

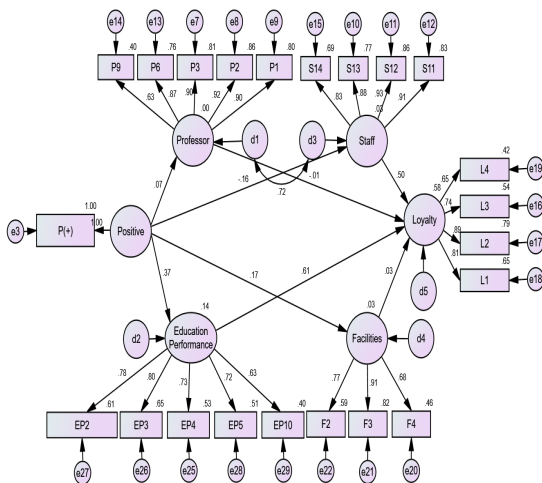
(Table 3) Correlation Analysis

	Achievements	Expectation	Professor	Staff	Facilities	Educational achievements	Loyalty
Achievements	.533 ^{a)}						
Expectation	-.002	.505 ^{a)}					
Professor	.448**	.106	.674 ^{a)}				
Staff	.270**	.178*	.551**	.735 ^{a)}			
Facilities	.267**	.028	.212**	.195**	.703 ^{a)}		
Educational achievements	.614**	.243**	.424**	.389**	.423**	.623 ^{a)}	
Loyalty	.392**	.439**	.335**	.388**	.340**	.582**	.591 ^{a)}

**p<.001, ^{a)} AVE

(Table 4) Positive Research Model

	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA
statistic	301.958	201	.889	.873	.094

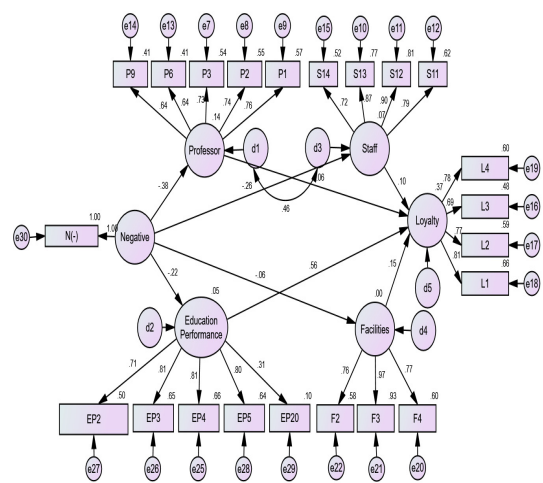


[Fig. 1] Positive Research Model

부정불일치는 <Table 5>과 [Fig. 2]와 같이 $\chi^2=403.166(df=201)$ 로 나타났고, $RMSEA=.089$, $TLI=.842$, $CFI=.863$ 으로 본 연구모형의 적합성을 확인하였다. [6]은 $RMSEA$ 값이 .05 이하면 좋은 적합도 .05-.08이면 적당한 적합도 .10 이상이면 부적합지수라 하였으며, [7]는 TLI , CFI 값이 .80-.90 이상이면 좋은 적합지수라고 하였다.

(Table 5) Negative Research Model

	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA
statistic	403.166	201	.863	.842	.089



[Fig. 2] Negative Research Model

3.3 가설 검증 결과

본 연구의 가설을 검증하기 위해 각 변인들 간의 경로 를 분석한 결과는 <Table 6>, <Table 7>과 같다.

3.3.1 긍정적 불일치 가설 검증 결과

가설 1-1의 분석 결과 ‘긍정불일치는 교수만족도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하지 않아($\beta=.069$, $t=.511$) 해당 가설 1-1은 기각 되었다.

〈Table 6〉 Positive Results of Path Analysis

path	model	standardized coefficient	standard error	critical ratio	sig(p)	verification
H1-1	Positive → Professor	.069	.223	.511	.609	rejection
H1-2	Positive → Staff	-.159	.252	-1.180	.238	rejection
H1-3	Positive → Facilities	.169	.197	1.188	.235	rejection
H1-4	Positive → Educational achievements	.375	.170	2.658	.008**	accept
H3-1	Professor → Loyalty	-.007	.151	-.042	.967	rejection
H3-2	Staff → Loyalty	.495	.146	2.866	.004**	accept
H3-3	Facilities → Loyalty	.028	.091	1.774	.076	rejection
H3-4	Educational achievements → Loyalty	.610	.204	3.899	.001***	accept

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

가설 1-2의 분석 결과 ‘긍정불일치는 직원만족도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하지 않아($\beta=-.159, t=-1.180$) 해당 가설 1-2는 기각되었다.

가설 1-3의 분석 결과 ‘긍정불일치는 교육시설만족도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하지 않아($\beta=.169, t=1.188$) 해당 가설 1-3은 기각되었다.

가설 1-4의 분석 결과 ‘긍정불일치는 교육성과만족도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하게 나타나($\beta=.375, t=2.658, p<.01$) 해당 가설 1-4는 채택되었다.

가설 3-1의 분석 결과 ‘교수만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하게 나타나($\beta=-.007, t=-.042, p>.01$) 해당 가설 3-1은 기각되었다.

가설 3-2의 분석 결과 ‘직원만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하게 나타나($\beta=.495, t=2.866, p<.01$) 해당 가설 3-2는 채택되었다.

가설 3-3의 분석 결과 ‘교육시설만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하지 않아($\beta=-.028, t=1.774$) 해당 가설 3-3은 기각되었다.

가설 3-4의 분석 결과 ‘직원만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하게 나타나($\beta=.610, t=3.899, p<.001$) 해당 가설 3-4는 채택되었다.

3.3.2 부정적 불일치 가설 검증 결과

가설 2-1의 분석 결과 ‘부정불일치는 교수만족도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하게 나타나($\beta=-.377, t=-3.927, p<.001$) 해당 가설 2-1은 채택되었다.

가설 2-2의 분석 결과 ‘부정불일치는 직원만족도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하게 나타나($\beta=-.261, t=-2.882, p<.004$) 해당 가설 2-2는 채택되었다.

가설 2-3의 분석 결과 ‘부정불일치는 교육시설만족도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하지 않아($\beta=-.059, t=-.649$) 해당 가설 2-3은 기각되었다.

가설 2-4의 분석 결과 ‘부정불일치는 교육성과만족도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하게 나타나($\beta=-.224, t=-2.399, p<.016$) 해당 가설 2-4는 채택되었다.

가설 4-1의 분석 결과 ‘교수만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하지 않아($\beta=.055, t=.508$) 해당 가설 4-1은 기각되었다.

가설 4-2의 분석 결과 ‘직원만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하지 않아($\beta=.100, t=.961$) 해당 가설 4-2는 기각되었다.

가설 4-3의 분석 결과 ‘교육시설만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하지 않아($\beta=.152, t=1.774$) 해당 가설 4-3은 기각되었다.

(Table 7) Negative Results of Path Analysis

path	model	standardized coefficient	standard error	critical ratio	sig(p)	verification
H2-1	Negative → Professor	-.377	.074	-3.927	.001***	accept
H2-2	Negative → Staff	-.261	.107	-2.882	.004**	accept
H2-3	Negative → Facilities	-.059	.096	-.649	.516	rejection
H2-4	Negative → Educational achievements	-.224	.093	-2.399	.016*	accept
H4-1	Professor → Loyalty	.055	.157	.508	.611	rejection
H4-2	Staff → Loyalty	.100	.099	.961	.336	rejection
H4-3	Facilities → Loyalty	.152	.091	1.774	.076	rejection
H4-4	Educational achievements → Loyalty	.560	.121	5.173	.001***	accept

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

가설 4-4의 분석 결과 ‘직원만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다’라는 가설은 경로계수 값이 통계적으로 유의하게 나타나($\beta = .560$, $t = 5.173$, $p < .001$) 해당 가설 4-4는 채택되었다.

4. 논의

본 연구는 예체능 계열 대학생의 기대불일치와 만족도 및 충성도의 관계를 검증하는데 목적이 있었다. 본 연구의 연구결과를 바탕으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 가설1과 가설2의 검증결과 예체능 계열 대학생의 긍정불일치는 만족도(교육성과)에 부분적으로 정적(+)영향을 미치고 부정불일치는 만족도(교수, 직원, 교육성과)에 부분적으로 부정(-)영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기대불일치의 정도가 고객의 만족도를 결정한다는 기대불일치이론을 지지하는 결과이다. 대학의 스키수업과 교양예체능수업의 기대불일치가 수업만족도에 긍정적인 영향을 [8, 9] 준다는 선행연구결과는 본 연구의 결과를 지지해주고 있다. 또한 골프이용객의 기대불일치와 이용만족을 분석한 [10]연구에서도 골프장 서비스 품질에 대한 기대불일치는 이용만족에 영향을 미치는 것으로 보고하여 본 연구 결과는 강력히 지지 받고 있다. 또한 긍정불일치와 부정불일치가 만족도에 미치는 영향력과 요인을 살펴보면 긍정불일치는 교육성과만족에만 영향을 미치는 반면 부정불일치는 교수, 직원, 교육성과만족에 영향을 미치고, 그 영향력 또한 긍정불일치에 비해 부정불일치가 더 큰 영향력을 미치는

것을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 [11]의 고객은 이익에 비해 손실을 2배로 가중하여 판단한다는 전망이론과 [12]의 불일치 속성의 긍정적 요소와 부정적 요소는 서로 비대칭적인 관계가 존재한다는 주장에 의해서도 받고 있으며, [2]는 대학 교육과 관련한 연구에서 부정적 불일치가 긍정적 불일치에 비해 2-7배 정도 더 강력한 힘으로 영향을 미친다고 보고하여 본 연구 결과를 지지하고 있다. 본 연구결과에서 주목해야 할 부분은 긍정불일치와 부정불일치에서 교육성과만족에 영향을 미치는 부분과 긍정불일치에 대해서 부정불일치에서 더 다양한 요소에서 만족도에 영향을 미친다는 것이다. 긍정적불일치이던 부정적불일치이던 교육성과만족도에 대해서 민감하게 반응한다는 의미로 해석할 수 있다. 따라서 예체능 계열 학과를 운영하는 대학에서는 재학생들이 눈에 띄는 교육성과를 나타낼 수 있는 교육과정을 운영해야 할 필요성이 있을 것이다. 또한 재학생들의 불만족요소를 파악하여 교육성과를 높일 수 있는 학생관리체계가 운영되어야 할 것이다.

둘째, 가설3과 가설4의 검증결과 예체능 계열 대학생의 긍정불일치의 경우 만족도(직원, 교육성과)는 충성도에 정적(+)영향을 미치는 것으로 나타났으며, 부정불일치의 경우 만족도(교육성과)는 충성도에 정적(+)영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고객이 서비스 품질에 만족하면 향후 재방문의도로 나타난다는 많은 연구들[13, 14, 15, 16]에 의해 지지되어지고 있다. 또한 [17]은 대학 스포츠 센터 회원의 기대불일치가 대학이미지와 재구매의도에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하여 본 연구결과를 지지하고 있으며, [2]의 연구에서 긍정불일치와

부정불일치 모두 만족도는 충성도에 정(+)적인 영향을 미친다는 결과에 의해 지지받고 있다. [2]는 이러한 결과를 기대불일치이론이 한국의 교육적 상황에도 적용될 수 있음을 시사한다고 하였으며, 학생의 만족도와 충성도를 확보하기 위해서는 교육서비스에 대한 학생들의 사전기대와 실제성과간의 부정적 불일치가 발생할 가능성을 최소화해야 한다고 강조하였다. 또한 교육의 성과 측면에서는 학생의 요구나 기대를 충족할 수 있도록 학사운영 과정에 전 구성원의 적극적 참여를 유도하는 총체적질관리 시스템을 도입해야 함을 강조하였다.

본 연구결과에서는 긍정불일치와 부정불일치 모두 만족도는 충성도에 정적(+) 영향을 미치는 결과는 불일치의 방향성과 관계없이 만족도는 충성도에 영향을 미친다는 것이다. 또한 긍정불일치와 부정불일치가 만족도에 미치는 영향에서 교육성과만족도에 모두 영향을 미치고 있으며, 교육성과만족도는 충성도에 영향을 미치는 결과는 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. 예체능 계열 전공 대학생들이 대학에서 제공되는 다양한 교육서비스 중에서 학습의 결과라고 할 수 있는 교육성과를 가장 중요하게 인식하고 있음을 보여주는 결과이다. 따라서 대학은 내실있는 교육과정을 구축하여 재학생들이 사회에 나가서 경쟁력을 갖출 수 있는 능력을 갖추는데 최선을 다해야 할 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 예체능 계열 대학생의 기대불일치와 만족도 및 충성도의 관계를 검증하는데 목적이 있다. 본 연구의 결과와 논의를 통해 얻어진 결론은 다음과 같다.

첫째, 예체능 계열 대학생의 긍정적 불일치는 만족도에 부분적으로 정적(+)영향을 미친다.

둘째, 예체능 계열 대학생의 부정적 불일치는 만족도에 부분적으로 부적(-)영향을 미친다.

셋째, 예체능 계열 대학생의 긍정적 불일치의 경우 만족도는 충성도에 정적(+)영향을 미친다.

넷째, 예체능 계열 대학생의 부정적 불일치의 경우 만족도는 충성도에 정적(+)영향을 미친다.

본 연구와 관련 후속연구를 위하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 예체능 계열 대학생을 대상으로 횡단적인 연구가 진행되어 사전기대와 실제성과를 동일시점에 진행되었다. 따라서 후속 연구에서는 신입학생을 대상으로 사전기대를 측정하고 졸업하여 취업할 때까지 1년 단위로 동일 대상의 실제성과를 측정하여 1주기의 교육과정을 종단적으로 추적하여 연구가 수행되어야 할 필요성이 있다.

둘째, 본 연구에서는 부정불일치가 긍정불일치에 비해 만족도에 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 예체능 계열 전공학과의 경쟁력을 높이기 위해서 예체능 계열 학생들의 불만요소는 어떠한 것들이 있는지 심층적으로 탐색하는 질적연구가 수행되어야 할 필요성이 있다.

REFERENCES

- [1] Oliver, R. L., "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions". *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469, 1980.
- [2] Kyung-Ae, Son, "The Independent Impacts of Positive and Negative Attributes of Disconfirmation on Satisfaction and Loyalty of University Students", *Management & Information Systems Review*, 34(1), 163-178, 2015.
- [3] Kyung-Ae, Son, Duck-Ro, Lee, "The Structural Relationships among the Related Variables of University Students' Satisfaction". *Management & Information Systems Review*, 32(4), 1-25, 2013.
- [4] Mulaik, A. A., James, L. R., Alstine, J. V., Lind, S., & Stilwell, C. D., "Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation modeling". *Psychological Bulletin*, 105(3), 430-445, 1989.
- [5] Fornell, C., & Larcker, D. F., "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error". *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50, 1981.
- [6] Browne, M. W., & Cudeck, R., "Alternative ways of assessing model fit", in K. A. Bollen & J. S. Long(Eds.), *Testing structural equation models*, Newbury Park, CA: Sage. 1993.

- [7] Kye-Su, KIm(2007). 『Analysis of SEM』, Hannare.
- [8] Hong-Seol, Kim., Myoung-Joo, Kim, “ The SEM Analysis of the Factors which influence Students’s Satisfaction through Participation of Ski Class in University: Focusing on the Expectancy–Disconfirmation Model”. The Korean Journal of Physical Education, 45(5), 227–238, 2006.
- [9] Song-Hyeon, Cho, “The Determinant Factors Influenced on the Satisfaction of the University Physical Activity Class: Focused on Expectancy–Disconfirmation Model”. Korean Journal of Sport Science, 15(2), 63–73, 2004.
- [10] Woong, Kwon, Hun-Hyuk, Choi, Woo-Seung, Lee, “The Structural Relationship between the Satisfaction of Golf Course User and Revisit Intention Based on Expectancy–disconfirmation Theory”. Journal of Sport Leisure Studies, 43, 371–383, 2011.
- [11] Kahneman, D. & Tversky, A. “Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk”. *Econometrica*, 47(2), 263–291, 1979.
- [12] Oliva, T. A., R. L. Oliver, & Bearden, W. O. “The Relationship among Customer Satisfaction, Involvement and Product Performance: A Catastrophe Theory Application”, *Behavioral Science*, 40(2), 104–132, 1995.
- [13] Hyun-Ju, Na, Byung-Shik, Kim, & Hwa-Ryong, Kim, “The Effects of Selection Attributes, Service Value, Satisfaction and Behavioral Intentions for Water Leisure Sports”, *Korean Journal of Security and Safety*, 8(1), 31–53, 2012.
- [14] Sang-Chun, Jun, Song-Hyeon, Cho, & Sin-Wu, Pack, “Application of expectancy–disconfirmation model and CRM in relationship between customer satisfaction and Loyalty”, 47(4), 213–223, 2008.
- [15] Tae-Soo, Cho, “Effect of the service quality and involvement Level of neighborhood sports facilities on satisfaction with workout and intention of re-visit”, *The Korean Journal of Physical Education*, 47(6), 351–363, 2008.
- [16] Ferreira, R. R., “An Evaluation of Private Club Members’ Desires in Price, Food Quality and Level of Service”, *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 4(4), 49–64, 1997.
- [17] Sang-Il, Park, Tae-Jun, Chon, “the influence of perceived expectancy–disconfirmation on college image and purchase intention among college sport center customers”, *Journal of Sport and Leisure Studies*, 41(1), 87–96, 2010.
- [18] Jong-Sik Lim, Chun-Ho Yang, “elationship between Sports Confidence and Class Satisfaction according to Adolescents’ Participation in Marine Sports”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 4, pp. 169–176, 2015.
- [19] Kyoung-A Chung, Ji-Hyun Cho, “Differences between Major Satisfaction, University Life Adjustment, Self-Esteem and Career Identity according to the Time of Department Selection of Students in the Department of Occupational Therapy at One University”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 5, pp. 143–155, 2015.

김 일 광(Kim Il Gwang)



- 1998년 2월 : 한국체육대학교 사회체육과(체육학사)
- 2009년 8월 : 한국체육대학교 체육학과(이학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 서원대학교 레저스포츠학과 조교수
- 관심분야 : 스포츠경영학
- E-Mail : whyhow1023@gmail.com