

항공사 서비스 과정의 대기환경이 지각된 대기시간 및 서비스 결과품질에 미치는 영향에 관한 연구

The Effect of Waiting Environment of Airline Service on Perceived Waiting Time and Service Quality

이지영*, 한희은**, 최성우***

경기대학교 서비스경영대학원*, 경기대학교 경영학과 일반대학원**, 경기대학교 경영학과***

Ji-Young Lee(leasy113@gmail.com)*, Hee-Eun Han(hhe723@naver.com)**,
Seong-Woo Choi(swchoi@kyonggi.ac.kr)***

요약

본 연구는 항공사의 서비스과정 중 발생하는 대기를 항공기 탑승 전, 후로 나누어 물리적 환경과 인적 환경이 지각된 대기시간 및 항공사의 서비스품질에 미치는 영향에 대해 다룬다. 여러 항공서비스를 이용한 승객을 대상으로 300부를 배포한 뒤 유의한 총 231개의 설문지를 통해 분석 한 결과 서비스 과정 중의 대기 환경은 지각된 대기시간과 서비스품질에 유의한 영향을 미치며, 특히, 항공기 탑승 전(기내 서비스 전)에는 물리적 환경이, 항공기 탑승 후(기내 서비스 중)에는 인적환경이 더 영향을 미친다는 결과가 도출 되었다. 조절변수로 설정 한 수용가능성의 경우 항공서비스 특성상 대기나 예상이 가능함을 사전 인지하고 있어 조절효과가 나타나지 않았으나 지각된 대기시간은 서비스 품질에 유의한 영향을 미친다는 결론에 도달했다. 본 연구 결과로부터 항공사의 대기관리 전략에 있어 실무적인 시사점을 도출할 수 있었다.

■ 중심어 : | 대기환경 | 지각된 대기시간 | 서비스품질 |

Abstract

This study aimed to prove that the effect of waiting environment on perceived waiting time and service quality evaluation of airline service procedure. Survey was conducted by questionnaires that were distributed to international airlines passengers who arrived at the airport. Totally, 300 samples were circulated, and 231 samples among those were collected. According to the results, the suggested hypotheses were accepted except the regulation effect of waiting acceptability. Physical environment has positive effect on the airport and boarding gate, and human environment has more positive effect in-flight service procedure. Thus, variables are correlated among waiting environment, perceived waiting time, and service quality evaluation of airline service. Acceptability as moderating variable has no effect due to passenger's pre awareness of estimated arrival and departure travel time certainly. At the end of this study, the results of this research can be conjugable on the airline industry, however, some limitations should be discussed by further study directions.

■ keyword : | Waiting Environment | Perceived Waiting Time | Service Quality |

I. 서론

항공 서비스산업은 고도로 집중화된 서비스산업으로 항공사들은 항공서비스 경쟁에서 우위를 차지하기 위한 전략적 요소에 대한 분석을 수행하고 있다.

공항 체크인 과정을 시작하기 위해 줄을 서는 순간이 대기관리가 시작되는 지점이며 이 지점의 불만은 이후 일어날 기내서비스 및 여타 서비스과정에 이중, 삼중의 불만으로 이어져 서비스품질 평가에 영향을 미치게 됨으로 전략적 대기관리가 중요한 것이라 할 수 있겠다. 또한 탑승수속 과정과 항공기 탑승을 기다리는 공항 대합실 탑승구에서의 서비스 시작 전 대기, 이후 기내에서 식음료, 면세품구매 등의 서비스 제공 시 기다리는 서비스 중 대기, 마지막으로 목적지 공항 도착 후 항공기에서 하기를 대기하는 과정과 수하물을 찾기 위해 대기하는 서비스 후 대기 등 항공여행 중 일어나는 모든 대기는 고객 만족도에 큰 영향을 미칠 것이라 판단된다.

우리나라 3대 품질평가기관인 국가고객만족도(NCSI), 한국산업고객만족도(KCSI), 그리고 한국서비스품질지수(KS-SQI)에서 실시하는 고객만족도 조사의 항공사 품질 평가항목에 대기관리가 모두 포함되어 있다. 이는 대기관리가 중요한 서비스품질 측정요인으로 인식되고 있으며 이를 관리하는 것은 서비스 품질과 고객만족을 평가함에 있어 매우 중요하다 할 수 있다. 따라서, 본 연구는 대기환경을 통한 지각된 대기시간을 분석하고 항공사의 서비스 결과품질에 영향을 미치는 변수를 도출하고 변수간의 영향관계를 밝혀보고자 하는데 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 항공서비스와 항공서비스 대기과정

항공수송 서비스는 인적 요소와 물적 요소가 잘 통합되어 안정성, 신속성, 정확성, 쾌적성이 확보되어야 하는 서비스이다[1]. 이러한 면에서 항공여행을 원하는 고객에게 제공하는 항공서비스 상품은 고정적 상품인 항공기의 좌석과 유동적 상품인 기내식과 기내물품들, 그

리고 무형적 상품인 항공운송과 인적 서비스를 포함하는 포괄적인 운송서비스업이라 할 수 있겠다. 이러한 전반적 항공서비스 과정을 대기라는 관점에서 나누어 보면 고객이 기내 서비스를 제공받기 전 대기, 기내 서비스제공 과정 중 대기 등으로 구분할 수 있다[2].

2. 대기와 대기환경

대기란 어떤 서비스과정에서 현재의 수요가 서비스 제공능력을 넘어서면 발생하는 것으로 고객이 바로 서비스를 받지 못하면 대기행렬(Waiting Queue)이 발생하며 대기로 인해 발생하는 부정적 감정은 서비스품질 평가에 영향을 미친다[3].

대기환경은 대기를 경험하는 동안의 환경으로 크게 물리적, 인적 환경으로 나눌 수 있으며 공항내의 물리적 환경은 편의시설, 소평, 불거리 등이 다양한 물리적 여건을 통해 대기시간을 줄이거나 대기시간이 짧다고 지각하게 만드는 환경을 말하는 것이다. 기존 연구를 살펴보면, 물리적 환경이 대기 중 서비스 이용자의 부정적 감정을 완화시키고, 대기시간 동안의 물리적 서비스 제공이 대기시간을 짧게 느끼게 한다는 결과가 존재한다[4].

인적환경이란 서비스를 제공하는 직원의 친절함, 응대태도, 도움과 안내를 통해 느끼는 환경으로 직원의 고객 지향적 응대는 서비스 평가에 긍정적 영향을 미치며 응대태도는 서비스평가에 연결됨으로 점점직원의 전문적 배려가 중요하다고 한다[5]. 또한 공정성은 서비스 제공자가 대기절차를 처리함에 있어서 정확한 기준과 원칙이 잘 지켜지며, 선착순이 잘 지켜지는 것을 말하는 것으로 이러한 공정한 대우는 서비스 만족과 서비스품질평가 그리고 재 구매 의도에 긍정적인 영향을 미친다[6].

3. 수용가능성

수용가능성(Acceptability)이란 고객이 주어진 대기 시간을 받아들일 만 하다고 생각하는 것으로 대기의 수용가능성은 서비스가 제공되기 전까지 대기가 존재할 것이라는 인지도이며 그 시간이 합당한지의 여부이다[7]. 또한 대기의 수용가능성이 높아지면 고객이탈 가능성

이 낮아지고 서비스품질에 대해서는 덜 부정적이라고 선행연구에 밝혀져 있다[8].

4. 지각된 대기시간과 항공사의 서비스 품질

Hornik[9]은 대기시간을 계량이 가능한 실제 대기시간과 고객이 주관적으로 기다리는 동안의 환경, 시간 활용도 등에 따라 인지하는 지각된 대기시간으로 나누었다. Maister[10]를 시작으로 고객의 지각된 서비스에 대한 심리적 인지대기 이론을 토대로 지각된 대기시간에 대한 많은 연구가 진행되어 왔다. Taylor[11]에 의하면 불확실성은 부정적 감정을 유발하며 서비스 제공 중 대기시간보다 서비스 제공 전이나 후의 대기시간에 더 불만족스러워 한다고 했으며, 최은주[12]는 기다려야 하는 시간을 알고 있는 상태에서의 대기는 모르는 상태일 때 보다 짧게 지각된다고 하였다. 이러한 선행연구들은 지각된 대기에 대한 Maister[10]의 이론을 지지하고 있다.

David & Maggard[13]는 지각된 대기시간과 실제 대기시간 사이의 불일치가 고객만족에 영향을 미친다고 했다. 한편, 고객이 지각하는 서비스품질은 서비스가 제공되는 과정 중에 지각되는 과정품질과 서비스 제공 후 지각되는 결과, 즉 결과품질의 차원으로 나누어 평가할 수 있으며 항공서비스를 예로 들면 예약, 탑승수속, 기내서비스 등을 물리적 혹은 인적 서비스 과정품질로 평가할 수 있을 것이다.

III. 연구모형 및 가설 설정

1. 연구모형

본 연구에서는 항공기 탑승 전, 후의 물리적, 인적 대기환경과 수용가능성이 지각된 대기시간과 서비스품질에 미치는 관계에 대한 연구모형을 설정하고 이에 대한 유의성을 확인하고자 한다.

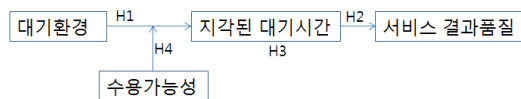


그림 1. 연구모형

2. 연구가설 설정

2.1 대기환경, 지각된 대기시간

서비스를 받기 위한 대기환경은 실제 대기시간과 지각된 대기시간 사이에 영향을 미치고 있으므로 대기환경을 관리함으로써 지각된 대기시간을 줄일 수 있으며 대기 시 인적, 물리적 배려가 대기 불만을 낮추고 서비스 절차, 분배의 공정성 부분이 부정적 감정을 낮춘다고 하였다[14]. 이러한 여러 선행연구 결과, 서비스제공자는 고객이 대기공간에서 물리적 편리함, 서비스 제공 직원의 친절함 등과 함께 대기절차를 공정하게 처리하는 환경을 조성하면 고객의 지각된 대기시간에 영향을 미칠 것 이라는 가설을 아래와 같이 도출할 수 있다.

- H1-1: 항공기 탑승 전 물리적 대기환경은 지각된 대기시간에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-2: 항공기 탑승 전 인적 대기환경은 지각된 대기시간에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-3: 항공기 탑승 후 물리적 대기환경은 지각된 대기시간에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H1-4: 항공기 탑승 후 인적 대기환경은 지각된 대기시간에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2.2 대기환경, 지각된 대기시간, 결과품질

고객이 인식하는 대기시간은 실제 대기시간과 지각된 대기시간으로 나누어진다. Pruyn & Smidts[17]는 서비스를 받기위해 기다리는 것은 고객으로 하여금 심리적으로 부정적 감정을 유발하고 지각된 대기시간이 실제 대기시간보다 고객 만족도에 더 강하게 작용한다고 했다. 또한 고객이 인지하는 대기에 대한 감정과 태도가 서비스 결과품질에 영향을 미친다는 연구결과도 있다[18].

이러한 이론들을 토대로 어떠한 대기환경에서 지각된 대기시간은 항공서비스 과정에 대기를 경험한 고객이 서비스 결과품을 평가할 때 영향을 미친다는 가설을 추론할 수 있다.

- H2-1:항공기 탑승 전 지각된 대기시간은 서비스 결과품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2-2:항공기 탑승 후 지각된 대기시간은 서비스 결과품질에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3-1:항공기 탑승 전 지각된 대기시간은 물리적 대기환경과 서비스 결과품질 간의 관계를 매개할 것이다.

H3-2:항공기 탑승 전 지각된 대기시간은 인적 대기환경과 서비스 결과품질 간의 관계를 매개할 것이다.

H3-3:항공기 탑승 후 지각된 대기시간은 물리적 대기환경과 서비스 결과품질 간의 관계를 매개할 것이다.

H3-4:항공기 탑승 후 지각된 대기시간은 인적 대기환경과 서비스 결과품질 간의 관계를 매개할 것이다.

2.3 수용가능성

정영미[15]는 수용가능성은 감정형성에 영향을 주며 수용가능성이 높을수록 서비스에 대한 소비자의 감정은 긍정적으로 형성된다고 했다. 조성은[16]은 고객이 언고자 하는 혜택이 큰 경우에는 수용하고자 하는 성향도 커지고 대기로 인해 발생하는 심리적, 물질적 비용이 커지면 수용하고자하는 성향이 감소되며 대기를 조절하는 주체가 본인인 경우 수용가능성이 커지지만 그것을 통제하는 주체가 외부일 경우 수용가능성은 낮아진다고 했다. 이러한 연구결과를 토대로 수용가능성은 지각된 대기시간과 유의한 영향관계(조절효과)가 있을 것으로 보고 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H4-1:항공기 탑승 전 물리적 대기환경이 지각된 대기시간에 미치는 영향은 수용가능성에 의해 조절 될 것이다.

H4-2:항공기 탑승 전 인적 대기환경이 지각된 대기시간에 미치는 영향은 수용가능성에 의해 조절 될 것이다.

H4-3:항공기 탑승 후 물리적 대기환경이 지각된 대기시간에 미치는 영향은 수용가능성에 의해 조절 될 것이다.

H4-4:항공기 탑승 후 인적 대기환경이 지각된 대기시간에 미치는 영향은 수용가능성에 의해 조절 될 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

표 1. 변수의 조작적 정의

구분	변수	조작적 정의	참고 문헌
탑승 전 대기	물리적 환경	공항의 탑승수속 카운터와 탑승구에서 대기하는 동안 주변 시설과 환경	[19]
	인적 환경	탑승수속 카운터와 탑승구에서 대기하는 동안 직원의 태도, 노력, 대응	
탑승 후	물리적 환경	항공기 기내의 좌석과 청결도, 쾌적성, 서비스 대기나 출, 도착 대기 시 대기에 관한 정보, 대기의 주위분산 환경	[19]
	인적 환경	기내에서 대기의 인적 환경은 승무원의 친절, 응대, 안내와 도움 등	
	수용 가능성	항공 탑승 전후 대기시간에 대한 고객의 수용 정도 및 태도	[7][4] [8]
	지각된 대기시간	탑승수속 카운터에서 수속 대기시간, 공항 탑승구에서 항공기 탑승 대기시간, 기내 대기 시간, 그리고 항공기 이륙과 하기를 위해 대기	[11] [17]
	서비스 결과품질	전반적 항공 서비스에 대한 만족도	[7][8] [17]

3.1 대기의 물리적 환경, 인적 환경

이상석[19]의 연구를 토대로 항공사의 물리적 대기환경을 평가하기 탑승 전 공항의 탑승수속 카운터와 탑승구에서 대기하는 동안 주변 시설과 환경에 관한 총 5개 문항으로 설문을 구성하였고 기내 탑승 후 대기환경에 대해서는 항공기 기내 안에서의 대기에 대한 물리적 환경은 항공기 기내의 좌석과 청결도, 쾌적성, 서비스대기나 출, 도착 대기 시 대기에 관한 정보, 대기의 주위분산 환경에 관한 총 4가지 문항으로 구성하였다.

인적 환경은 탑승 전 탑승수속 카운터와 탑승구에서 대기하는 동안 직원의 태도, 노력, 응대에 대한 3문항, 그리고 공정한 절차이행에 관해 2문항으로 구성하여 총 5개 문항으로 구성하였다. 탑승 후 기내 대기의 인적 환경은 승무원의 친절, 응대, 안내와 도움 등으로 나누어 5개 문항으로 측정하였다.

3.2 수용가능성,

수용가능성은 Hui & Tse[7]가 제시한 대기의 수용시

간과 박유식[8]과 윤성욱과 김수배[4]의 연구 측정문항을 참고하여 기다리는 시간에 대한 수용가능성에 대해 3개 항목으로 나누어 측정하였다.

3.3 지각된 대기시간

지각된 대기시간에 대한 조사항목은 Taylor[11], Pruyn & Smidts[17]의 연구를 참고로 하였으며 탑승 수속 카운터에서 수속 대기시간, 공항 탑승구에서 항공기 탑승 대기시간, 기내 대기 시간, 그리고 항공기 이륙과 하기를 위해 대기한 과정에 따라 지각된 대기시간으로 나누어 총 3개 문항으로 측정하였다.

3.4 서비스 품질평가

서비스 품질평가는 전반적 서비스 품질에 대해 설문 항목을 구성하였다. Taylor[17], Hui & Tse[7], 박유식[8]의 연구를 토대로 서비스 평가 정의를 참고하여 지각된 대기시간이 이후의 서비스품질 평가에 영향을 미치는지 확인하기 위해 총 3가지 항목에 대해 측정하였고 문항은 리커트 5점 척도를 사용 하였다.

IV. 실증분석

1. 표본특성과 조사방법

본 연구는 항공서비스의 대기환경을 중심으로 지각된 대기시간과 서비스품질에 대한 영향을 조사하기 위해 항공서비스를 이용한 승객을 대상으로 [표 4.1]과 같이 설문조사를 수행 하였으며 출발지와 비행시간이 각기 다른 5개 대형 항공사 이용 승객 중 도착지 공항에서 수하물을 찾기 위해 대기하고 있는 승객을 대상으로 설문지를 배포하였다. 설문지는 여러 국적을 고려하여 영문과 국문으로 배포하였으며 자기 기입법을 통해 이루어졌다. 기간은 2014년 8월부터 9월말까지 약 2개월 동안 실시하였으며 총 300부의 설문지를 배포하고 273부의 설문지를 회수하였으나 불성실한 기입을 한 다량의 설문지는 제거하고 유의한 총 231개의 설문지를 통계자료로 사용하여 분석(SPSS 18.0과 AMOS 18.0)을 실시하였다.

표 2. 인구통계학적 특성

구분	응답자수	비율(%)	
성별	남	132	57.1
	여	99	42.9
연령	10~29	54	23.4
	30~49	127	55
	50~69	43	18.6
	그외	7	3
국적	한국	119	51.5
	북미, 유럽	26	11.3
	아시아	63	27.3
	그외	23	9.9
학력	고졸	25	10.8
	대졸	154	66.6
	그외	52	22.6
직업	지영업/사업	54	23.4
	사무/공무원	50	21.6
	전문직	66	28.6
	학생	26	11.3
	그외	35	15.1
월소득	100~300	126	54.5
	301~400	25	10.8
	401~500	27	11.7
	그외	53	23
이용횟수	1~2	81	35.1
	3~5	75	32.4
	6~10	38	16.5
	그외	37	16
이용목적	관광	141	61
	업무	51	22.1
	친지/교육	26	11.3
	그외	13	5.6
이용항공사	아시아나	88	38.1
	아랍에미레이트	23	9.6
	유나이티드	37	16
	케세이퍼시픽	63	27.3
	에바에어	20	8.7

2. 조사분석

2.1 신뢰도 및 타당성 분석

본 연구에서는 [표 4] 같이 탐색적 요인분석을 실행하여 요인값이 0.5 이하로 나타난 항목을 제외하였다. 2차 요인분석 결과 요인 적재치가 모두 0.5 이상으로 개념 타당성이 확보되었고, Cronbach 'α 값이 모두 0.8 이상으로 요인 항목들 간의 내적일관성이 존재하는 것으로 판명되었다. 또한 연구변수들 간의 상관행렬에 요인의 공통성이 내포되어 있는가를 확인하기 위하여 Bartlett검정(p<0.000)을 통해 변수들 간의 관계가 단위행렬이 아니라는 점을 입증하였고, KMO 측정치가 0.944로 최저기준치인 0.5를 상회하고 있어 요인분석이 적합한 것으로 확인되었다.

표 3. KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 KMO 측도		.944
Bartlett의 구형성검정	근사카이제곱	5485.894
	자유도	351
	유의확률	.000

또한 측정모형의 타당성 분석을 위해 확인적 요인분석 결과, 측정 모형의 적합도 지수는 GFI=0.890, AGFI=0.853, CFI=0.982, NFI=0.934, IFI=0.982,

TLI=0.978, RMR=0.040, RMSEA=0.038로 나타나 전체 구성 개념은 비교적 적합한 것으로 나타났다.

또한 판별 타당성을 확인하기 위해 [표 5]와 같이 두 잠재요인 각각의 평균분산추출(Average Variance Extracted : AVE)과 결정계수를 비교하였다. 모든 두 잠재요인의 AVE의 범위는 .638 ~ .800으로 나타나 모든 두 잠재요인간의 상관계수의 제곱 값보다 큰 것으로 판명되었다. 따라서 본 연구의 모든 잠재변수들 간의

표 4. 탐색적 요인 분석 결과

항목		요인적재치							
		1	2	3	4	5	6	7	8
탐승 전 인적 환경	탐승수속 카운터와 항공기 탑승구에서의 기다림에 대해 직원이 미안한 태도를 가지고 있다.	.808	.247	.226	.208	.087	.073	.026	.018
	탐승수속 카운터에서 탑승수속 시 좌석배정, 수하물 처리와 탑승 절차가 공정하게 처리되었다	.807	.233	.200	.204	.149	.119	.101	.150
	탐승수속 카운터와 항공기 탑승구에서 직원의 응대가 친절하고 대기에 필요로 하는 안내와 도움이 있었다.	.793	.252	.265	.162	.103	.121	.139	.057
	탐승수속 카운터와 항공기 탑승구에서 직원이 대기순서를 공정하게 지켰다	.785	.238	.253	.113	.160	.108	.136	.176
	항공사 직원이 탑승수속 카운터와 항공기 탑승구의 대기를 줄이기 위해 노력했다.	.759	.160	.295	.085	.224	.151	.232	-.007
탐승 후 물리 환경	식음료 등 서비스를 기다리는 동안 승무원의 응대가 친절하고 대기 시 필요로 하는 안내와 도움이 있었다	.241	.826	.159	.144	.106	.080	.149	.125
	승무원이 서비스 대기과 항공기 출 도착 대기에 대해 미안한 태도를 가지고 있다	.228	.820	.199	.146	.160	.115	.158	.046
	승무원이 서비스와 출 도착 대기순서를 공정하게 지켰다	.319	.774	.117	.196	.175	.241	.085	.107
	승무원이 서비스를 하는 과정과 절차가 공정하게 처리되었다	.278	.762	.252	.211	.166	.216	.123	.102
탐승 전 물리 환경	탐승수속 카운터에 키오스크나 셀프체크인 등 대기를 줄일 수 있는 물리적 시설이 적절히 배치되었다	.278	.053	.707	.157	.348	.242	.140	-.016
	탐승수속 카운터와 항공기 탑승구에 대기정보와 안내시설이 적절했다	.405	.303	.659	.223	.125	.051	.139	.174
	탐승수속 카운터와 항공기 탑승구의 환경이 청결하고 쾌적했다.	.314	.288	.652	.146	.134	.103	-.061	.303
	승객 대비 탑승수속 카운터의 수가 적절했다	.322	.197	.639	.200	.219	.307	.144	-.154
	탐승수속 카운터와 항공기 탑승구의 위치를 찾기 편리했다	.382	.247	.619	.132	.074	.030	.146	.277
	항공서비스를 이용하기 위해 대기는 어쩔 수 없다고 생각한다	.230	.173	.118	.829	.117	.173	.155	.097
	항공서비스를 이용하기 위해 다음 번에도 기다릴 것이다	.145	.172	.194	.778	.168	.212	.215	.029
	항공서비스 시 대기하는 것은 받아들일 수 있다고 생각한다	.258	.269	.224	.728	.046	.175	.175	.212
탐승 후 물리 환경	항공기 기내에서 기다리는 동안 영화나 영상 프로그램이 충분히 준비되어 있었다.	.138	.105	.173	.069	.831	.116	.187	.158
	항공기 기내에 기다리는 동안 잡지와 신문 등 읽을거리가 충분히 비치되어 있었다.	.253	.282	.261	.134	.747	.095	.079	.132
	항공기 기내 안에서 서비스대기나 출, 도착 대기 시에 대기에 관한 정보나 안내방송이 적절했다	.475	.341	.088	.265	.516	.154	.095	-.051
	기내 서비스와 이륙과 하차를 위해 기다릴 만 했다	.117	.169	.141	.219	.172	.803	.172	.094
	기내 서비스와 이륙과 하차를 위해 기다린 시간은 짧았다	.172	.233	.168	.227	.069	.756	.173	.158
	탐승 수속과 항공기 탑승을 위해 기다린 시간은 짧았다	.188	.213	.154	.205	.169	.199	.811	.121
	탐승 수속과 항공기 탑승을 위해 기다릴 만 했다	.210	.186	.082	.326	.178	.214	.771	.137
	항공사가 제공한 전체적 서비스 품질이 만족스럽다.	.057	.154	.193	.245	.410	.254	.241	.590
	항공사가 제공한 전체적 대기절차는 만족스럽다.	.299	.330	.239	.246	.180	.366	.279	.489
	항공사가 제공한 전체적 서비스흐름이 만족스럽다.	.288	.371	.221	.198	.264	.388	.279	.470
	Eigenvalue	4.752	3.845	3.035	2.730	2.343	2.162	1.934	1.295
	% of Variance	17.599	14.239	11.241	10.112	8.678	8.007	7.163	4.798
	Cumulative var.	17.599	31.838	43.079	53.191	61.869	69.876	77.039	81.836
	Cronbach's alpha	.946	.940	.894	.892	.824	.882	.806	.876

표 5. 구성개념의 타당성 분석

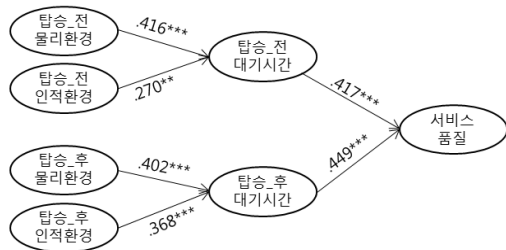
	서비스 품질	탑승전- 대기시간	탑승후- 대기시간	탑승후_ 물리환경	수용가능성	탑승전- 물리환경	탑승후- 인적환경	탑승전- 인적환경
(AVE)	0.800	0.681	0.761	0.646	0.667	0.638	0.691	0.779
서비스품질	1.000							
탑승전- 대기시간	0.740 (0.548)	1.000						
탑승후- 대기시간	0.788 (0.621)	0.670 (0.449)	1.000					
탑승후_ 물리환경	0.722 (0.521)	0.576 (0.332)	0.566 (0.320)	1.000				
수용가능성	0.715 (0.511)	0.697 (0.486)	0.685 (0.469)	0.565 (0.319)	1.000			
탑승전- 물리환경	0.738 (0.545)	0.543 (0.295)	0.610 (0.372)	0.716 (0.513)	0.653 (0.426)	1.000		
탑승후- 인적환경	0.756 (0.572)	0.560 (0.314)	0.622 (0.387)	0.670 (0.449)	0.629 (0.396)	0.730 (0.533)	1.000	
탑승전- 인적환경	0.690 (0.476)	0.536 (0.287)	0.494 (0.244)	0.653 (0.426)	0.572 (0.327)	0.812 (0.659)	0.652 (0.425)	1.000

판별 타당성이 있는 것으로 판단하였다.

3. 가설 검정

3.1 가설의 구조 방정식 모형

본 연구에서 사용된 변수들 간의 영향관계를 검정하기 위해 연구모형을 각각 공분산 구조분석을 이용하여 구조모형을 검정하였다.



$X^2=302.644$, $df=220$, $p=.000$, $CMIN/DF=1.376$, $GFI=.904$, $TLI=.978$, $IFI=.983$, $CFI=.983$, $PNFI=.749$, $RMR=.048$, $RMSEA=.040$

그림 2. 구조방정식모형 검증결과

가설 검정 결과 [그림 2]와 [표 6]과 같이, “항공기 탑승 전 항공사의 대기환경은 고객의 지각된 대기시간에 영향을 미칠 것”이라는 가설 들 중 “물리적 환경이 지각된 대기시간에 영향을 미칠 것이다”라는 가설 “H1-1”의 Standard Estimate 값이 0.395이고 “인적환경이 지각된 대기시간에 영향을 미칠 것이다”라는 가설

“H1-2”의 Standard Estimate 값이 0.256으로 모두 유의하다고 판명되었다. “항공기 탑승 후 기내 안에서의 대기환경이 고객의 지각된 대기시간에 영향을 미칠 것이다”라는 가설들 중 “물리적 환경이 대기시간에 영향을 미칠 것이다”라는 가설 “H1-3”의 Standard Estimate 값이 0.353이고 “인적환경이 대기시간에 영향을 미칠 것이다”라는 가설 “H1-4”의 Standard Estimate 값은 0.428로 가설 “H1”은 모두 지지되었다.

표 6. 가설 검정 결과

가설			Estimate	Standard Estimate	S.E.	C.R.	채택 여부
H1-1	탑승 전	물리 환경 → 지각된 대기시간	0.416	0.395***	0.123	3.374	채택
H1-2		인적 환경 → 지각된 대기시간	0.270	0.256**	0.119	2.272	채택
H1-3	탑승 후	물리 환경 → 지각된 대기시간	0.402	0.353***	0.140	2.866	채택
H1-4		인적 환경 → 지각된 대기시간	0.368	0.428***	0.097	3.795	채택
H2-1	탑승 전	지각된 대기시간 → 서비스 품질	0.417	0.516***	0.061	6.806	채택
H2-2	탑승 후	지각된 대기시간 → 서비스 품질	0.449	0.504***	0.071	6.352	채택

*** 유의확률 < 0.01, ** 유의확률 < 0.05, * 유의확률 < 0.1

요약해보면, 대기 환경을 물리적 환경과 인적 환경으로 구분하여 분석하였는데 탑승 전, 후 모두 지각된 대기시간은 물리적 환경과 인적 환경으로부터 유의한 영

향을 받는 것으로 나타났으며, 특히 탑승 전에는 인적 환경 보다 물리적 환경이 더욱 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 반면 탑승 후에는 물리적 환경에 비해 인적 환경이 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 [표 6]과 같이 고객의 지각된 대기시간은 서비스품질에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 "H2"의 가설들 역시 탑승 전 Standard Estimate 값 0.516과 탑승 후 0.504로 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나면서 가설 모두 지지되는 것으로 판명되었다.

지각된 대기시간이 대기 환경과 서비스품질 간의 관계에서 매개효과가 통계적으로 유의한가를 분석하기 위해 Sobel test와 Aroian test를 수행하였다. 분석결과, [표 7]에서 보는 바와 같이 고객의 지각된 대기시간은 대기 환경과 서비스품질 사이에서 매개효과를 가지는 것으로 나타나고 있다. 이를 구체적으로 살펴보면, 탑승 전 대기 환경과 서비스품질의 관계에서 물리적 환경의 경우 Sobel-Z Score가 3.031이며, 유의확률이 0.002이고, 인적 환경의 Sobel-Z Score가 2.153이며, 유의확률이 0.031로 지각된 대기 시간의 매개효과가 유의한 것으로 나타났다. 또한 Sobel test를 보완하기 위하여 실시한 Aroian-Z Score 역시 탑승 전 고객의 지각된 대기 시간은 유의한 매개효과를 가지고 있는 것으로 판단된다. 또한 탑승 후 고객의 지각된 대기 시간 역시 물리적 환경의 Sobel-Z Score가 2.615, 유의확률이 0.069이고, 인적 환경의 Sobel-Z Score가 3.253이며, 유의확률이 0.001로 나타나 지각된 대기 시간의 매개효과가 유의한 것으로 판명되었다. 이를 종합하면 오차범위 10%안에서 모두 유의하며 오차범위 5%안에서는 1개 항목을 제외한 3개 항목이 유의하며 오차범위 1%안에서는 2개의 항목을 제외한 나머지 2개항목이 유의하다고 할 수 있다.

마지막으로, 조절변수인 수용가능성의 조절 효과를 검증하기 위해 [표 8]과 같이 Amos의 Pairwise Parameter Comparisons을 이용한 집단 간 분석을 수행하였다. 전체 표본을 대상으로 수용가능성에 관한 3개 문항의 평균값의 중위수(4.00)을 기준으로 high/low 집단으로 구분하여 각 집단의 경로계수 간의 교차 z-value값 분석을 통해 집단 간의 유의한 차이를 보이는지 분석하였다. 집단별 경로계수 값의 미세한 차이가

존재하지만 대부분의 z-value가 $|\pm 1.96|$ 보다 작게 나타나 그 차이가 유의하지 않아 조절변수로서의 역할을 하지 못하는 것을 나타내고 있다.

이는 항공서비스의 특성상 항공여행을 위해 공항에 나가야하는 시간과 탑승시간 그리고 비행시간 등이 정해진 대기라는 기본 인식이 있어 감정적 변화를 일으키지 않아 아무런 조절효과를 나타내지 않는 것으로 추정된다.

표 7. 지각된 대기시간의 매개효과 검증

가설	경로	Estimate	S.E	p값	Sobel-Z Score	Aroian-Z Score
탑승 전 H3-1	① 물리환경 → 대기시간	0.416	0.123	***	3.031 (0.002)	3.006 (0.002)
	② 대기시간 → 서비스품질	0.417	0.061	***		
H3-2	① 인적환경 → 대기시간	0.270	0.119	**	2.153 (0.031)	2.133 (0.032)
	② 대기시간 → 서비스품질	0.417	0.061	***		
탑승 후 H3-3	① 물리환경 → 대기시간	0.402	0.140	***	2.615 (0.069)	2.588 (0.009)
	② 대기시간 → 서비스품질	0.449	0.071	***		
H3-4	① 인적환경 → 대기시간	0.368	0.097	***	3.253 (0.001)	3.223 (0.001)
	② 대기시간 → 서비스품질	0.449	0.071	***		

*** 유의확률 < 0.01, ** 유의확률 < 0.05, * 유의확률 < 0.1

표 8. 수용가능성의 조절 효과 검증

가설	경로	집단	표본	Estimate	S.E	C.R	z-value
탑승 전 H4-1	물리환경 → 대기시간	high	118	0.249**	0.181	1.375	.629
		low	113	0.399**	0.155	2.574	
	인적환경 → 대기시간	high	118	0.024*	0.204	0.119	1.167
		low	113	0.306	0.13	2.349	
탑승 후 H4-3	물리환경 → 대기시간	high	118	0.355	0.147	2.416	.408
		low	113	0.232	0.262	0.884	
	인적환경 → 대기시간	high	118	0.296***	0.111	2.671	.005
		low	113	0.295**	0.16	1.844	

*** 유의확률 < 0.01, ** 유의확률 < 0.05, * 유의확률 < 0.1

V. 결론 및 시사점

항공서비스업은 새로 개발된 고급 대형기종을 앞세운 대형항공사뿐 아니라 경제적 가격을 무기로 한 저가

항공사의 시장 점유율이 상승하면서 가장 치열한 경쟁 업종 중의 하나가 되었다. 기존의 서비스를 재점검하고 전략적인 서비스요인을 관리하기 위해 항공서비스 제공 전 과정에 걸친 대기관리를 하나의 서비스속성으로 보고 대기환경에 따른 지각된 대기시간과 서비스품질 평가에 대한 연구를 실시하였으며 본 연구의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 서비스 전 물리적 대기환경과 인적 대기환경 그리고 공정성은 지각된 대기시간에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 서비스 중 물리적 대기환경과 인적 대기환경인 승무원의 친절과 배려, 공정성은 지각된 대기시간에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 수용가능성은 지각된 대기시간에 아무런 조절 효과를 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 지각된 대기시간은 서비스 대기절차품질, 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 판명되었다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 탑승 전, 후 모두 물리적 환경과 인적 환경은 지각된 대기시간에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히 탑승 전에는 물리적 대기환경이 조금 더 중요한 것으로 나타났으며 탑승 후에는 인적 대기환경이 지각된 대기시간에 훨씬 더 영향을 미친다는 흥미로운 결과가 도출되었다. 이는 항공사의 인적환경은 기내서비스를 담당하는 승무원이 상징적 요소이며 승무원의 친절함, 응대태도, 공정성 등이 제한된 공간인 항공기 기내라는 곳에서 더욱 중요하게 인식되어 나타난 결과라 추측할 수 있다.

수용가능성이 조절효과가 없는 것은 항공여행을 이용하는 승객들은 정해진 출발, 도착 시간과 예상 대기시간에 대해 비교적 잘 인지하고 있어 이로 인한 기본적인 대기에 공감하고 있는 것으로 유추할 수 있다.

많은 선행연구들이 패밀리 레스토랑, 병원, 호텔의 대기에 한정되어 있고 항공사의 항공기 지연으로 인한 불편과 서비스품질 연구는 진행되어 왔지만 서비스 과정에서 항공기 탑승 전, 탑승 후로 나누어 대기환경과 지각된 대기시간의 영향관계에 대한 연구는 찾기가 어려웠다. 하지만, 최근 항공사 품질을 평가하는 여러 기관이 대기를 관리항목으로 포함하고 있으며 항공사도 대기

는 반드시 관리해야할 중요한 서비스항목의 하나라는 인식이 커지고 있다.

따라서, 본 연구가 시사하는 바는 아래와 같다.

첫째, 항공사의 서비스 과정에 따라 대기를 나누어 연구수행을 한 것은 새로운 시도였으며, 항공서비스 과정에 따른 주요 대기항목을 도출 할 수 있었다.

둘째, 실무적 대기관리의 관점에서 보면 탑승수속 카운터와 탑승구에서는 물리적 환경에 더욱 치중하고 기내 대기에서는 인적 환경부분에 더욱 신경을 쓴다면 대기로 인한 서비스품질에 긍정적인 효과가 있을 것으로 추론된다.

마지막으로, 선행연구에서 많이 다루어진 수용가능성 요인의 경우 레스토랑, 병원, 호텔 등의 업종에서는 조절변수로 지각된 대기에 영향관계가 있다는 결론을 보여준 반면, 본 연구의 경우 수용가능성이 조절효과를 보이지 않은 것으로 나타나 고객들의 수용가능성 변화에 대한 전략 수립은 중요하지 않다는 결론을 도출 할 수 있었다.

추후, 항공사 서비스의 대기과정 뿐 아니라 공항터미널의 대기환경에 대한 연구로 추가 확장한다면 보다 종합적인 항공서비스 대기환경에 대한 종합적인 연구가 가능할 것이라고 판단된다.

참고 문헌

- [1] 장대성, 김영택, 진순란, “공항이용객과 항공사 종사자간 김포 국제공항 서비스 품질 평가와 만족에 관한 연구,” 대한경영학회지, 제29권, 제9호, p.282, 2001.
- [2] Dube-Rioux, “Schmitt and Leclerc, “Consumer’s Reactions to Waiting When delays Affect the Perception of Service Quality,” Advance in Consumer Research, Vol.16, pp.59-63, 1989.
- [3] P. John and M. Dent, “Improving Service: Managing Response Time in Hospitality Operations,” International Journal of Operations & Production Management, Vol.14, pp.52-58, 1994.

- [4] 윤성욱, 김수배, “의료서비스에서 물리 환경, 공정성, 지각된 대기시간이 재이용의도에 미치는 영향,” 마케팅과학연구, 제12권, pp.1-20, 2003b.
- [5] D. T. Donovan and M. A. Hocutt, “Customer Evaluation of Service Employee’s Customer Orientation Extension an Application,” Journal of Quality Management, Vol.6, pp.293-306, 2001.
- [6] 서용원, “공정성 지각과 리더의 행동간의 관계분배공정 리더십과 절차공정 리더십의 차별효과,” 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제15권, 제3호, pp.113-132, 2002.
- [7] M. K. Hui and D. K. Tse, “What to Tell Consumers in Waits of Different Lengths: An Integrative Model of Service Evaluation,” Journal of Marketing, Vol.60, No.2, pp.81-90, 1996.
- [8] 박유식, “지각된 대기시간과 서비스 생산시간이 품질평가에 미치는 영향,” 소비 문화연구, 제2권, 제2호, pp.109-333, 1999.
- [9] J. Hornik, “Subjective vs Objective Time Measures: A note on the perception of time in consumer behavior,” Journal of Consumer Research, Vol.11, No.1, pp.615-618, 1984.
- [10] D. H. Maister, “*The Psychology of Waiting Lines in The Service Encounter*,” 1985, Jone Czepiel, Michael Solomon, and Carol suprenant, eds, Lexington, MA: Lexington Book, 1995.
- [11] S. Taylor, “Waiting for service: The Relationship Between Delays and Evaluation of Service,” Journal of Marketing, Vol.58, No.2, pp.56-69, 1994.
- [12] 최은주, “공항 내 항공기 탑승객의 대기시간 관리에 관한 연구,” 관광경영학회, 제10권, 제2호, pp.241-260, 2006.
- [13] M. J. Davis and M. Maggard, “An Analysis of Customer Satisfaction with Waiting Times in a Two-stage Service Process,” Journal of Operation Management, Vol.9, pp.61-69, 1990.
- [14] 박윤주, *대기시간 배려가 지각된 대기시간, 서비스품질 및 고객만족에 미치는 영향: 패밀리에스 토량을 중심으로*, 경기대학교 서비스경영전문대학원, 박사학위논문, 2010.
- [15] 정영미, “지각된 대기시간과 공정성이 감정반응 및 서비스평가에 미치는 영향,” 동북아관광연구, 제8권, 제16호, pp.183-203, 2012.
- [16] 조정은, *대기시간이 서비스 품질평가와 재구매 의도에 미치는 영향과 그 조절변수에 관한연구*, 서울대학교 대학원, 석사학위논문, 2005.
- [17] A. Pruyn and A. Smidts, “Effects of Waiting on the Satisfaction with the Service: Beyond Objective Time Measures,” International Journal of Marketing, Vol.49, No.4, 1998.
- [18] J. C. Chebat, P. Filiatrault, G. C. Chebat, and A. Vaninsky, “Impact of Waiting Attribution and Consumer’s Mood on Perceived Quality,” Journal of Business Research, Vol.34, pp.191-196, 1995.
- [19] 이상식, “항공서비스 품질의 경쟁력,” 품질경영학회지, 제24권, 제4호, pp.124-140, 1996.

저 자 소 개

이 지 영(Ji-Young Lee)

정회원



- 2011년 3월 : 필리핀 크리스찬 유니버시티 MBA
- 2015년 8월 : 경기대학교 서비스 경영대학원(경영학 박사)
- 2008년 ~ 현재 : 아시아나 항공

<관심분야> : 서비스품질 및 전략

한 희 은(Hee-Eun Han)

정회원



- 2012년 2월 : 경기대학교 서비스 경영대학원(경영학 석사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 경기대학교 경영학과 대학원(박사과정)

<관심분야> : 서비스경영, 고객만족도 분석

최 성 우(Seong-Woo Choi)

정회원



- 2001년 : 카이스트 산업공학과 (이학사)
- 2003년 : 카이스트 산업공학과 (공학석사)
- 2007년 : 카이스트 산업공학과 (공학박사)

- 2007년 ~ 2009년 : 삼성전자 과장
- 2009년 ~ 2010년 : 호서대학교 경영학과 교수
- 2010년 ~ 현재 : 경기대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 생산관리, 품질관리, 서비스경영