

교육서비스 품질, 교육 만족도, 충성도 영향 관계 연구 - 식생활 관련 교양수업을 중심으로 -

박 훈 지 · 김 학 선[¶]

경성대학교 호텔관광외식경영학부[¶]

A Study of General Educational Quality Factors, Satisfaction, and Loyalty - Focused on General Courses related to Dietary Life -

Hoonji Bak · Hak-Seon Kim[¶]

School of Hospitality & Tourism Management, Kyungsung University[¶]

Abstract

This study investigated general educational quality, satisfaction and loyalty related to dietary life among K university students in Busan. SPSS version 20.0 was employed to conduct various analyses, namely frequency, factor, reliability and regression. A number of results were discovered. First, factors of nutrition education quality (knowledge, interest, instructor) had a positive influence on satisfaction. Second, factors of satisfaction with nutrition education quality had a positive influence on loyalty. Third, the three factors of nutrition education quality had a positive influence on loyalty. Of the the three nutrition education quality factors, the knowledge factor exhibited the strongest effect on satisfaction among , while the Interest factor had the strongest impact on loyalty. As a result, consideration must be given the factors that act on nutrition education quality.

Key words: nutrition education, education quality, satisfaction, loyalty

I. 서 론

대학생은 성인기로 전환하는 과도기의 연령층으로 식품 섭취에 있어서 부모의 통제에서 벗어나 스스로 책임져야 하는 중요한 단계이다(Lee MS · Woo MK 1999). 하지만 대학생들은 식생활에 결식, 세끼식사의 양과 질의 불균형, 과도한 간식 섭취, 과도한 음주 및 흡연 등의 많은 문제점들이 발견된다(Lee YN · Choi HM 1994; Lee JH 2009; Rha YA et al 2015). 올바른 식품 섭취, 식습관은 건강유지에 필수적이며, 대학생들에게 올바

른 식습관을 교육할 영양교육이 강조된다(Guthrie JF 1994).

Park MS과 Kim SA (2005)의 연구에서 1학기 동안 식생활 관련 교육 전과 후 영양지식 점수가 유의적으로 상승하였고, 흡연율이 유의적으로 하락하였다. 이러한 식생활 관련 교육서비스는 학생들의 변화를 유도하여 효과적이라고 할 수 있다. 또한, 식생활 교육활동이 교육만족도와 자아존중감에 긍정적 영향을 미친다고 한다(Han JS et al 2015). Kim SA 등(2011)은 교육서비스 품질이 복지요인은 정(+)의 요인, 행정적요인은 음(-)의 요

[¶]: 김학선 kims@ks.ac.kr, 부산광역시 남구 수영로 309, 경성대학교 호텔관광외식경영학부

인, 교육품질요인은 정(+)의 요인이 나타났다. Lee JH(2012), Lee JH과 Song HY(2015)에 따르면 서비스 품질이 만족감에 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, Seong MH와 Choi HY(2009)는 학원교육서비스 품질과 소비자 만족 및 충성도에 정(+)의 영향이 나타났다. 이와 같이 교육서비스 품질, 교육 만족도, 충성도는 밀접한 영향을 주는 것으로 나타났다. 하지만 대학교양수업을 대상으로 수행한 연구가 부족하고, 식생활에 관련된 교양 수업에 대한 교육서비스 품질, 교육 만족도, 충성도에 관한 연구는 미미한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 식생활관련 교양 교육서비스 품질을 구성하고 있는 요인을 확인하고, 이어서 교육서비스 품질요인이 학생들의 교육 만족도와 충성도에 미치는 연구를 하고자 한다. 이를 통해 향후 사회구성원으로써 중요한 역할을 담당할 대학생들에게 자신의 건강을 관리할 수 있는 올바른 영양지식을 향상을 고취시켜 식생활 관련 교양수업에 있어 강의 진행에 도움이 될 것으로 예상된다.

II. 이론적 배경

1. 교육서비스 품질

교육서비스 품질 관련 연구는 기존 교육서비스 품질 연구에 바탕을 두고 이루어졌다. Park JS 등(2002)은 교육서비스 품질을 교육서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적인 평가 또는 태도라고 정의하였다. Chang DS 등(2010)은 교육서비스 품질을 측정하는데 있어서 주요 네 가지 차원(공감성, 접근성, 기능적 품질, 기술적 품질)을 제안하면서, 교육서비스 품질은 교육서비스 수요자의 신뢰와 충성도에 유의한 영향을 미친다고 제시했다. Park KS(2009)는 교육서비스를 ‘대학의 교육 성과나 학생만족에 영향을 미치는 요인’으로 정의하였다. 또한, Lim JH(2004)는 대학교육의 서비스 품질 요인에 관한 연구에 관한 연구에서 교수 서비스, 강의환경, 학업향상 활동요인 등이 높은 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났고, 외형적

요인들과 접근성 요인은 만족에 낮은 영향을 주지 못하는 것으로 분석되었다. 이와 같이 교육서비스 품질에 대한 선행연구에서 교육서비스는 공급자 중심이 아니라, 교육서비스 수요자들이 수요를 파악하고, 그것들을 충족시켜 주는 것이 우선시 되어야 한다는 것을 시사되며, 교육에서도 고객만족의 개념이 도입되어야 한다.

2. 교육 만족도 및 충성도

Brooks JB와 Elliott DM(1971)은 만족은 ‘한 개인이 예상하는 기대와 그 개인이 실제로 얻게 되는 보상사이의 일치 정도’라고 했으며, 성과보다 만족도가 낮으면 평생 교육과정의 만족도의 정도가 결정된다고 하였다. 또한, Diner ED 등(1985)은 교육 만족도는 주관적으로 행해진 만족과 불만족, 행복과 불행, 즐거움과 즐겁지 않음의 현상이라고 보았으며, 환경적 영향을 받는다고 하였다.

교육 만족도를 측정하기 위해서 고려해야 하는 구성요소는 무수히 많고 다양하다. 한국교육개발원(2007)에서는 교육 만족도 지표 개발과 만족도 지수 산출 결과를 연구한바 있다. 학생 만족도조사 도구로는 사회·심리적 환경(교사-학생관계, 교우관계, 교사, 교내외 안전), 교수-학습활동(수업 분위기, 교과활동, 평가), 교과 외 활동, 학교운영 및 교육결과 의 5개 영역으로 구분하였다(Kim EH & Ma HY 2014).

교육 충성도는 기업의 충성도를 바탕으로 두고 연구가 시작되었다. 기업의 주요 관심사는 신규고객 확보보다 충성도가 높은 고객을 얼마나 많이 오랫동안 보유하느냐에 쏠리고 있다. 또한, Henning-Thurau T 등(2001)은 대학 교육기관에서 학생들의 충성도는 매우 중요한 전략법이라고 하였다. 이와 마찬가지로 Rojas JI 등(2009)은 학생 충성도는 장기적으로 보았을 때 학교와 학생관계에 영향을 끼치는 중요한 요인이며, 대학 교육 기관에서는 학생들과의 관계마케팅을 하고자 노력한다고 하였다. Oliver RL(1997)은 충성도를 정의하

기를 전환행동을 유발하는 상황적 영향과 마케팅 노력에도 불구하고, 제품 및 서비스를 지속적으로 재구매하거나 후원하는 깊은 결속이라고 하였으며, Jones OT와 Sasser EW(1995)는 ‘특정기업의 제품이나 서비스, 사람에 대한 애착 또는 애정의 감정상태’라고 고객 충성도를 정의하였다. 이러한 충성도는 급변하는 사회에서 치열한 경쟁에서 생존의 중요한 요소라고 할 수 있다(Suh MS 2013). 이와 같이 대학의 성공은 학교에 대한 학생들의 충성도에 달려있다고 할 수 있다(Nesset E·Helgensen O 2009). 이와 같은 맥락으로 Chang DS 등(2010)은 학생들이 계속 수강을 원할 만큼 좋은 내용과 방향이 실시되어 지속적인 수강은 원한다는 것을 교육 충성도라 정의내렸다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 연구기설 설정

본 연구는 식생활 관련 교양 교육서비스를 이용하는데 있어 교육서비스의 품질 중요도 요인이 학생 만족에 미치는 영향, 그리고 품질 중요도 요인에 대한 학생들의 교육 충성도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석함으로써, 교육서비스 품질의 향상의 목적을 가진다. 본 연구의 연구모형은 Ali F 등(2016), Kang MG와 Kim JH(2011), Athiyaman A(1997) 등의 선행연구를 바탕으로 설계되었다.

교육서비스의 품질 요인과 만족에 있어서 Kang MG와 Kim JH(2011)는 교육서비스 품질에 있어서 교육서비스 수요자들의 신뢰에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 신뢰는 만족에 긍정적인 영향을 미쳤다. Kim JH와 Park DJ(2012)는 기업이 제공하는 제품이나 서비스에 대해 고객이 만족하면 그 기업에 대한 충성도가 높아지듯이, 학교의 교육서비스에 대해서도 동일한 인과관계가 성립함을 볼 수 있음을 밝혔다. Nesset E와 Helgensen O(2009), Nesset E와 Helgensen O(2009), Kim EH와 Ma HY(2014), Ali F 등(2016)은 학생만족은 교육 충

성도에 긍정적인 영향을 준다는 것을 실증적으로 검증하였다.

교육서비스의 품질 요인과 충성도에 있어서 Kim SA 등(2011)과 Ali F 등(2016)은 교육서비스 품질이 충성도에 미치는 영향에서 교육서비스 품질의 행정, 교육, 복지 인적요인은 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 1: 교육서비스의 품질요인(지식, 흥미, 강사)은 학생 만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 교육서비스의 품질의 교육 만족요인은 교육 충성도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 교육서비스의 품질요인(지식, 흥미, 강사)은 교육 충성도에 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 연구의 목적을 달성하기 위해 식생활관련 교양 교육서비스 품질, 교육 만족도, 충성도 변수에 대해 선행연구를 기초로 다음과 같이 정의하였다.

1) 교육서비스 품질의 요인

Parasuraman A 등(1988)은 서비스품질이란 지각된 서비스 품질의 KS 개념으로 인식하고, 서비스기업이 제공해야 한다고 고객이 느끼는 기대된 서비스와 고객이 서비스기업의 서비스 제공과정과 결과에 대해 지각된 성과와의 차이라고 하였다. 이를 바탕으로 Park JS·Kim JH·Shin YS(2002), Park(2009), Chang DS 등(2010)의 연구에서 교육서비스 품질은 공급자인 교육기관에서 제공하는 서비스를 수요자인 학생이 제공과정과 결과에 대해 지각된 가치라 하였다. 따라서 본 연구에서는 교육서비스 품질 요인을 대학 교양수업 수강생의 대학에서 제공하는 유·무형의 지각된 가치라 정의하였다. 교육서비스 품질 요인을 측정하기 위한 문항은 이 수업은 나에게 재미를 주는

요소가 있다 등 16문항으로 구성하였으며, 척도는 리커트 5점 척도를 사용하였다.

2) 교육 만족도, 충성도

Brooks JB와 Elliott DM(1971), Diner ED 등 (1985), Kim EH과 Ma HY(2014)의 연구에서 교육 만족도를 교육의 목적 달성을 위해 서비스를 제공하고, 소비자인 학생이 그 서비스에 대해 가지는 만족의 정도라고 하였다. 따라서 본 연구에서는 교육 만족도를 교육서비스의 소비자인 학생이 가지고 있는 기대와 공급자인 대학에서 학생이 실제로 인지하는 만족의 정도라고 정의하였다. 교육 충성도 또한, 마찬가지로 Jones OT와 Sasser EW(1995), Oliver RL(1997), Henning-Thurau T 등(2001), Rojas JI 등(2009), Nettet E와 Helgensen O (2009), Chang DS 등(2010)의 선행 연구에서 교육 충성도를 학생들이 계속적인 수강을 원할 수 있게 좋은 방향과 내용으로 지속적인 수강을 원하는 것으로 정의하였다. 따라서 본 연구에서는 교육 충성도를 대학기관에서 학생들이 서비스를 지속적으로 수강을 원하거나 추천하는 것으로 정의내렸다.

리커트 5점 척도를 사용하여 교육 만족도요인을 측정하기 위한 문항은 이 수업을 결정에 대하여 만족한다 등 4개의 문항으로, 충성도요인 측정하기 위한 문항은 나는 이 수업을 주위친구들에게 추천하고 싶다 등 3개의 문항으로 구성하였다.

3. 표본의 선정 및 분석 방법

본 연구는 교육서비스 품질의 요인이 학생 만족과 충성도에 미치는 영향관계를 파악하고자 한다. 조사대상은 부산지역 K대학 식생활에 관련된 네 종류의 교양수업을 수강자를 대상으로 실시하였으며, 2014년 12월 8일부터 19일까지 약 2주간 총 300부를 배포하여 이 중 278부를 회수하여 분석에 부적합한 6부를 제외하고, 272부에 대하여 SPSS 20.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분

석하였고, 사용된 통계기법은 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 조사대상자의 인구통계학적 현황

본 연구의 가설검증을 위해 실시한 설문조사에는 총 278명이 참여하였으며, 결측치 6명을 제외하여 최종적으로 272명의 표본데이터를 바탕으로 <Table 1>은 인구통계현황을 빈도분석으로 살펴 보았다.

전체 조사대상자 272명(100%) 중 남자는 106명(39.0%), 여자는 166명(61.0%)으로 나타났다. 학년에서 1학년 79명(29.0%)으로 가장 많았고, 2학년 68명(25.0%), 3학년 76명(27.9%), 4학년 49명(18.0%)으로 나타났다.

교양 과목 선택이유는 ‘재미있을 것 같기 때문에’ 130명(47.8%), ‘식생활 개선을 위해서’ 91명(33.5%), ‘수업계획서를 읽어보고’ 36명(13.2%), ‘지인의 추천으로’ 8명(2.9%), ‘다른 대체 수업이 없어서’ 3명(1.1%), 기타 4명(1.5%) 순이었다.

2. 측정도구의 타당도와 신뢰도

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 일련의 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로 많은 수의 변수들이 가지고 있는 정보를 소수 몇 개의 잠재적 요인에 의하여 설명하고자 하는 분석이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어 줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지, 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 본 연구에서는 요인추출법으로 주성분법을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 요인회전과 관련하여 베리맥스 회전을 실시하였다. 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인 간의 상관관계의 정도를 나타내는 요

〈Table 1〉 General characteristics of the subject

| General information | General information | Frequency (N) | Percentage (%) |
|---------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------|
| Gender | Male | 106 | 39.0 |
| | Female | 166 | 61.0 |
| School year | Freshmen | 79 | 29.0 |
| | Sophomore | 68 | 25.0 |
| | Junior | 76 | 27.9 |
| | Senior | 49 | 18.0 |
| Reason for registering for this class | Good class title | 130 | 47.8 |
| | To improve dietary life | 91 | 33.5 |
| | Good syllabus | 36 | 13.2 |
| | Friend's recommendation | 8 | 2.9 |
| | No alternative classes | 3 | 1.1 |
| | Others | 4 | 1.5 |
| Total | | 272 | 100 |

인적재량의 수용기준은 엄격한 기준은 0.40 이상이다. 따라서 본 연구에서는 0.40 이상을 기준으로 하여 직각회전방법 중 베리맥스 회전을 사용하여 도출하였다.

요인분석 과정을 통하여 요인적재값이 0.4 이하거나 두 가지 이상 요인에서 0.4 이상을 나타낸 일부 항목을 삭제한 후 측정항목의 신뢰성과 타당성을 평가하기 위해 이론변수의 다항목 척도간의 신뢰성을 Cronbach's alpha 계수에 의해 내적 일관성 분석하였다. 신뢰도 분석은 요인분석 결과를 어느 정도 신뢰할 수 있는가를 확인하는 과정이다. 내적일관성은 동일한 개념을 특정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우, 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로 Cronbach's alpha 계수를 이용한다. 이때 일반적으로 Cronbach's alpha 계수값이 0.7 이상이면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있다(송지준 2015).

각 측정도구의 요인분석과 신뢰도 분석결과는 〈Table 2〉와 같다.

요인분석 결과, 3개의 요인이 도출되었고, 각 요인의 고유값은 지식요인이 4.084, 흥미요인이

3.242, 강사요인이 3.641이며, 누적 분산은 68.546%로 나타났다. 신뢰도 분석 결과, 지식 요인 Cronbach's alpha 값이 .880, 흥미 요인은 Cronbach's alpha 값이 .879, 강사요인은 Cronbach's alpha 값이 .886으로 나타났으며, KMO 값은 .926이다.

〈Table 3〉은 교육 만족도와 충성도 두 가지 요인이 도출되었다. 각 요인의 고유값은 만족도가 3.176, 충성도는 2.501이며 81.903%의 누적 분산을 보였다. 만족요인의 신뢰도는 .912이며 충성도 요인의 신뢰도는 .890으로 나타났으며 KMO값은 .924로 나타났다.

3. 가설검증을 위한 회귀분석 결과

1) 교육품질 중요도 요인과 만족에 미치는 영향

교육품질 중요도 요인이 학생 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 독립변수로 교육품질의 중요도 요인을, 종속변수로 학생만족을 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 〈Table 5〉와 같다.

분석결과, 모델은 $adj.R^2=0.674$ 로써 67.4%의 설

<Table 2> Result of validity and reliability test for education quality factors

| Factor | Variable | Factor loading | Eigen-value | Variance(%) | Cronbach's α |
|------------|----------|----------------|-------------|-------------|---------------------|
| Knowledge | KN1 | .824 | 4.084 | 25.527 | .880 |
| | KN2 | .794 | | | |
| | KN3 | .753 | | | |
| | KN4 | .709 | | | |
| | KN5 | .659 | | | |
| | KN6 | .625 | | | |
| Interest | INT1 | .832 | 3.242 | 20.261 | .879 |
| | INT2 | .822 | | | |
| | INT3 | .716 | | | |
| | INT4 | .692 | | | |
| | INT5 | .591 | | | |
| Instructor | INS1 | .875 | 3.641 | 22.758 | .886 |
| | INS2 | .867 | | | |
| | INS3 | .792 | | | |
| | INS4 | .758 | | | |
| | INS5 | .530 | | | |

KMO=.926, Bartlett Chi-square=2758.165, Sig.=.000, Total cumulative variance(%)=68.546

명력을 나타냈다. 그리고 Durbin-Watson 값은 2.028로써 2와 근접하여 잔차의 독립성을 확보되었고, F값은 179.791로 분산의 적합도는 확보되었다. 가설검증을 위하여 독립변수가 종속변수에 미치는

영향력의 통계적 의미를 파악해 본 결과, 지식 요인은 학생만족에 $\beta=0.498$, 흥미 요인은 학생만족에 $\beta=0.498$, 강사요인은 학생만족에 $\beta=0.426$ 으로써 유의미한 영향력을 나타냈다. 특히 지식 요

<Table 3> Results of validity and reliability tests for satisfaction and loyalty factors

| Factor | Variable | Factor loading | Eigen-value | Variance(%) | Cronbach's α |
|--------------|----------|----------------|-------------|-------------|---------------------|
| Satisfaction | SAT1 | .837 | 3.176 | 45.371 | .912 |
| | SAT2 | .803 | | | |
| | SAT3 | .787 | | | |
| | SAT4 | .778 | | | |
| Loyalty | LOY1 | .877 | 2.501 | 35.722 | .890 |
| | LOY2 | .774 | | | |
| | LOY3 | .721 | | | |

KMO=.924, Bartlett Chi-square=1,515.163, Sig.=.000, Total cumulative variance(%)=81.093

〈Table 4〉 Effect of general educational quality factors on satisfaction

| Dependent variable | Unstandardized coefficient | | Standardized coefficient | t | Significant probability |
|--------------------|----------------------------|----------------|--------------------------|---------|-------------------------|
| | B | Standard error | Beta | | |
| (Constant) | 4.184 | .031 | | 136.592 | 0.000*** |
| Knowledge | .434 | .031 | .498 | 14.040 | 0.000*** |
| Interest | .429 | .031 | .498 | 14.047 | 0.000*** |
| Instructor | .375 | .031 | .426 | 12.021 | 0.000*** |

$R^2=.678$, adj. $R^2=.674$, Durbin-Watson=2.028, $F=179.791$ ***

*** $p<.001$.

인과 흥미요인이 가장 높은 β 값을 보이는 것은 교양 수업을 수강하는 학생에게 가장 큰 교육서비스 만족도 요인이 지식과 흥미라는 것을 보여 준다. 그러므로 본 연구에서 제시한 가설 1은 채택되었다.

2) 교육 만족도가 교육 충성도에 미치는 영향

학생들의 교육 만족도가 교육 충성도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 독립변수로 학생만족을, 종속변수로 충성도를 투입하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 〈Table 5〉와 같다.

분석결과, 모델은 $\text{adj.}R^2=0.619$ 로써 61.9%의 설명력을 나타냈다. 그리고 Durbin-Watson 값은 2.103으로써 2를 넘어 잔차의 독립성을 확보되었고, F 값은 434.436으로 분산의 적합도는 확보되었다. 가설검증을 위하여 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력의 통계적 의미를 파악해 본 결과, 학

생만족은 충성도에 $\beta=0.788$ 로써 유의미한 영향력을 나타냈다.

그러므로 본 연구에서 제시한 가설 2은 채택되었다.

3) 교육품질 요인이 교육 충성도에 미치는 영향

교육품질 중요도가 교육 충성도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 독립변수로 교육서비스 품질을, 종속변수로 교육 충성도를 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 〈Table 6〉과 같다.

분석결과, 모델은 $\text{adj.}R^2=0.613$ 로써 61.3%의 설명력을 나타냈다. 그리고 Durbin-Watson 값은 1.995로써 2에 가까워 잔차의 독립성을 확보되었고, F 값은 139.690으로 분산의 적합도는 확보되었다. 가설검증을 위하여 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력의 통계적 의미를 파악해 본 결과, 지식은 학생만족에 $\beta=0.420$, 흥미는 학생만족에 β

〈Table 5〉 Effect of student satisfaction factors upon loyalty

| Dependent variable | Unstandardized coefficient | | Standardized coefficient | t | Significant probability |
|--------------------|----------------------------|----------------|--------------------------|--------|-------------------------|
| | B | Standard error | Beta | | |
| (Constant) | 2.442 | .179 | | 13.631 | 0.000*** |
| Satisfaction | .870 | .042 | .788 | 20.843 | 0.000*** |

$R^2=.620$, adj. $R^2=.619$, Durbin-Watson=2.103, $F=434.436$ ***

*** $p<.001$.

〈Table 6〉 Effect of general educational quality factors on loyalty

| Dependent variable | Unstandardized coefficient | | Standardized coefficient | t | Significant probability |
|--------------------|----------------------------|----------------|--------------------------|---------|-------------------------|
| | B | Standard error | Beta | | |
| (Constant) | 6.082 | .037 | | 164.375 | 0.929 |
| Knowledge | .406 | .037 | .420 | 10.944 | 0.000*** |
| Interest | .396 | .037 | .409 | 10.669 | 0.000*** |
| Instructor | .505 | .037 | .523 | 13.619 | 0.000*** |

$R^2=.617$, adj. $R^2=.613$, Durbin-Watson=1.995, $F=139.690$ ***

*** $p < .001$.

=0.409, 강사는 학생만족에 $\beta=0.523$ 으로써 유의미한 영향력을 나타냈다. 특히 강사요인이 가장 높은 β 값을 보이는 것은 교양 수업을 수강하는 학생에게 가장 큰 교육서비스 충성도도 요인이 강사라는 것을 보여준다.

그러므로 본 연구에서 제시한 가설 3은 채택되었다.

V. 결 론

본 연구는 대학에서 제공하는 교양수업의 교육서비스 품질 요인을 도출하고, 교육서비스 품질요인, 교육 만족도와 충성도와의 관계를 분석하며, 그에 따른 교육서비스 품질 향상을 도모하고자 수행하였다.

첫째, 교양수업의 교육서비스 품질요인은 세 가지(지식, 흥미, 강사)로 도출되었다. 탐색적 요인분석 결과, 각 요인의 고유값은 1 이상으로 도출되었으며, 누적 분산은 68.546%로 나타나 구성 타당도가 검증되었다. 신뢰도 분석 결과, 지식 요인의 Cronbach's α 값이 0.880, 흥미 요인은 Cronbach's α 값이 0.879, 강사요인은 Cronbach's α 값이 0.886으로 나타나 내적일관도가 있음을 확인하였다.

둘째, 교양 교육서비스 품질 요인이 교육 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 세 가지 요인 모두 영향 정(+)의 영향이 나타났으며, 회귀모형

은 67.4%의 설명력을 보였다. 세 가지 요인 중 지식 요인과 흥미요인이 가장 높은 β 값(.498)을 보이는 것은 교양수업에서 가장 큰 교육서비스 만족도 요인이 지식과 흥미임을 보여주었다. 교양 교육은 전공 교육과 달리 학습자들에게 흥미를 바탕으로 동기를 유발하여 학습자의 잠재력과 창의력을 발휘에 큰 역할을 준다(Choi JE · Lee HS 2014). 그렇기 때문에 식생활 관련 교양 교육서비스 품질은 지식 요인과 강사 요인과 더불어 흥미요인이 학습자의 만족에 중요한 역할을 할 수 있음을 시사하며, 학생들에게 지식뿐만 아니라, 흥미요인을 유의하여 수업을 진행하여 학생들의 만족도를 제고할 수 있음을 시사한다.

셋째, 교양 교육서비스 품질의 학생 만족은 충성도에 미치는 영향 분석한 결과, 이미 선행연구와 같이 61.9%의 설명력을 나타내며, 교양 교육서비스 품질의 학생 만족은 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구에서도 찾아볼 수 있었는데, Kim JH와 Park DJ(2012)는 교육서비스 품질에 대한 학생만족이 학생 충성도에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 기업의 충성도와 학교 교육의 충성도에 인과관계가 있다고 밝혔다.

넷째, 교양 교육서비스 품질이 충성도에 미치는 영향을 분석한 결과, 61.3%의 설명력을 나타내며, 교양 교육서비스 품질이 충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 강사 요인이 가장

높은 β 값을 보이는 것은 교양 수업을 수강하는 학생에게 강사요인이 충성도에 가장 큰 영향을 주는 것으로 사료된다. 교육 품질 서비스와 학생 관계가 학생만족에 대해 영향력이 높게 나온 것은 중등 교육뿐만 아니라, 대학교육에서도 지식만 전달해 주는 강의자가 아닌 학생들과 수업 진행을 함께 할 수 있는 활동을 원한다는 것을 간접적으로 알 수 있다.

본 연구를 통해 식생활 관련 교양 교육서비스 품질의 향상은 교육 만족도, 충성도에 긍정적인 영향을 미친다는 것이 나타났다. 이는 향후 사회구성원으로써 중요한 역할을 담당할 대학생들에게 자신의 건강을 관리할 수 있는 올바른 영양지식을 향상에 긍정적인 영향을 줄 것으로 사료되며, 식생활 관련 교양수업에 있어 강의 진행에 도움이 될 것으로 예상된다.

본 연구의 한계점은 부산 지역의 한 개의 대학에서 진행되는 네 개의 수업 수강생을 대상으로 연구가 진행되어 지역적 한계점으로 일반화시기에 어려움이 있다. 또한, 교육서비스 품질, 교육 만족도, 수업 충성도 간의 다중인과관계 모형은 선행연구와 비슷하다고 볼 수 있다. 그럼에도 불구하고 식생활에 관련된 교양과목에 대한 교육서비스 품질, 교육 만족도, 수업 충성도의 관계에 관한 연구는 그 필요성과 독창성에서 이론적이고 실무적인 시사점을 제공하였음을 알 수 있다. 음식에 관련된 식생활 관심도와 흥미도가 높아지고 있는 현재, 식생활 교육은 올바른 지식 전달에 중요한 과목이라고 할 수 있다. 향후 연구에서는 전국의 대학을 대상으로 확대 연구가 필요할 것으로 예상된다. 또한, 본 연구는 횡단연구를 통해 단편적 사실을 검증하였다. 향후 정기적인 종단연구를 통해 연구의 일반성을 찾을 필요가 있다.

한글 초록

본 연구는 식생활 관련 교양 교육서비스 품질요인이 학생 만족과 충성도에 미치는 영향을 분

석하기 위해 부산 지역 K대학의 4개의 식생활 관련 교양수업 수강자를 대상으로 SPSS 20.0 version 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 사용된 통계기법은 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 회귀분석을 실시하였다. 가설 검증 결과, 첫째, 교육서비스의 품질요인(지식, 흥미, 강사)은 교육 만족도에 정(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 교육서비스의 품질의 교육 만족도는 충성도에 정(+) 영향을 미치는 것으로 나타났고, 셋째, 교육서비스의 품질요인(지식, 흥미, 강사)은 학생 충성도에 정(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 식생활 관련 교육서비스 품질 요인에서 교육 만족도는 지식요인과 흥미요인에 가장 큰 영향을 주었고, 교육서비스 품질 요인에서 학생 충성도는 강사요인이 가장 큰 영향을 주었다.

주제어: 식생활 관련 교양 교육, 교육품질, 만족도, 충성도

참고문헌

- Athiyaman A (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing* 31(7):528-540.
- Anderson JE (1994). What should be next for Nutrition Education?. *The Journal of Nutrition* 124(9 Suppl):1828S-1832S.
- Ali F, Zhou Y, Hussain K, Nair PK, Ragavan NA (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education* 24(1).
- Brooks JB, Elliott DM (1971). Prediction of psychological adjustment at age thirty from leisure time activities and satisfactions in childhood. *Human Development* 14(1):51-61.

- Chang DS, Chae GJ, Kim MS (2010). A study of service encounter type between business education service and students' satisfaction and loyalty in Korean universities. *Korean Journal of Business Administration* 23(2):813-831.
- Choi DC, Lee KO (2000). Development of marketing model for university education study. *Journal of Global Scholars of Marketing Science* 6:339-366.
- Choi JE, Lee HS (2014). The relationships between leadership style, interest, learning attitude perceived by liberal dance participants. *The Koran Research of Dance Documentation* 32:237-256.
- Diener ED, Emmons RA, Larsen RJ, Griffin S (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment* 49(1):71-75.
- Guthrie JF (1994). Quantitative nutrition education research: Approaches, findings, outlook. *The Journal of nutrition* 124(9):1813-1819.
- Han JS, Kim SS, Go MA (2015). Influences of dietary education activity on education satisfaction and self-respect. *The Korean Journal of Culinary Research* 21(4):236-250.
- Henning-Thurau T, Lager MF, Hansen U (2001). Modelling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of Service Research* 3(1):331-344.
- Jones OT, Sasser EW (1995). Why Satisfied Customer Defect. *Harvard Business Review*, 88-99.
- Kang MG, Kim JH (2010). The current status of undergraduate academic structure and problems of general education identity. *Asian Journal of Education* 11(2):327-361.
- Kim EH, Ma HY (2014). Motivation to learn and its effect on education satisfaction - Through a study of university students admitted through a special screening process for employees who have graduated from specialized high schools. *Korea Research of Business Education* 28(5): 1-19.
- Kim JH, Park DJ (2012). The effects of university education service quality on student satisfaction and loyalty -Focusing on the case of national university. *Consumer Policy and Education Review* 8(3):47-68.
- Kim KN (1997). Effects of nutrition education on nutrition knowledge, dietary attitudes, and food behavior of college students. *Korean Journal of Community Nutrition* 2(1):86-93.
- Kim SA, Kang MW, Shim JE (2011). The impact of service quality in education on university life adaptation and loyalty of department security programs in university. *Korea Public Security Administration* 8(1):489-504.
- Lee JH (2009). The study on the relationships between dining-eating habits, and the frequency of fast food intake and obesity among the university students in the Busan area. *The Korean Journal of Culinary Research* 15(3): 225-235.
- Lee JH (2012). The moderating effects of self-participation regarding the impact of education service quality on student satisfaction - Focusing on the major of food service and culinary arts. *The Korean Journal of Culinary Research* 18(1):246-258
- Lee JH, Song HY (2015). A study on the effect of the mediator of the service quality of Japanese restaurants to behavior intention. *The Korean Journal of Culinary Research* 21(1): 174-190.
- Lee MS, Woo MK (1999). Changes in food habit, nutrition knowledge and nutrition attitude of university students during nutrition course. *Ko-*

- rean *J Nutr* 32(6):739-745.
- Lee YN, Choi HM (1994): A study on the correlation of college student status food habit. *Korean J Diet Culture* 9(1):1-10.
- Lim JH (2004). A study on factor for the service quality in university. *Korean Business Education* 36:303-324.
- Nesset E, Helgensen O (2009). Modelling and managing student loyalty : A study of a norwegian university college. *Scandinavian Journal of Educational Research* 53(4):327-345
- Oliver RL (2014). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. Routledge.
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L (2002). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: Critical Concepts* 64(1):140-159.
- Park JS, Kim JH, Shin YS (2002). The effects of university education service quality factors the students' satisfaction, intention continuing studies, and word-of-mouth. *Asia Marketing Journal* 4(4):51-74.
- Park KS (2009). The effects of college-specialized education services on the customer satisfactions and the job opportunities. *Korean Business Review* 2(1):25-45.
- Park MS, Kim SA (2005). Effect of nutrition education on improving diet behavior of university students. *Korean Journal of Community Nutrition* 10(2):189-195.
- Rha YA, Kang MF, Lee SH, Kim JY (2015). Nutrition intake according to food and exercise habits in female college students of Yang-Ju si. *The Korean Journal of Culinary Research* 21(4):284-293.
- Rojas-Mendez JI, Vasquez-Parraga AZ, Kara A, Cerda-Urrutia A (2009). Determinants of student loyalty in higher education: A tested relationship approach in Latin America. *Latin American Business Review* 10(1):1-39
- Seong MH, Choi HY (2009). A study on the correlation among the quality of private institutional services, customer satisfaction and loyalty: A focus on private language institutes for college students. *Journal of Korea Parliamentary Law Institute* 2(2):57-73.
- Song JJ (2015). SPSS/AMOS Research Statistics for Dissertation. 21C Book, Paju.
- Suh HK, Na JH, Na YK (2007). The effects of educational service quality characteristics and the customer participation on the customer satisfaction. *Journal of Educational Evaluation* 20(4):189-212.
- Suh MS (2013). The effects of large-major mart service quality on customer trust and customer loyalty. *Journal of the Korean Data Analysis Society* 15(1):471-487.

2016년 02월 27일 접수
 2016년 03월 11일 1차 논문수정
 2016년 03월 30일 2차 논문수정
 2016년 04월 06일 논문 게재확정