

대학생들의 대학 내 활동적 요소들이 대학교 만족 및 충성도에 미치는 영향

김 문 태*

목 차

요약	
1. 서론	3. 연구방법 및 가설검증
2. 이론적 배경 및 가설 설정	3.1 표본선정 및 표본의 특성
2.1 학생적성부합도와 그 영향변수	3.2 항목 개발과 타당성 및 신뢰도분석
2.2 수업태도와 그 영향변수	3.3 가설검증
2.3 참여도와 그 영향변수	4. 결론 및 논의
2.4 친교관계와 그 영향변수	
2.5 진로준비행동과 그 영향변수	참고문헌
2.6 학교만족도와 학교충성도	Abstract

요약

본 연구는 대학만족에 대한 원인변수의 규명에 있어 대학교에서 학생들의 참여 및 활동 등의 변수가 어떠한 영향을 미치는지 구체적 검증을 목적으로 수행되었는데 다음과 같은 시사점을 제시하고 있다.

첫째, 학생들의 학과적성부합도는 대학활동적 요소들 및 대학교 만족 등에 모두 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 수업태도 또한 이러한 요소들에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 대학생들의 학교행사에 대한 참여도는 친교관계, 진로준비행동, 그리고 대학교 만족 등에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 대학생들의 친교관계는 대학교 만족 및 대학교 충성도 등에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 진로준비행동 또한 대학교 만족, 대학교 충성도 등에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과거 마케팅 연구들은 소비자 간의 상호작용성이 소비자들이 서비스에 몰입하는데 중요한 원인이 됨을 검증하였는데 대학에서도 마찬가지로 학생들 간의 적극적 상호작용이 활발하고 및 친교관계가 좋은 것이 학교 만족에 중요한 영향 변수임을 알 수 있었다. 마지막으로 대학교 만족은 대학교 충성도에 매우 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데 대학교를 만족할수록 학교를 추천하려는 의도가 높기에 학생 자원이 부족해지는 현재의 위기에서 재학생들의 학업지속의도 및 재학생 추천에 의한 입학확보하기 위해서 학생들의 만족시키기 위한 대학당국의 선행변수들의 관리가 매우 중요하다고 생각된다.

표제어: 대학 만족도, 대학 충성도, 친교관계, 진로준비행동, 대학 내 활동

접수일(2017년 6월 19일), 수정일(1차: 2017년 9월 19일), 게재확정일(2017년 9월 23일)

* 부산가톨릭대학교 유통경영학과 부교수, feilong@cup.ac.kr

1. 서론

2017년 현재, 많은 한국의 대학들은 위기의 상황에 처해 있다고 인식하고 있는데 교육부 대학 구조개혁 정책 연구팀에 따르면 2018년부터 대입정원과 입학자원의 역전 현상이 발생하고 2020년 이후에는 대입정원과 입학자원 간 초과정원이 급격히 증가한다는 점(University Journal, 2014) 이러한 위기의 큰 원인이다. 이러한 위기상황에 대비하여 교육부는 구조개혁평가를 통해 대학의 정원을 줄이는 정책을 시행하고 있으며 대학들도 자체적인 구조개혁 및 고객이라고 볼 수 있는 학생들의 만족을 유도하여 학교의 경쟁력을 지속적으로 향상시키기 위해 노력하고 있다.

이러한 노력을 반영하듯 최근까지도 대학생들의 대학교에 대한 만족도를 높이는 데 중대한 영향을 미치는 선행요소들을 검증하기 위한 연구들이 수행되고 있는데 그 선행요소들은 크게 교육서비스품질(Kim and Jeong, 2017; Park, Kim, and Shin, 2002; Jeong, Jeong, and Shin, 2010; Lee, 2004)과 대학환경요소(Park, 2017; Lee, Jang, and Park, 2002)로 구분되고 있다.

마케팅 부분 연구에서 소비자의 참여 및 서비스 업체나 서비스 상황에 대한 몰입(engagement)이 소비자 만족을 이끌 수 있는 중요한 변수로 대두되고 있다(Park and Choi, 2012; Ahn and Kim, 2016). 소비자 참여 및 소비자 간의 활발한 상호작용성이 서비스 만족을 이끄는 중요한 변수가 될 수 있다는 점에서 대학 내의 상황에서도 적용이 가능하다고 생각된다. 그러나 대학만족에 대한 원인변수의 규명에 있어 대학교에서 학생들의 참여 및 활동들에 대한 부분이 미치는지에 대한 구체적 연구는 아직까지 존재하지 않고 있다. 또한 Han(2017)의 연구에서는 대학생들의 학교생활만족도에 영향을 미치는 요인을 탐색하였으며 요인들 간의 관계를 검증하였다. 대학

생들의 학교생활만족도를 결정하는 요인에 대한 탐색적 분석을 목적으로 개인변인들, 자아존중감, 인성요인 그리고 학교생활만족도와와의 상호 인과관계를 검토 하였으며 이를 통해 앞으로 대학의 교육프로그램 변수 등을 포함하여 대학생들의 학교생활만족도 결정요인이 무엇인지를 지속적으로 연구할 필요가 있다는 점을 강조하였다. 이러한 점에서 본 연구는 교육학연구와 마케팅관련연구 등을 학제적으로 융합하여 대학생들의 대학 내에서 다양한 활동적 요소들이 대학 만족 및 충성도에 미치는 영향을 검토하고자 하는데 이러한 맥락에서 다음과 같은 구체적인 연구목적을 제시하였다.

첫째, 대학교가 대학생들의 여러 가지 학생활동을 관리함으로써 학생만족을 이끌어 낼 수 있다는 가정하에 대학생들의 대학 활동 관련 변수들을 규명한다. Kim, Cho, and Park(2015)의 연구에서는 고등학교 진로희망사항과 전공 선택의 일치성, Oh(2016)는 학업성취, 대학생활적응도, 진로의식, 진로준비행동 등, Jeong(2012)와 Kim(2011) 등의 연구에서는 친교행동 등으로 학교활동을 측정하고 있다. 이러한 학교활동관련 변수들을 이러한 연구들을 바탕으로 추출하여 구성하고자 한다.

둘째, 대학활동관련 변수들과 대학만족 및 충성도의 관계에 대한 연결성을 검토하고자한다. 앞에서 논의 되었듯이 과거 대학만족에 대한 연구에서는 거의 대학이 서비스 품질 및 대학 환경적 요소들만을 선행변수로 검토하였는데 본 연구에서는 학생들의 활동관련 변수들을 검토하여 중요한 대학 만족 및 충성도의 변수로 검증하고자 한다. 마케팅 관련 연구에서는 소비자의 참여 및 소비자 간 상호작용을 관리함으로써 소비자 만족을 높을 수 있다는 연구들이 많이 존재하는데(Ahn and Kim, 2016; Kim, 2017) 교육학 관련 연구와 이러한 연구들을 참고하여 가설을 구성하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설 설정

2.1 학과적성부합도와 그 영향변수

Park(2010)의 연구에서는 대학생활 만족에 영향을 미치는 대학환경 요인 중 가장 영향력이 큰 요인은 학생복지시설에 대한 만족이고, 전공학과에 대한 만족이 그 다음으로 나타났다. Song, Na, Chun, and Jeong(2016) 등의 연구에서는 간호대학생의 대학생활 적응 영향요인을 조사하였는데 간호학과 적성이 일치할 때 학교생활적응도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 점에서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 대학생들의 학과적성 부합도는 (1) 대학행사 참여도, (2) 수업태도, (3) 진로준비행동, (4) 대학만족도 등에 정(+)의 영향을 미친다.

2.2 수업태도와 그 영향변수

Lee(2011)의 연구는 대학생들의 자기효능감과 학습몰입이 대학생활적응 및 학업성취와 어떠한 관계가 있는가를 알아보기 위해 수행되었는데 분석 결과, 학습몰입은 대학생활적응과 학업성취를 예측하는 유의미한 변수인 것으로 나타났다. Sung and Bae(2017)의 연구에서는 대학환경과 개인특성은 대학생의 학교생활적응력을 높일 뿐만 아니라 진로결정수준 향상에도 유의한 것으로 나타났다. 그리고 이러한 검증을 통해 대학은 학생들의 학교생활적응이 진로결정에 선행하는 이슈임을 인지하고 지도할 필요가 있다는 시사점을 제시하였다.

Jeong(2012)의 연구에서는 학업 재미, 대인관계 재미 및 학업 몰입이 대학 적응에 긍정적인 영향을 미침을 검증하였는데 따라서 대학에서는 다양한 전공 관련 프로그램과 교과 이외의 다양한 활동들을

마련하고 이에 대한 대학생들의 참여 기회를 늘려야 한다는 점을 강조하였다. 본 연구에서는 위의 연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 대학생들의 수업태도는 (1) 대학행사 참여도, (2) 진로준비행동, (3) 대학만족도 등에 정(+)의 영향을 미친다.

2.3 참여도 그 영향변수

Kim(2010)은 대학 스포츠동아리 참가와 학교만족에 대한 연구에서 스포츠동아리 활동에 참가하는 대학생이 참가하지 않는 대학생보다 모교만족, 수업만족, 교우관계만족도 등이 높다는 것을 검증하였다.

Chun, Kywon, and An(2005)은 사이버대학의 e-Learning 서비스 품질과 참여요인 등의 학생만족과 학업성취에 미치는 영향에 대한 연구에서 학습공동체와 상호작용 등을 통한 사이버대학의 참여요인은 학생만족에 유의한 영향을 미치지 않는 결과를 제시했다. 참여에 대한 학생만족은 중요하게 나타나지 않았지만, 참여를 통한 학습능력배양이나 지식, 실무능력 향상을 통하여 재등록의도 및 구전활동과 같은 학업성취는 유의하게 나타났다. 본 연구에서는 위와 같은 연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 대학생들의 참여도는 (1) 친교관계, (2) 진로준비행동, (3) 대학만족도 등에 정(+)의 영향을 미친다.

2.4 친교관계와 그 영향변수

Jeong(2012)의 연구에서는 대학생들이 대인관계에서 재미를 느끼는 경우 대학 적응에 유의미한 정의 영향이 있음을 검증하였으며 Kim(2011)의 연구에서는 대인 관계는 학교에 대한 정체성 일치성과 학교

생활에 대한 만족에 유의미한 영향을 미침을 검증하였다.

비슷한 맥락에서 마케팅분야에서 Okleshen and Grossbart(1998)는 온라인 커뮤니티 상에서 소비자 간의 상호작용성이 높을 수록 소비자의 행동적 변화를 이끄는데 매우 중요한 요인이 될 수 있음을 제시하였다. Chua and Banerjee(2015)는 SNS와 같은 인터넷 서비스 제품에서 소비자 간의 상호작용성이 높을 수록 소비자들이 브랜드 페이지에서 좋아요를 누르게 하고 해당 브랜드 페이지에 몰입하는데 중요한 원인이 됨을 밝혔다. Cvijikj and Michahelles(2013)는 비슷한 연구에서 소비자들 간의 상호작용성이 높을 수록 페이지 몰입에 긍정적 영향을 미친다고 하였다. 이러한 연구들을 바탕으로 본 논문에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4: 대학생들의 친교관계는 (1) 대학만족과 (2) 대학충성도 등에 정(+의 영향을 미친다.

2.5 진로행동과 그 영향변수

Kim and Lee(2016)의 연구는 대학생의 진로준비 행동, 진로정체감, 학습전략 및 학업적 자기효능감 간의 관계 분석을 통해 대학생의 진로준비행동 함양에 대한 이론적이고 실증적인 자료를 제공하였는데 진로준비행동 수준을 높이는 프로그램의 필요성, 학습자 특성에 맞는 학습전략을 개발할 수 있는 기회 부여 등 다양한 프로그램의 필요성 등을 제한하였다.

You and Kim(2016)의 연구는 대학생의 삶의 만족도에 영향을 미치는 핵심역량, 진로정체감 간의 관계가 어떠한지 알아보고자 하였는데 대학생의 핵심역량, 진로정체감, 삶의 만족도 간의 관계는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 위의 가설들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5: 대학생들의 진로준비행동은 (1) 대학만족과 (2) 대학충성도 등에 정(+의 영향을 미친다.

2.6 학교만족도와 학교충성도

Jeong과 Cha(2008)의 연구에서는 대학원생들의 교육서비스품질과 만족, 만족과 충성도 간에는 각각 정(+의 관계가 있음이 밝혀졌고 교육서비스품질 중 일부 요인은 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 학생 만족도는 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마케팅 연구에서는 만족은 충성도에 중요한 동인임을 오랜 기간 동안 검증하였다(Lee, 2016; Lee and Park, 2016). 본 연구에서는 위와 같은 연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6: 대학생들의 대학만족은 대학충성도에 정(+의 영향을 미친다.

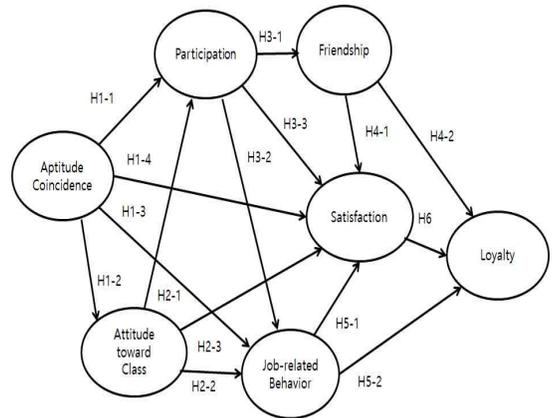


Fig. 2-1. Research Model

3. 연구방법 및 가설검증

3.1 표본선정 및 표본의 특성

설문조사는 2016년 10월에서 11월 사이 본 연구자가 소속되어 있는 대학교 내 각 단과대학 건물 안에서 수행되었으며 총 1000부를 배포하고 1000부 모두를 수거 결과분석에 활용하였다. 설문조사에 응답한 학생들에게는 학교 카페에서 판매하는 커피(2,000원)를 한잔씩 제공하여 배포한 설문지를 모두 회수할 수 있었다.

<표 3-1>은 조사된 응답자의 구체적 특성을 보여주고 있다. 응답자는 남성에 비해 여성의 비율이 높은 것으로 나타나고 있으며 학년은 1학년(n=291), 2학년(n=329), 3학년(n=380)으로 거의 비슷한 수로 할당이 된 것을 알 수 있다.

Tab. 3-1. Respondent's characteristics

	class	frequency	%
gender	M	322	32.2
	F	678	67.8
grade	1	291	29.1
	2	329	32.9
	3	380	38.0

3.2 항목개발과 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구에서 변수들은 모두 다중항목으로 측정되었는데 먼저 수업태도 변수는 (a1) 나는 교양수업에 있어 수업태도가 좋은 편이다, (a2) 나는 전공수업에 있어 수업태도가 좋은 편이다 등으로 교양과 전공으로 나누어서 구성하였다.

둘째, 학교참여도 변수는 (b1) 나는 학교행사(축제, 체육대회 등)에 적극적으로 참여하는 편이다, (b2) 나는 학교수업 이외의 다양한 교육프로그램에 적극적으로 참여하는 편이다, (b3) 나는 학과 행사(학술제, 학과 MT 등)에 적극적으로 참여하는 편이다 등으로 구성하였다.

셋째, 친구관계에 대한 항목은 (c1) 나는 본 대학에 입학한 뒤 다른 학우들과 원만한 관계를 유지하고 있다, (c2) 나는 우리대학의 학우들과 결속력이

강하다고 느낀다, (c3) 우리대학의 학우들과 친분은 나에게 매우 중요한 관심사이다, (c4) 나는 학교급우들이 만드는 모임에 적극 참여할 것이다, (c5) 나는 지금 학교 친구들과 이 학교를 같이 다니고 있는 것이 매우 만족스럽다 등의 5개 항목으로 구성하였다.

넷째, 학과적성 부합도는 (d1) 나의 학과는 나의 적성과 잘 부합한다고 생각한다, (d2) 나는 앞으로 나의 학과관련 직업을 가지고 싶다, (d3) 나는 나의 학과 전공수업을 통해 나의 자아를 실현할 수 있다고 생각한다 등으로 구성하였다.

다섯째, 진로준비행동에 대한 부분은 (e1) 나는 앞으로의 무슨 일을 할지 진로계획이 수립되어 있다, (e2) 나는 지금 앞으로의 진로에 대한 준비가 충실히 되고 있다, (e3) 나는 취업에 필요한 스펙을 잘 준비하고 있다 등으로 구성하였다.

Tab. 3-2. Validity and Reliability

Variables (C a)	items	Factors					
		1	2	3	4	5	6
Attitude toward Class(0.714)	(a1)	0.207	0.081	0.098	0.145	0.056	0.846
	(a2)	0.148	0.197	0.171	0.128	0.298	0.751
Participation(0.850)	(b1)	0.155	0.187	0.855	0.077	0.141	0.092
	(b2)	0.193	0.186	0.706	0.226	0.008	0.184
	(b3)	0.178	0.237	0.843	0.037	0.178	0.059
Friendship(0.791)	(c1)	0.208	0.640	0.251	0.035	0.118	0.276
	(c2)	0.252	0.741	0.201	0.185	0.051	0.115
	(c3)	0.258	0.748	0.321	0.118	0.046	0.060
	(c4)	0.271	0.612	0.494	0.170	0.146	0.001
	(c5)	0.107	0.600	-0.008	0.041	0.252	0.021
Aptitude Coincidence(0.885)	(d1)	0.352	0.162	0.141	0.269	0.715	0.118
	(d2)	0.225	0.167	0.130	0.195	0.797	0.160
	(d3)	0.319	0.188	0.143	0.318	0.735	0.114
Job related Behavior(0.861)	(e1)	0.155	0.117	0.070	0.778	0.327	0.118
	(e2)	0.181	0.134	0.111	0.841	0.232	0.117
	(e3)	0.193	0.097	0.147	0.831	0.088	0.082
Satisfaction(0.880)	(f1)	0.807	0.185	0.084	0.068	0.215	0.154
	(f2)	0.687	0.184	0.139	0.142	0.200	0.222
	(f3)	0.633	0.196	0.121	0.157	0.458	0.208
Loyalty(0.905)	(g1)	0.806	0.224	0.170	0.164	0.202	0.063
	(g2)	0.805	0.185	0.181	0.126	0.151	0.084
	(g3)	0.789	0.185	0.184	0.212	0.083	0.024

여섯째, 학교만족도는 (f1) 나는 전반적으로 나의 대학교에 만족하는 편이다, (f2) 나는 전반적으로 현재 대학생의 삶에 만족하는 편이다, (f3) 나는 전반적으로 내가 선택한 학과에 만족하는 편이다 등으로 구성하였고 마지막으로 학교충성도는 (g1) 나는 나의 대학교를 좋아한다, (g2) 나는 다른 사람에게 나의 대학교를 좋게 말한다, (g3) 나는 앞으로 대학에 입학할 사람들에게 나의 대학교 입학을 추천할 것이다 등으로 구성하였다. 각 요인별 신뢰도는 크론바하 알파 값을 기준으로 0.7 이상을 모두 상회하여 결과분석에 활용하는데 문제가 없는 것으로 판단된다.

<표 3-2>는 요인분석에 의한 타당성 검증결과를 제시하고 있다. 학교만족도와 학교충성도가 상당히 근접한 항목들로 두 개의 변수로 분리되지는 않지만 다른 변수들은 양호한 적재치를 보여주고 있으며 분리되지 않는 두 개의 변수도 분명 구성개념이 다른 것으로 판단될 수 있기 때문에 분리하여 지표 계산에 활용하였다.

3.3 가설검증

본 연구는 경로분석(path analysis)을 통해 산출된 χ^2 , GFI, AGFI, RMR, NFI, CFI, IFI 등의 지표를 기준으로 모형의 적합성을 검증하였다. 해당 모형의 $\chi^2=175.56(df=6, p=0.000)$, RMR=0.129, GFI=0.942, AGFI=0.871, NFI=0.942, RFI=0.730, CFI=0.944, IFI=0.944 등으로 나타나 모델과 자료는 적합도를 확보하고 있는 것으로 평가할 수 있다.

첫째, 가설 1번의 학과전성부합도는 학생들의 학교활동에 대한 (1) 참여도(경로계수=0.322, p=0,000), (2) 수업태도(경로계수=0.405, p=0,000), (3) 진로준비 행동(경로계수=0.448, p=0,000), (4) 대학교 만족(경로계수=0.353, p=0,000) 등에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 수업태도는 학교 행사에 대한 (1) 참여도(경

로계수=0.291, p=0,000), (2) 진로준비행동(경로계수=0.322, p=0,000), 그리고 (3) 대학교 만족(경로계수=0.322, p=0,000) 등에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Tab. 3-3. Hypothesis Test

Hypo (1-6)	Suggested Path	estimate	P-value
Hypo 1	1 AC→P	0.322	0.000
	2 AC→AtC	0.405	0.000
	3 AC→JrB	0.448	0.000
	4 AC→S	0.353	0.000
Hypo 2	1 AtC→P	0.291	0.000
	2 AtC→JrB	0.113	0.000
	3 AtC→S	0.147	0.000
Hypo 3	1 P→F	0.488	0.000
	2 P→JrB	0.097	0.000
	3 P→S	0.05	0.051
Hypo 4	1 F→S	0.235	0.000
	2 F→L	0.209	0.000
Hypo 5	1 JrB→S	0.063	0.025
	2 JrB→L	0.097	0.000
Hypo 6	S→L	0.637	0.000

셋째, 대학생들의 학교행사에 대한 참여도는 (1) 친교관계(경로계수=0.322, p=0,000), (2) 진로준비행동(경로계수=0.097, p=0,000), 그리고 (3) 대학교 만족(경로계수=0.05, p=0,051) 등에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대학교 만족에 대한 영향도는 p=0.051로 그 영향도가 약하지만 영향력이 있다고 판단하여도 문제가 없다고 생각된다.

넷째, 대학생들의 친교관계는 (1) 대학교 만족(경로계수=0.235, p=0,000), (2) 대학교 충성도(경로계수=0.209, p=0,000) 등에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 진로준비행동 또한 (1) 대학교 만족(경로계수=0.063, p=0,025), (2) 대학교 충성도(경로계수=0.097, p=0,000) 등에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 대학교 만족은 대학교 충성도(경로계

수=0.637, $p=0.000$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4. 결론 및 시사점

본 연구는 대학만족에 대한 원인변수의 규명에 있어 대학교에서 학생들의 참여 및 활동 등의 변수가 어떠한 영향을 미치는지 구체적 검증을 목적으로 수행되었는데 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 학생들의 학과적성부합도는 학생들의 학교 활동에 대한 (1) 참여도, (2) 수업태도, (3) 진로준비 행동, (4) 대학교 만족 등에 모두 정의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 대학교가 학과의 적성에 맞는 학생들을 모집하기 위한 입학정책 및 전략을 개발, 수행할 필요성이 매우 높다고 볼 수 있다.

둘째, 수업태도는 학교 행사에 대한 (1) 참여도 (2) 진로준비행동 그리고 (3) 대학교 만족 등에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데 양질의 수업과 학생자신의 관심도가 높은 이유에서 수업태도가 좋아지면 학생들의 수업만족 및 학교에 대한 관여도가 높아질 수 있고 이에 따라 학교에서 적극 활동할 수 있는 근본적 원인이 될 수 있다.

셋째, 대학생들의 학교행사에 대한 참여도는 (1) 친교관계, (2) 진로준비행동, 그리고 (3) 대학교 만족 등에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데 학교 생활에서 다양한 행사에 대한 참여도는 학생들의 학교 생활 경험을 긍정적으로 만들어 줄 수 있으며 앞으로 진로를 위한 준비활동 또한 적극적으로 이루어 질 수 있다고 생각된다.

넷째, 대학생들의 친교관계는 (1) 대학교 만족 (2) 대학교 충성도 등에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 진로준비행동 또한 (1) 대학교 만족, (2) 대학교 충성도 등에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 과거 마케팅 연구들은(Chua and Banerjee, 2015; Cvijikj and Michahelles, 2013; Okleshen and

Grossbart, 1998). SNS에서 소비자 간의 상호작용성이 소비자들 SNS에 몰입하는데 중요한 원인이 됨을 검증하였는데 대학에서도 마찬가지로 학생들 간의 적극적 상호작용 및 친교관계가 두터운 것이 학교 만족에 중요한 영향 변수임을 알 수 있었다. 학교 당국은 학생들의 관계를 더욱 좋게 만들 수 있는 여러 가지 프로그램을 개발할 필요성이 요구된다 할 수 있다.

진로준비행동이 적극적일수록 대학교 만족 및 충성도가 높아지는 이유는 학교에서 학생들을 위한 진로정보 프로그램 및 스펙관리 시스템을 잘 운영하였기 때문에 그러할 수 있다고 판단된다.

마지막으로 대학교 만족은 대학교 충성도에 매우 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났는데 대학교를 만족할수록 학교를 추천하려는 의도가 높기에 학생 자원이 부족해지는 현재의 위기에서 학생들의 학업 지속의도를 높이고 재학생들의 추천에 의한 입학확보하기 위해서 학생들의 만족시키기 위한 선행변수들의 관리가 매우 중요하다고 생각된다.

본 연구는 위와 같은 시사점을 가지나 다음과 같은 부분에서 향후연구의 보완을 필요로 한다. 학생들의 친교관계가 대학교 만족과 충성도에 중요한 동인인지 진로준비행동이 중요한 동인인지는 학생이 개인적 특성에 따라 달라 질 수 도 있다고 생각된다. 상대적으로 성적에 집중하는 학생들은 진로준비행동이 더 중요한 동인일 수 있으며 성적에 관심이 낮은 학생들은 친교관계가 더 중요한 동인 일 수 있다. 마찬가지로 학년이 높아질수록 진로준비행동이 친교관계 보다는 대학만족과 충성도에 중요한 동인일 수 있다고 생각되는데 학생 유형별 활동 관리 방안을 고려할 수 있도록 학생 세분집단에 의한 차이를 검증해볼 필요가 있다.

Reference

- [1] Ahn, J. W. and Kim M. T.(2016). “The influence of customer participation on encounter provider’s job performance dyadic approach,” *Journal of Marketing Management Research*, 21(1), 69-87(안진우, 김문태 (2016). 고객참여의 접점종업원 직무성장에 미치는 영향-쌍방향적 (dyadic) 접근, 마케팅관리연구, 제 21권 1호, 69-87).
- [2] Chua, A. YK, and Banerjee., S.(2015). “Understanding review helpfulness as a function of reviewer reputation, review rating, and review depth.” *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(2) 354-362.
- [3] Chun, D. Y., Kwon, J. H., and An, K. J.(2005). “The effects of e-Learning service quality and participation of cyber university on student satisfaction and academic performance,” *Journal of Consumption Culture*, 8, 185-208(전달영, 권주형, 안광진(2005). 사이버대학의 e-Learning 서비스 품질과 참여요인이 학생만족과 학업성과에 미치는 영향. 소비문화연구, 제 8권, 185-208).
- [4] Cvijikj, I. P, and Michahelles. F.(2013). “Online engagement factors on Facebook brand pages.” *Social Network Analysis and Mining*, 3(4), 843-861.
- [5] Han, S. I.(2017). “Study of Structural Relationship Between College Students’ Self-esteem, Character and Academic Life Satisfaction,” *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 17, 453-469(한송이(2017). 대학생들의 자아존중감, 인성, 학교생활만족도 간의 구조적 관계 분석, 학습자중심교과교육연구, 제 17권, 453-469).
- [6] Jeong, G. H., Jeong, H. H, and Shin, J. I.(2010). “The effects of educational service at university on student satisfaction, commitment, word of mouth, and fund-rising intention.” *Journal of Learner - Centered Curriculum and Instruction*,10(2), 371-406(정기한, 정현화, 신재익 (2010). 대학교육서비스품질이 학생만족, 몰입과 구전, 기부의향에 미치는 영향, 학습자중심교과교육연구, 제 10권 2호, 371-406).
- [7] Jeong, E. I.(2012). “The effects of interest and flow on college adjustment,” *The Journal of Research in Education*, 44, 71-99(정은이(2012). 재미와 몰입 경험이 대학 적응에 미치는 영향, 교육문제연구, 제 44권, 71-99).
- [8] Jeong, Y. L and Cha, S. B.(2008). “The impact of service quality in higher education on students’ satisfaction and loyalty: A case study of tourism-related graduate school, Korean Journal of Tourism Research, 23(2), 139-155(정유리, 차석빈 (2008). 교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도 간 관계 연구, 관광연구, 제 23권 2호, 139-155).
- [9] Kang, M. S. and Park. S. K.(2011). “Assessing the effects of service quality on student satisfaction, trust, commitment and loyalty: The case of university education, *The Academy of Customer Satisfaction Management*,” *The Academy of Customer Satisfaction Management*, 13(1), 129-149(강만수, 박상규(2011). 대학교육기관의 교육서비스 품질이 학생만족, 신뢰, 몰입과 학생충성도에 미치는 영향, 고객만족경영연구, 제 13권 1호, 129-149).
- [10] Kim, C. H.(2011). “The relationship among interpersonal relations, identification about school and satisfaction with campus life of students participating in sports club Activities,” *Journal of Sport and Leisure Studies*, 43(2), 999-1010(김찬호 (2011). 스포츠 동아리 참가 대학생의 인간관계와 학교 동일시 및 학교생활만족의 관계. 한국사회체육학회지, 제 43권 2호, 999-1010).
- [11] Kim, E. J. and Jung, M. J.(2017). “Analysis on primary factors of university education services

- that affects contentment of university,” *Journal of Business Education*, 32, 1-24(김은주, 정명진(2017). 대학생들의 대학 만족여부를 결정하는 대학교육 서비스 품질 분석. *경영교육연구*, 제 32권, 1-24).
- [12] Kim, K. W., Lee, C. H., Choi, B. S.(2015), “A research for forecasting of rate of university quota according to the reducing of young generation,” *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, 26(6), 1175-1188(김기환, 이창호, 최보승 (2015). 학령인구 감소에 따른 지역별 대입지원자 감소에 대한 예측연구, *한국데이터정보과학회지*, 제 26권 6호, 1175-1188).
- [13] Kim, M. T.(2017). A Study on the Mediating Roles of SNS Brand Page Relationships among Consumer-Brand Relationship, Consumer-Consumer relationship and Brand Loyalty : Focus on Difference among the Levels of Involvement and Consumer-Brand Interactivity. *Journal of Business Research*, 32, 69-95(김문태 (2017). 소비자-브랜드 관계, 소비자-소비자 관계, 브랜드 충성도 등의 관계에서 SNS 브랜드 페이지의 매개적 역할에 대한 연구-브랜드의 관여도와 소비자-브랜드 상호작용성의 수준에 따른 차이를 중심으로, *경영연구*, 제 32권 , 69-95).
- [14] Kim, S. Y.(2010). “The effect of university students’ participation in sports clubs as social sport activities on personal relationships and university life satisfaction,” *Journal of Sport and Leisure Studies*, 39(2), 887-897(김세웅(2010). 사회체육활동으로서의 대학생들의 스포츠동아리 참여가 대인관계만족과 대학생활만족에 미치는 영향, *한국사회체육학회지*, 제 39권 2호, 887-897).
- [15] Kim, S. Y., Cho, H. K., and Park, J. S.(2015). “The relationship between university major selection and high school career choices. *Admission Studies*, 4, 155-174(김수연, 조희권, 박지선(2015). 입학사정관전형 도입에 따른 대학 전공선택과 고교 진로선택간의 관계, *입학전형연구*, 4(단일호), 155-174).
- [16] Lee J. H. and Park, H. J.(2016). Effects of hotel service quality and relationship marketing efforts on customers’ satisfaction and loyalty - focused on N hotel in Busan -. “ *Food service Industry Journal*, 12(4), 47-61(이준혁, 박현진(2016). 호텔서비스품질과 관계마케팅 노력이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향-부산 N 호텔을 중심으로, *한국의식산업학회지*, 제 12권 4호, 47-61).
- [17] Lee, K, C.(2004). “Causal Model study on the effect of education service quality on students satisfaction, university image and behavior intention.” *Journal of Educational Administration and Policy*, 22, 287-309(이경철(2004). 대학교육서비스품질이 학생만족, 대학이미지 및 긍정적 행동의지에 미치는 인과모형 연구, *교육행정학연구*, 제 22권, 287-309.).
- [18] Lee, S. J.(2011). “The effect of flow on learning and self-efficacy on college adaptation and academic achievement in undergraduate Students.,” *The Korean Journal of Education Psychology*, 25(2), 235-253(이숙정(2011). 대학생의 학습몰입과 자기효능감이 대학생활적응과 학업성취에 미치는 영향, *교육심리연구*, 제 25권 2호, 235-253).
- [19] Lee, Y. J.(2016). “A critical review and future research directions on service quality, customer satisfaction, customer loyalty, and loyalty program,” *Korea Business Review*, 45(6), 1763-1787(이유재(2016). 서비스품질, 고객만족, 고객충성도, 로열티프로그램 연구에 대한 종합적 고찰과 향후 연구방향, *경영학연구*, 제 45권 6호, 1763-1787)
- [20] Lee, Y. K., Jang, B. J., Park, Y. K.(2002). “The effects of university’s environments on overall

- service quality , service value , and student satisfaction in undergraduate higher education,” ASIA MARKETING JOURNAL, 4(1), 77-100(이용기, 장병집, 박영균(2002). 대학 환경특성이 전반적 서비스품질, 서비스가치와 학생만족에 미치는 영향, ASIA MARKETING JOURNAL, 제 4권 1호, 77-100).
- [21] Oh, S. B.(2016). “Analysis of GPA and college life by university admission type,” Korean Education Inquiry, 34(3), 157-175(오성배(2016). 대학생의 입학전형별 학업성취 및 학교생활 분석, 한국교육문제연구, 제 34권 3호, 157-175).
- [22] Okleshen, C. and Grossbart, S.(1998). “Usenet groups, virtual community and consumer behaviors,” NA-Advances in Consumer Research Volume 25.
- [23] Park H. M.(2017). “Analysis of environmental factors affecting college satisfaction, Korean Journal of Youth Studies, 24(1), 377-399(박해미(2017). 전문대학생의 대학생활 만족에 영향을 미치는 대학환경 요인 분석, 청소년학연구, 제 24권 1호, 377-399).
- [24] Park, J. H. and Choi, W. L.(2012). “A study on emotional responses dimensions and effects of consumer’s participation: focusing on information exchange participation behaviors, Journal of Marketing Management Research, 17(2), 1-23(박종희, 최우리(2012). 소비자 참여에 대한 감정적 반응의 차원과 영향에 관한 연구: 정보교환 참여행동을 중심으로, 마케팅관리연구, 제 17권 2호, 1-23).
- [25] Park, J. S., Kim, J. H, and Shin, Y. S. (2002). “The effects of university education service quality factors on the students’ satisfaction, intention of continuing studies, and word-of-mouth.” ASIA MARKETING JOURNAL, 4(4), 51-74(박주성, 김중호, 신용섭(2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향, ASIA MARKETING JOURNAL, 제 4권 4호, 51-74).
- [26] Song, W. S., Na, E. S, Jun, Y. H, and Jeong, G. I.(2016). “Factors influencing college life adaptation in nursing students.” Journal of Korean Society Living Environment System, 23(1), 72-81 (송후승, 나은선, 전윤희, 정귀임 (2016). 간호대학생의 대학생활 적응 영향요인, 한국생활환경학회지, 제 23권 1호, 72-81).
- [26] You, S. K. and Kim E. J.(2016). “Structural analysis of the relationship between K-CESA Core Competencies and Career Identity of University Students on Life Satisfaction,” Journal of Career Education Research, 29(2), 1-26(유순규, 김은주 (2016). 대학생들의 삶의 만족도에 영향을 미치는 K-CESA 핵심역량, 진로정체감 간의 구조적 관계, 진로교육연구, 29(2), 1-26).
- [27] University Journal(2014),
:http://www.dhnews.co.kr/news(2014.0103)(대학저널(2014)).

Kim, Moon Tae (feilong@cup.ac.kr)



Kim, Moon Tae is an associate professor in Catholic University of Pusan. He received his master's degree and Ph.D. in Business Administration from Pusan Nation University. His research interests include brand management, internet marketing and hightech marketing.

Influence of University Activity Factors of Students on University Satisfaction and Loyalty

Moontae Kim*

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of variables such as student participation and activities on university students' university satisfaction and loyalty. And the implications of this study are as follows. First, students' aptitude coincidence has a positive effect on students' activities in university. And also, the attitude of class is positively related to school activities, Second, the participation of college students in school events has a positive effect on friendship, job related behavior, and university satisfaction. The friendship of college students has a positive effect on the loyalty of university satisfaction university. and job related behavior also has positive effects on university satisfaction and university loyalty. Past marketing studies have proved that interactivity among consumers is an important factor for consumers to engage in service. In college, as well, it is found that positive interaction and friendship among students are important influences on school satisfaction. The higher satisfaction of the university, the higher the intention to recommend the school. Therefore, in order to enhance the recommendation of graduates or students, it is important to satisfy the students, and this can be accomplished by management of antecedent variables that this study suggested.

Keywords: university satisfaction, university loyalty, job related behavior, friendship, university activities

* Associate Professor, Department of Distribution Management, Catholic University of Pusan