

품질경영학회 50주년 특별호: 서비스품질 분야 연구 리뷰

김연성[†]

인하대학교 경영학과

Literature Review on the Service Quality in KSQM for 50 Years

Kim, Youn Sung[†]

College of Business Administration, Inha University

ABSTRACT

Purpose: This paper reviews the papers on service quality issues which are published in the Journal of the Korean Society for Quality Management (KSQM) since 1965. The literature review is purposed to survey a variety of service quality issues for several categories in terms of industry as well as research model.

Methods: By use of the double diamond design process model 71 papers are analyzed 4 stages which are discover, define, develop and deliver. And all of service quality issues are classified into 4 categories: service factory, mass service, service shop and professional service by the service process matrix typology.

Results: According to this review, there are several features of research trends. There are 'from physical service to information-intensive service pattern' and 'from private sector to public sector pattern'. And the Kano model has been a steady-selling model to measure the service quality as like a SERVQUAL. Another meaningful issue was a convergency of the research method and tools such as BSC, CRM, AHP, DEA, Information System, System Dynamics and 6 Sigma.

Conclusion: The review paper is expected to provide future direction to improve service quality theories and applications. There are three future research topics: Application area, measurement model and research purpose.

Key Words: Service Quality, SERVQUAL, SERVPERF, Kano Model, Customer Satisfaction, Loyalty

● Received 17 May 2016, 1st revised 31 May 2016, accepted 1 June 2016

† Corresponding Author(keziah@inha.ac.kr)

© 2016, The Korean Society for Quality Management

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 re-production in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

한국 산업발전의 역사와 함께 성장한 한국품질경영학회는 품질 분야 연구의 싱크탱크(Think-Tank) 역할 수행해 왔다. 1980년대 이후 경제발전과 글로벌 경제의 서비스화에 따라 우리나라에서도 경제에서 차지하는 서비스산업의 비중이 증가하였으며 서비스산업에 대한 관심도 점차 확대 되었다. 품질(品質)이라고 하면 전통적으로는 제품의 품질을 연상하였으나, 서비스의 품질을 측정하고 개선하여 차별화하려는 노력이 미국을 비롯한 선진국에서 학계와 업계에서 공통의 관심이 됨에 따라 우리나라에서도 서비스품질을 새롭게 조명하게 되었다. 산업계의 요구와 학계의 관심이 시너지를 내어 서비스품질은 서비스기업의 성과향상을 위한 신경쟁무기로 등장하였고, SERVQUAL 모델의 등장·활용은 서비스품질 연구의 획기적인 계기로 작용한 것으로 분석된다.

한국품질경영학회는 1965년 9월 창립 이래 50년간 대한민국의 제조 및 서비스 산업에 품질 전도사와 같은 역할을 수행하였다. 한국품질경영학회의 대표 학회지인 품질경영학회지(Journal of the Korean Society for Quality Management)는 품질이란 일관된 주제를 연구하는 다양한 학자들의 연구 성과를 담아내고 전달하는 역할을 수행해 왔다. 이러한 변화에 따라 본 학회지에도 이와 관련된 다양한 연구논문이 게재되었다.

본 연구는 한국품질경영학회 창립 50주년을 기념하여 그동안 발간된 학회지에서 서비스품질 분야에 해당되는 주요 논문을 추출하여 분석하고 향후 연구 트렌드를 제안하는데 그 목적이 있다. 키워드 분석과 내용 검토를 거쳐, 본 연구에서 분석대상으로 선정한 논문은 다음의 표에서 보듯이 모두 71편이다. 1990년대까지는 발간 논문 수가 많지 않았으나, 2000년대 들어서 크게 증가하였고, 2010년대에는 다소 줄어드는 경향을 보인다.

Table 1. Selected 71 Papers by Year(1989-2014)

연도	논문수	연도	논문수	연도	논문수
1989	1	2001	5	2008	3
1990	1	2002	8	2009	6
1994	1	2003	4	2010	3
1998	1	2004	9	2011	4
1999	2	2005	8	2012	4
2000	4	2006	2	2013	1
2001	5	2007	4	2014	1

본 연구에서는 71편의 논문을 전반적으로 리뷰하여 그동안의 연구가 주는 시사점을 정리하고자, 서비스디자인 방법론에서 적용되는 더블 다이아몬드 모델(The Double Diamond Design Process Model)을 적용하고자 한다. 영국의 디자인 카운슬(Design Council)에서 제안한 이 모델은 발견(Discover), 정의(Define), 개발(Develop), 전달(Deliver)의 4단계로 구성된다(Design Council 2015). 이는 그동안의 서비스품질 연구는 서비스품질에 대한 이슈 발견, 서비스품질의 정의, 서비스품질 측정과 분석 방법의 개발 그리고 개발된 모델을 다양한 산업에 적용하고 관련 이슈와의 관계를 분석하여 의미있는 시사점을 전달하는 단계로 구분하여 파악할 수 있다는 점에 착안한 것이다.

다음의 Fig. 1은 더블 다이아몬드 모델을 적용하여 서비스품질 연구의 전개과정을 도식화 한 것이며, 해당 단계별 대표 연구를 한편씩 제시하였다. 가장 큰 특징은 서비스품질 측정 모델로 SERVQUAL이 가장 널리 적용되고 있다는 점이며(Parasuraman et al., 1988), 또 하나의 특징은 서비스 수익모델(Service Profit Chain)에서 주장된 서비스품질

질과 고객만족 그리고 고객충성과의 관계를 규명하려는 연구가 다수 등장하였다는 점이다(Heskett et al., 1994). 이러한 전반적인 리뷰에 기초하여, 서비스 프로세스 매트릭스 분석에 의한 적용 대상 업종의 변화와 특성 파악 그리고 관련 연구 동향을 주로 분석하고자 한다.

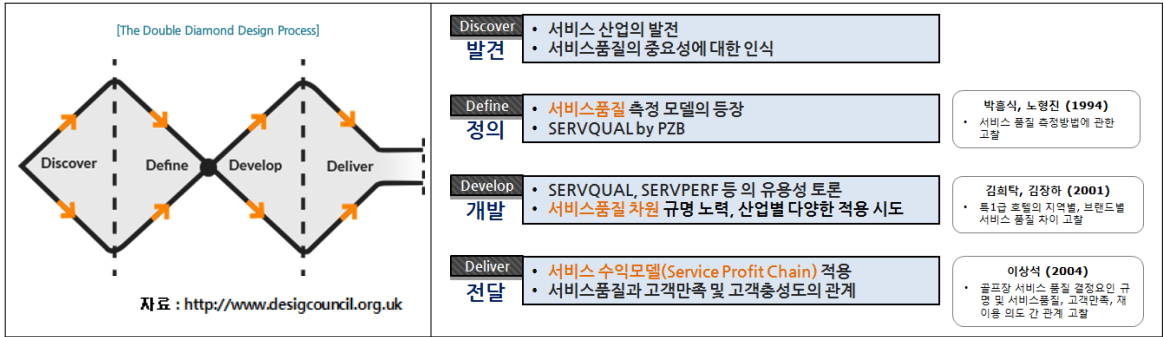


Figure 1. Analysis Approach – Double Diamond Design Process

2. 서비스품질 연구 리뷰

2.1 서비스 프로세스 매트릭스

서비스 산업의 공통적인 경영문제를 파악하고 해결하기 위한 제언을 위해 슈메너는 Fig. 2와 같은 서비스 프로세스 매트릭스를 제안하였다. X축은 상호작용과 고객화의 정도, Y축은 노동집약도의 정도로 설정하여 각각 두 가지 경우로 구분하여 모두 4가지 유형을 도출하였다(Schmenner, 1986). 본 연구의 분석 대상 논문들은 4가지 유형을 모두 다루고 있으며, 초기에는 서비스 공장에 해당하는 호텔에서 시작되어, 서비스 속에 속하는 산업인 병원으로 확대되었으며, 다음에는 대량 서비스에 해당하는 소매점과 은행으로 확산되었고, 그 이후에 전문 서비스를 분석한 연구도 등장하였다.

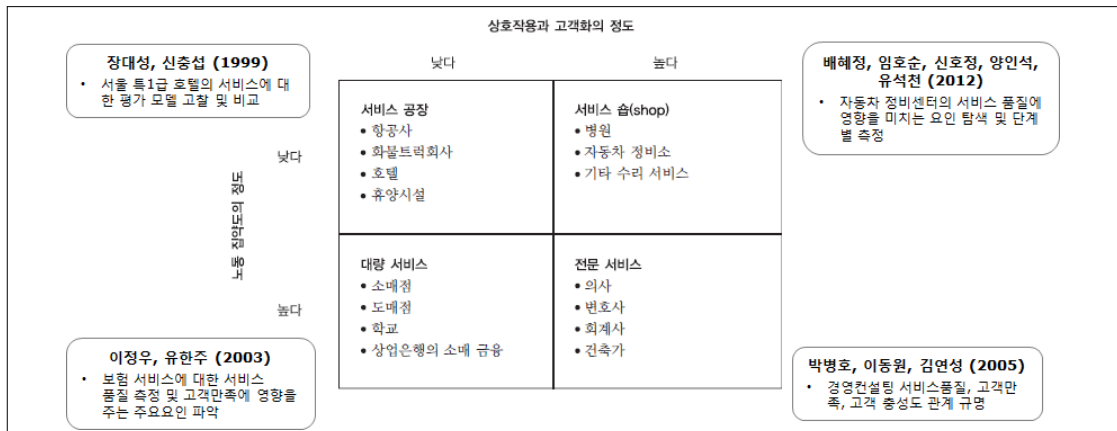


Figure 2. Research Classification by Service Process Matrix

상호작용과 고객화의 정도가 낮으며 노동집약도의 정도도 낮은 서비스 공장(Service Factory)에 해당되는 호텔에 대한 연구는 박흥식과 노형진(1994)의 연구를 필두로 다양하게 진행되었으며, 항공사와 고속철도 그리고 골프장에 대한 연구도 수행되었다.



Figure 3. Service Factory Cases



Figure 4. Mass Service Cases

상호작용과 고객화의 정도가 낮으나 노동집약도의 정도는 높은 대량 서비스(Mass Service)에 해당되는 소매점과 학교 그리고 은행에 대한 연구는 비교적 활발하게 진행되어 왔다. 이는 해당 산업의 발전과 더불어 경쟁에서 승리하기 위한 차별화 방안의 일환으로 서비스품질에 대한 연구 필요성이 대두된 것과 관련이 있는 것으로 보인다. 백화점과 소매업, 학원과 학교 그리고 은행, 보험 등 금융기관에 대한 서비스품질 측정과 분석을 위한 다양한 연구가 진행

되었다.

상호작용과 고객화의 정도가 높으나 노동집약도의 정도는 낮은 서비스 숍(Service Shop)의 대표적인 업종은 병원이다. 경제의 발전과 병원 서비스의 혁신 등에 힘입어 병원에서의 서비스품질 연구는 활기를 띠고 있으며 앞으로도 연구가 보다 확대될 것으로 전망된다. 또한 자동차 정비센터의 경우도 수입차의 시장점유율 증대와 국내 업체간의 서비스경쟁의 가속화에 따라 앞으로도 주목할 만한 분석대상이라고 하겠다.

마지막 유형은 전문 서비스(Professional Service)인데, 상호작용과 고객화의 정도와 노동집약도의 정도가 모두 높은 경우이다. 이에 해당되는 대표적인 서비스업은 전문 자격증을 가진 변호사, 의사, 회계사 등인데, 이에 대한 연구는 그동안 많지 않았고, 경영컨설팅 서비스에 대한 분석이 있었을 정도이다(박병호 외, 2005). 최근에 점차 문화되고 규모가 증대되는 전문 서비스 영역에 비추어 이 분야에 대한 연구가 향후에는 보다 활기를 띠 것으로 기대된다.

<p>최병희, 강창욱, 이배진 (2001)</p> <ul style="list-style-type: none"> 의료 서비스품질 수준과 고객 행동의 관계 고찰 	<p>조영호, 이혜숙, 서형도 (2009)</p> <ul style="list-style-type: none"> 경영이념에 대한 무장이 서비스품질과 직무몰입, 직무애착에 대한 영향 분석, 병원 	<p>이석훈과 윤덕균 (2004)</p> <ul style="list-style-type: none"> 삼각퍼지수와 어의차이 척도를 이용하여 서비스 품질 측정, 연구수
<p>김상철, 이현수 (2002)</p> <ul style="list-style-type: none"> 의료기관의 서비스 지향성, 종업원 직무만족, 고객 지향성이 경영성과에 미치는 영향 고찰 	<p>김상한, 조철호 (2014)</p> <ul style="list-style-type: none"> 중소병원의 웹사이트 서비스품질, 고객만족, 조기신뢰, 방문의도간 인과적 관계 규명 	<p>박병호, 이동원, 김연성 (2005)</p> <ul style="list-style-type: none"> 경영컨설팅 서비스품질, 고객만족, 고객 충성도 관계 규명
<p>박진영 (2004)</p> <ul style="list-style-type: none"> 중소병원 규모에 따른 차별적 서비스품질 요소 규명 	<p>서창적 (1999)</p> <ul style="list-style-type: none"> SI 업체의 서비스의 품질요인 및 측정 방법 고찰 	
<p>한상숙, 손인순, 구자철, 이상철 (2007)</p> <ul style="list-style-type: none"> SERPERF를 기반으로 의료서비스 품질요인 타당도 검증 및 의료서비스가치 규명 	<p>배해정, 임호순, 신호정, 양인석, 유석천 (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> 자동차 정비센터의 서비스 품질에 영향을 미치는 요인 탐색 및 단계별 측정 	
Service Shop		Professional Service

Figure 5. Service Shop and Professional Service Cases

2.2 서비스품질 연구 대상의 변화

경제의 발전에 따라 서비스 부문이 지속적으로 성장하고 있는 원인을 규명하고자 하는 연구가 다수 있었다. 그 가운데 서비스 부문의 성장 원천을 정보기술의 향상에서 찾으려는 분석이 있다(Karmarker, 2007). 그의 연구에 따르면 서비스를 물질적 서비스와 정보 서비스로 구분되는데, 경제 발전에 따라 정보 서비스 분야의 상대적 비중이 증가한다고 한다. 이처럼 실제로 정보기술의 발전은 디지털 서비스 성장에 지대한 영향을 미쳐왔다.

이러한 경제의 변화를 반영하듯, 서비스품질 분야의 연구에서도 기존의 물질적 서비스에 대한 연구에서 점차 정보 서비스 분야에 대한 연구가 증가되고 확산되는 경향이 있었음을 본 연구에서 리뷰한 논문들에서 찾을 수 있었다. 예를 들면, 초고속인터넷 서비스, 인터넷 쇼핑몰, 블로그 서비스, 이러닝, 모바일 인터넷 서비스 등 다양한 업종에 대한 서비스품질 분석과 개선 방안을 제시하기 위한 연구가 등장하였다. 특히 새로운 서비스 분야에 대한 서비스품질 측정을 위한 새로운 평가 기준을 제시하려는 탐색적 연구도 다수 있었다.

이와 함께 서비스수익모델에서 제시된 각 연구차원간의 관계 규명을 위한 다양한 연구가 수행되었다. 서비스가치, 서비스품질, 고객만족 및 고객충성도와의 관계 규명 등의 연구가 지속적으로 수행되는 것은 앞으로도 지속될 트렌드라고 하겠다.

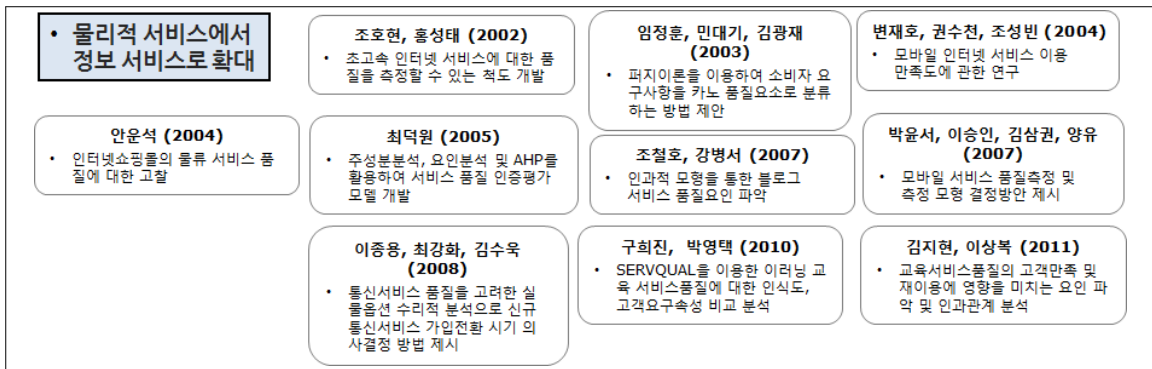


Figure 6. From Physical Service to Information Service

아울러 정부와 공공부문에서도 서비스의 향상과 경쟁력 제고를 위한 부단한 노력을 기울여 왔음을 우리는 지난 수십년 동안 경험하였다. 홈택스나 민원24와 같은 새로운 기술을 활용한 서비스는 공공서비스의 서비스품질 수준을 높이는데 크게 기여한 것으로 평가받고 있다. 이처럼 민간 서비스에 대한 관심만큼이나 공공 서비스에 대해서도 다양한 연구가 수행되어 왔고 또 민간에서 개발된 이론과 방법론을 벤치마킹하여 우수한 성과를 달성하는 사례도 다수 소개되었다.



Figure 7. From Private Sector to Public Sector

2.3 연구 내용의 변화

가장 뚜렷한 연구 내용 상의 특징은 서비스 품질을 SERVQUAL 모델을 기초로 하여 측정하고 평가하여 왔다는 점이다. 다음으로 파악되는 특징은 Fig. 8에서 보듯이 다양한 다른 주제와 함께 연구되어 왔다는 점이다. 정보시스템의 구축(최응순과 김연성, 2001), CRM(고객관계관리)과의 연계성(김동남과 조재립, 2002), 생산성과 서비스 품질의 연결 분석(임병학과 한윤환, 2004), AHP(계층적 의사결정) 기법의 적용(최덕원, 2005), 시스템 다이내믹스의 활용(곽수일 외, 2005), IPA(중요도-성과분석) 모델의 적용(류문찬, 2009), 균형성적표(BSC)의 적용(김형욱 외, 2009), 셸프 서비스 기술(SST)의 적용(유원상 외, 2010), 그리고 6시그마의 활용(김종훈 외, 2011) 등이 융합적 연구의 대표적인 연구들이다. 이러한 연구는 경영의 다양한 이슈를 해결하는 적절한 접근방법을 섭렵하는데 도움을 주기에 충분

한 시사점을 제시하고 있어서 의의가 있다고 하겠다.

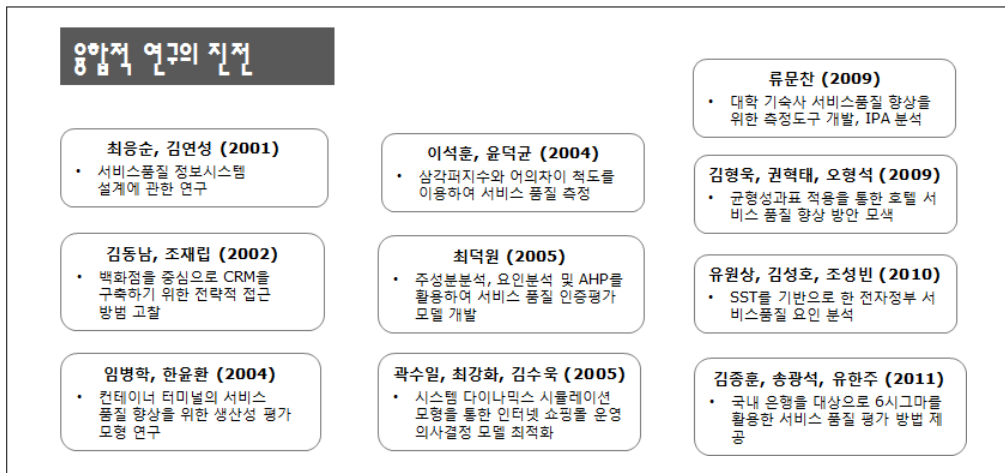


Figure 8. Convergence of Research Agenda

또 하나 매우 주목할 만한 연구 주제는 카노 모델의 적용이다. 마치 스테디 셀러처럼 지속적으로 카노 모델을 적용한 연구가 등장하여 왔고 의미있는 시사점을 던져주고 있다. 특히 기존의 카노 모델을 그대로 적용하기 보다는 새로운 시도를 하거나 다른 분석 모델과 함께 사용하려는 시도의 연구도 학문적 뿐만 아니라 실무적 차원에서도 의의가 크다고 하겠다. 이러한 연구에서는 창출어람의 시도가 있었음이 주목된다.

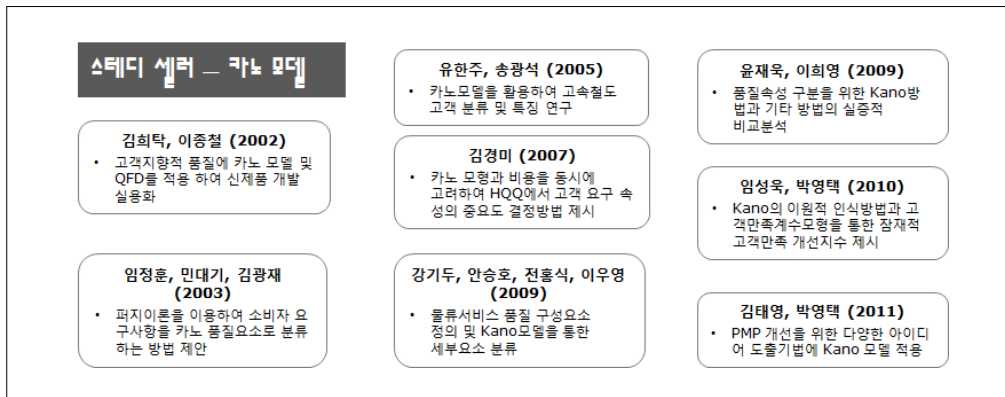


Figure 9. Steady-Selling Kano Model

3. 결 론

본 연구에서는 한국품질경영학회 50주년을 기념하여 품질경영학회지에 게재된 71편의 주옥같은 연구논문을 적용 산업별로 분석하고 리뷰하였으며, 주요 특성과 트렌드를 정리하여 제시하였다. 서비스품질 관련 연구 논문을 보다 치밀하게 분석하고 리뷰할 기초를 마련하였다는 점에서 의의가 있으나, 50년간 발표된 방대한 문헌을 정리하는 과정

에서 일부 누락되는 논문이 있을 수 있다는 점과, 논문 저자의 의도와는 다른 측면으로 분류되어 소개될 수 있다는 점이 본 연구의 한계라고 하겠다.

서비스품질은 앞으로도 지속적으로 연구되고 실천될 주요 연구 분야라고 하겠다. 그동안의 연구에 기초하여 향후 연구 방향을 예측해 본다면, 다음의 Fig. 10에서 보듯 3가지로 요약할 수 있겠다.

첫째, 연구 대상에 대한 논의이다. 다양한 산업과 업종에 대한 연구가 그동안 수행되었다. 경제의 서비스화와 디지털화 그리고 인더스트리4.0 시대를 맞아 보다 다양한 업종이 등장하고 새로운 비즈니스 모델이 실험될 것으로 예측된다. 이러한 새로운 업종에서도 서비스품질이 주요 이슈가 된다면 그 적용의 방향을 찾아야 할 것이다.

둘째, 연구 모델에 대한 논의이다. SERVQUAL이 뉴 이코노미(New Economy)의 인터넷 세상을 만나 e-SERVQUAL로 발전하였듯 O2O(Online to Offline) 옴니 채널에도 적용 가능한 서비스품질 모델에 대한 연구는 지속될 것으로 기대된다. 또한 기존의 SERVQUAL에서 사용된 5가지 차원은 업종에 따라 차원의 모습이 달라질 수 있을 것이다.

셋째, 연구 목적에 대한 검토이다. 서비스품질의 측정과 평가는 무엇을 위한 것인지에 대해 보다 깊은 연구가 필요할 것이다. 기존의 서비스수익체인에서 제시하는 서비스품질과 고객만족 그리고 고객충성의 관계를 넘어서 비즈니스 성과까지 포괄하는 다단계의 다차원 분석이 필요하다. 이를 위해서는 명확한 비즈니스 모델의 이해와 빅데이터와 IoT(사물인터넷) 등을 활용한 정확한 데이터의 확보를 통한 엄밀한 분석의 수행이 진행될 것으로 보인다.

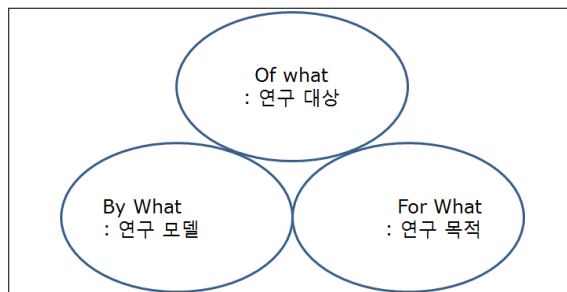


Figure 10. Future Research Topic

REFERENCES

- Ahn, K. Y. 2002. "The Relationship between Organizational Justice and Service Quality, and Moderating Effects of Sex and Tenure." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 30(3):1-19.
- Ahn, K-Y. and Kwak, Y-H. 2003. "The Relationship between Empowerment and service Quality and Moderating Effects of Tenure." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 31(4):19-35.
- An, U-S. 2004. "A Study on the Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Relationship Quality and Repurchase Intention in Internet Shopping Mall." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(4):30-47.
- Bae, H. J., Rhim, H-S., Shin, H-J., Kim, I-S. and Yoo, S-C. 2012. "Impact of Product and Service Quality on Service and Product Loyalty in a Automobile Industry." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 40(4):599-613.

- Baek, J. H., Yoon, Y. J. and Ji, S.G. 1999. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction & Loyalty in Retail Shop." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 28(2):211-241.
- Byun, J-H., Kweon, S-C. and Cho, S-B. 2004. "A Preliminary Study on the Satisfaction of Mobile Internet Service Usage." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(2):15-23.
- Chang, D-S. 2002. "A Study on Evaluating Korean International Airports' Service Quality and Critical Service Quality Factors for Customers' Satisfaction." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 30(4):26-43.
- Chang, D-S. 2003. "A Comparative Study of Measuring Air Liners' Service Quality." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 31(4):36-54.
- Chang, D-S. 2004. "A Study of Developing the Evaluation Tools of International Airport's Service Quality in Korea." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(2):59-76.
- Chang, D-S. and Kim, Y-T. 2002. "Impact of Satisfaction about Service Quality on Store Loyalty: A Comparative Study of the International Brand and the Domestic Brand of Fast Food Franchise in Korea." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 30(2):26-46.
- Chang, D-S. and Shin, C-S. 1999. "A Comparative Study on Evaluating the Premier Executive Hotel Service of Seoul with SERVQUAL." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 27(4):191-215.
- Cho, C-H. and Kang, B-S. 2007. "An Affection of Blog Service Quality Value and Customer Satisfaction: Focusing on Cyworld." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 35(1):36-51.
- Cho, H-B. and Kim, J-Y. 1990. "A Study on the Quality of Real Call Time Service." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 18(1):21-28.
- Cho, H-H. and Hong, S-T. 2002. "A Study on the Measurement of Service Quality in High-Speed Internet Access Service: Scale Development and Effect Analysis." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 30(2):160-180.
- Cho, Y. H., Lee, H. S. and Seo, H. D. 2009. "Effect of Managerial Ideologies on Service Quality and Organizational Effectiveness - Focused on the Moderating Effect of Job Emotionality." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 37(3):18-32.
- Choi, B-H., Kang, C-W. and Lee, B. J. 2001. "An Analysis of Relationships between Quality Level of Healthcare and Customer Behaviors." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 29(4):54-64.
- Choi, D. W. 2005. "Certifying the Quality of Electronic Commerce Services." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 33(1):1-12.
- Choi, E-S. and Kim, Y. S. 2001. "A Study for Building Service Quality Information System(SQIS)." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 29(2):17-28.
- Choi, S. Y. and Kwon, M. Y. 2006. "An Effect of Service Quality Factors on Customer Satisfaction in Infant Education Institutes: Centered on the Comparison of Kindergartens and Daycare Centers." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 34(2):48-67.
- Design Council. 2015. (<http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>)
- Han, S-S., Son, I-S., Gu, J-C. and Kang, B-S. 2007. "The Study on the Effect of Health Care Service Quality upon Customer Loyalty: Based upon SERVPERF." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 35(1):61-72.
- Heskett, T. O., Jones, T. O., Loveman, G. W., Saeer, Jr., W. E. and Schlesinger, L. A. 1994. "Putting the Service Profit Chain to Work." *Harvard Business Review* March-April:164-174.
- Kang, G-D. 2005. "The Antecedent and Consequences of Internal Service Quality." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 33(3):1-18.
- Kang, G-D. 2006. "Replication of Internal Service Quality Battery: The Assessment of Its Reliability and Validity." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 34(2):77-136.
- Kang, G-D., Ahn, S-H., Cheon, H. S. and Lee, W-Y. 2009. "The Classification of Logistics Service Quality through the Utilization of Kano Model." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 37(2):32-45.

- Karmarkar, U. and Apte, U. M. 2007. "Operations Management in the Information Economy: Information Products, Process and Chains." *Journal of Operations Management* 25(2):438–453.
- Kim, C-D. and Moon, J-Y. 2008. "An Affection of Blog Service Quality Value and Customer Satisfaction: Focusing on Cyworld." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 36(1):40–48.
- Kim, C-D. and Moon, J-Y. 2011. "An Application of Idea Generation Methods to Kano Quality Model." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 39(2):305–312.
- Kim, C-D. and Moon, J-Y. 2011. "The Effects of Service Quality of Education on Service Commitment – Focused on Life Insurance Planners –." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 41(1):79–94.
- Kim, D-N. and Cho, J-R. 2002. "A Study on the Strategic Approach. For Successful CRM Focused on the Department Store." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 30(2):60–71.
- Kim, G-S. and Park, H-K. 2000. "A Study on the Influence of Service Quality Factors upon the Customer Satisfaction – Focused on Gas Station Service Quality –." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 28(3):31–43.
- Kim, H-T. and Kim, J-H. 1998. "A Critical Review on the Service Quality Measurement – Research Direction for Hotel Service Quality Management." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 26(4):29–50.
- Kim, H-T. and Kim, J-H. 2001. "An analysis on the Difference of Service Quality of Deluxe Hotels in Korea: Focusing on Region and Brand." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 29(3):109–123.
- Kim, H-T. and Lee, J-C. 2002. "An Empirical Study on Customer-Oriented Quality Creation of Shoe : Focusing on Kano's Model and QFD." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 30(1):1–21.
- Kim, H-T., Lee, M-S. and Kim, J-H. 2000. "A Study on the Effects of Perceived Service Quality on Customer Response – Focusing on Hotel Industry-." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 28(4):75–98.
- Kim, H-W., Kwon, H-T. and Oh, H-S. 2009. "A Empirical Study on Applying the BSC for Service Quality Development." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 37(1):20–28.
- Kim, J. H. 2004. "A Study on the Effects of ISO 9001/2000 Certification Factors on Performance of Service Quality and Customer Satisfaction." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(4):64–77.
- Kim, J-H. and Ree, S-B. 2011. "An Empirical Study on Effect of Education Service Quality Which Influence Re-use and Customer Satisfaction – Focusing on E-Life-long Education Center-." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 39(1):155–166.
- Kim, J-H., Song, G-S. and Yoo, H-J. 2011. "A Study on the Service Quality Assessment Utilizing 6 Sigma – Focused on Domestic Banks." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 39(4):527–542.
- Kim, K. O. 2007. "Determining the Importance of Customer Attributes with Kano's Model." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 35(4):38–51.
- Kim, S. M., Choi, H-S., Kim, Y. S., Yoo, H. S. yoo, S-C. and Kim, S-Y. 2012. "A Study on the Effects of the Port Service Quality on Customer Satisfaction and Performance in Incheon Port." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 40(4):543–577.
- Kim, S-C. and Lee, H-S. 2002. "A Study of Service Orientation, Human Resource Satisfaction, Customer Orientation Effects on Performance in Hospital." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 30(2):11–25.
- Kim, S-H. and Cho, C-H. 2014. "The Effect of Hospital Web Service Quality on Initial Trust and Off-line Visit Intention: Focusing on Medium and Small Size Hospital." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 42(3):445–458.
- Ku, H-J. and Park, Y. T. 2010. "Measuring Learner Satisfaction in e-Learning Using SERVQUAL." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 38(2):161–170.
- Kwak, S-I., Choi, K-H and Kim, S-W. 2005. "A Dynamic Resource Allocation on Service Quality of Internet Shopping-mall." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 33(4):21–41.
- Lee, C-G., Kim, M-J. and Yoo, W-J. 2005. "The Construction of Service Chain Management for Optimizing Service Quality in After-Sales Service." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 33(4):12–20.

- Lee, J-R., Choi, K-H. and Kim, S. W. 2008. "Optimal 3G Telecommunication Service Switching Time Considering Telecommunication Quality of Service." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 36(3):76-86.
- Lee, J-W. and Yoo, H-J. 2003. "A Study on the Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction in the Korea Post Office." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 31(1):42-61.
- Lee, K. S., Kim, Y. S., Choi, J-I. and Kim, S. Y. 2015. "A Study on service Improvement of Department Store Using Service Design Methodologies." *Journal of Korea Service Management Society* 18(1):225-243.
- Lee, S. S. 2004. "The Relationship of the Service Quality, Customer Satisfaction and Re-use Intention in Golf Club." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(3):10-28.
- Lee, S-H. and Yun, D-K. 2004. "Using Triangle Fuzzy Numbers and Semantic Differential Scale to Evaluate Service Quality." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(3):182-197.
- Lee, S-S. and Min, S-H. 2002. "A Study on the Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction in the Korea Post Office." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 30(4):120-136.
- Leem, B-H. and Hahn, Y-W. 2004. "A Model of Evaluating the Efficiency of Container Terminals for Improving Service Quality." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(2):77-92.
- Lim, J-H., Min, D-K. and Kim, K-J. 2003. "Fuzzy Kano Model: Fuzzy Set-Based Classification of Customer Requirement." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 31(3):98-113.
- Lim, S-U. and Park, Y. T. 2010. "Potential Customer Satisfaction Improvement Index based on Kano Model." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 38(2):248-260.
- Parasurman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1998. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(1):12-40.
- Park, B-H., Lee, D-W. and Kim, Y. S. 2005. "Measuring Service Quality of Management Consulting." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 33(3):47-58.
- Park, B-K. and Chung, C-S. 1989. "A Study on the Determination of the Optimal Service Level by Travel-Time Models." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 17(2):142-148.
- Park, E-J., Yoo, H-J. and Song, G-W. 2011. "A Study of Perceptual Difference about Service Quality between Service Providers and Users - Focused on the Administrative Services of University." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 39(1):78-89.
- Park, H. S. and Rho, H-J. 1994. "Comparative Analysis of Service Quality Management - Hotel Service Oriented-." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 22(1):1-32.
- Park, J. Y. 2004. "A Study on the Difference Factors in Service Quality for Hospital Industry." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(3):45-61.
- Park, S-Y., Park, C-H. and Hong, B-G. 2001. "Societal Perception on the Women Force in Korean Service Industry: Service Quality and the Application of Women Work Force." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 29(2):93-103.
- Park, Y. S., Lee, S. I., Kim, S. K. and Yang, L. 2007. "Measuring the Service Quality of Mobile Internet and Studying the Effects on Marketing Performance." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 36(2):63-83.
- Park, Y-S., Cho, G. and Ryu, I. 2009. "The Effects of Logistics Service Quality and Relationship Orientation on Supply Chain Performance - Focusing on Delivery Quality of 3PL Firms-." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 37(3):102-122.
- Riew, M. C. 2009. "A Measure for Service Quality of University Dormitory and Importance-Performance Analysis." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 37(1):56-68.
- Schmenner, R. W. 1986. "How Can Service Business Survive and Prosper?" *Sloan Management Review* 27(3):21-32.
- Seth, N. and Deshmukh, S. G. 2004. "Service Quality Models: a Review." *International Journal of Quality and Reliability Management* 22(9):913-949.
- Suh, C. J. 1999. "A Study on the Factors and Measurement of Quality of System Integration Service." *Journal of*

- the Korean Society for Quality Management 27(4):20-41.
- Suh, C. J. and Kwon, Y. H. 2000. "The Empirical Study on the Effect of Service Recovery Effort to Service Quality Perception and Customer Satisfaction." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 28(4):47-66.
- Suh, C-J. and Kwon, Y-H. 2005. "A Study on the Effect of Customer Orientation to Customer Performance According to Service Mechanism." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 33(3):31-40.
- Woo, K-H. and Shim, S-R. 2012. "A Study on the Evaluation of the Service Quality and Revisit Intention in the Defense Logistics Support." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 40(2):145-155.
- Yang, H-S., Sung, D-K. and Yoo, C-B. 2008. "Literature Review of Service Quality - Focused on Korean Research Papers -." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 36(3):112-129.
- Yoo, B-J. 2001. "An Application of Two-Dimensional Concept of Quality for Improving the Service Quality at Small & Medium-sized Foreign Language Institute." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 29(4):170-178.
- Yoo, H-J. and Song, G-S. 2004. "A Study on the Service Quality Level and Switching Barriers in the Retail Industry - Comparing Department Store with Discount Store -." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 32(2):109-131.
- Yoo, H-J. and Song, G-S. 2005. "A Study on Comparative Strategy by Bank Service Quality and Switching Barriers: Focused on the Domestic Bank Customer." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 33(4):55-74.
- Yoo, H-J. and Song, G-S. 2005. "A Study on the Classification of KTX Customers by the Kano Model and Customer Satisfaction and Switching Barriers: Comparing with the Airline and Express Bus Customers." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 33(3):71-90.
- Yoo, W. S., Kim, J. S. and Cho, S-B. 2010. "The Relationship between Service Quality and Satisfaction of E-government Self Service Technology(SST)." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 38(4):549-560.
- Yoon, J. W. and Lee, H. Y. 2009. "An Empirical Comparative Analysis between Kano and Improved Kano Methods." *Journal of the Korean Society for Quality Management* 37(4):31-42.