



# 약선음식의 선택속성이 만족도와 관계지속의도에 미치는 영향

박 대 순\*

원광디지털대학교 대학원 자연건강학과

## Effects of Selection Attributes on Satisfaction and Relationship Retention in Yaksun Cuisine

Dae Soon Park\*

Department of Natural Health Care and Therapy, Wonkwang Digital University Graduate School of Well-being & Culture

### Abstract

With increasing interest in the health and safety of food served in restaurants, more emphasis is being placed on the importance of health and food. As a result, Yaksun cuisine with new added effects and image is becoming more popular as a way to improve people's health. This study analyzed the effects of selection attributes relating to Yaksun cuisine on customer satisfaction and intention to maintain relationship in order to understand various needs of consumers as they relate to health food. The results showed that, among selection attributes of Yaksun cuisine, price, safety, and health were found to have significant effects on customer satisfaction; however, the effect of quality on satisfaction was not verified. Moreover, while the effect of safety and health of Yaksun cuisine on the intention to maintain relationship was found to be significant, the effects of quality and price on the intention to maintain relationship were not verified. These findings suggest that consumers believe Yaksun cuisine is more beneficial for health than general food and trust the origin label, hygiene, and safety of ingredients in Yaksun cuisine. Therefore, the results of this study suggests providing opportunities for consumers to experience diverse tastes in Yaksun cuisine and that development and promotion of different recipes using Yaksun ingredients will help reinforce competitiveness of Yaksun cuisine in the market and increase sales.

Key Words: Yaksun cuisine, selection attributes, satisfaction, relationship retention

## 1. 서 론

21세기 식문화 변화를 표현함에 있어 지속적이고 핵심적인 단어 중 하나는 웰빙(well-being)이라 할 수 있다. 과거에 비해 경제적 풍요와 물질적 풍요가 증가했음에도 불구하고 정신적 풍요와 행복, 자기만족에 대한 척도는 크게 증가하지 않았으며, 오히려 우리의 몸과 마음이 질적으로 풍요로운 삶을 추구하고자 하는 현대인들의 열망은 훨씬 더 커지고 있다(Park 2011; Kim 2013). 특히 웰빙 문화가 확산되면서 외식시장에도 건강과 관련한 소비가 급속하게 증가하게 되었고, 단순히 음식을 섭취하는 수준이 아닌 탐미하는 음식 문화가 형성되었다. 이에 친환경과 유기농 음식을 통해 건강할 삶을 영위하려는 소비자들이 증가하였고, 나아가 음식을 통해 질병을 예방하고 치료하려는 목적으로 약선음식에 대한 관심이 현저히 증가하고 있다(Choi 2015).

약선은 약(藥)과 음식 선(膳)을 합성한 단어로 약이 되는 음식이라는 뜻이며 한의학 기초이론에 식품학, 조리학, 영양

학을 접목한 것으로 약선식료라고도 한다. 약선음식은 미식 욕구를 충족시키는 동시에 생리적인 기능을 조절하고 신체적 기능을 증진시켜 질병의 예방과 치료를 돕는데 그 목적이 있다. 약선음식의 다양한 개념을 살펴보면 넓은 의미의 약선은 건강의 유지 및 증진이라는 목적만 포함하고 있으면 약선음식이라 할 수 있으며, 건강보조식품이나 기능성식품, 보양식과 일상식의 대부분도 이에 해당한다. 좁은 의미에서의 약선이라는 개념은 어떠한 기전에 의해 사람의 체질과 질병을 개선하려는 목적으로 만들어진 음식인지가 설명될 수 있어야 한다. 예를 들면 한약재가 포함되었어도 그 사용기전에 대해 설명할 수 없다면 약선이라고 정의하기 힘들지만 녹두, 매밀, 무 등 식품만을 사용했어도 소화불량이나 감기, 발열 등의 증상을 경감시키기 위한 목적으로 만들어졌다면 그것은 약선이라 할 수 있다(Kim 2015; Kim 2016). 즉 약선음식은 체질을 개선시킬 수 있는 전통적인 기능성 식품 또는 건강식품이라 할 수 있으며, 우리가 쉽게 접할 수 있는 약선음식으로는 삼계탕과 대추차, 오미자차, 매실액기스, 김

\*Corresponding author: Dae Soon Park, Department of Natural Health Care and Therapy, Wonkwang Digital University Graduate School of Well-being & Culture, 33, Baekjegobun-ro 43-gil, 05622 Songpa-gu, Seoul, Republic of Korea Tel: 82-10-5456-1917 E-mail: dspark1100@naver.com

치와 장류 등도 이에 포함된다(Jang et al 2010). 우리나라의 경우는 고구려 이후부터 중국에서 전래된 것으로 알려져 있으며, 조선 초기에 이르러 세종 때 문헌들이 편찬되면서 활기를 띠다가 조선 중기에 이르러 허준의 동의보감(東醫寶鑑)에 의해 한의학 발전과 함께 한방음식도 발전하였다. 특히 충청북도 제천 지역에서는 산약지대라는 지리적인 특성상 많은 종류 종류의 한약재가 생산되어 일찍부터 약재를 일반 음식에 활용하여 섭취하고 있었으며, 최근 국제 한방 바이오 엑스포를 개최하면서 한방 약선음식의 장려책을 도입하여 전문문화시키려는 노력으로 다양한 종류의 약선음식과 약선상품이 개발되고 있다(Cha & Park 2003; Lee 2013; Kim 2018).

이러한 시대적, 환경적 변화와 소비자들의 건강에 대한 인식이 지속적으로 높아짐에 따라 음식의 기능적인 면을 고려하여 구매하는 성향이 두드러지고 있으며, 제천 지역 이외에도 약선음식을 제공하는 전문음식점들이 증가하고 있는 추세이다(Lee 2014; Song & Jo 2016). 이에 약선음식과 관련된 연구들도 활발하게 이루어지고 있으며 전문 서적 및 기타 연구보고서 등을 통하여 이론적 토대를 마련하고 있는 실정이다. 약선음식의 초기 선행연구를 살펴보면 약선음식의 개념을 정립하고 약선음식에 사용되는 식재, 약재의 특징 및 효능을 파악하는 연구가 대부분이었으며(Kwak 2002; Cha & Park 2003; Park & Kim 2003), 이후로는 약선음식의 인지도와 요구도에 관한 연구(Lee & Hwang 2006; Sim 2011; Lee 2013)와 교육 참여의사와 활성화에 대한 연구(Paek 2014; Song & Jo 2016)가 주를 이루었다. 이어서 소비자의 지각된 가치에 따른 약선음식의 만족도와 충성도의 차이(Lee 2014), 약선음식의 온라인 구전, 가치, 만족, 애호도 및 대중화 간의 구조관계 분석(Jang & Lee 2015), 약선음식점 선택속성과 건강 추구성향이 힐링 만족과 로하스 소비성향에 미치는 영향(Kim 2016), 약선음식 가치인식성향에 따른 약선재료 선택이 건강만족 및 신뢰에 미치는 영향(Kim 2018) 등 약선음식에 대한 소비자의 구매행동에 대한 연구가 구체적으로 진행되었다. 따라서 본 연구에서는 약선시장의 확대와 빠르게 변화하는 소비자의 욕구를 충족시키기 위한 영향요인을 파악하기 위하여 약선음식의 선택속성을 파악하는 것이 필요하다고 판단하였으며, 나아가 약선음식의 선택속성이 소비자의 만족도와 관계지속의도에 어떠한 영향을 미치고 있는지 실증적으로 분석하고자 하였다.

본 연구에서는 선택속성을 소비자가 제품을 선택할 때 중요하게 생각하는 속성의 £O요도와 이를 선택하여 이용한 후에 지각되는 만족도로 정의하였으며(Lee 2011), 선택속성을 제품 또는 서비스를 선택하는 기준, 소비자 개인의 정신적 척도, 규칙적으로 상용되는 선택기준으로도 정의하고 있다(Stanley 1982; Zeithaml 1988). 이러한 선택속성은 여러 경쟁상품을 비교하는 기준이 될 수 있으며, 최종으로 선택하게 되는 제품상품서비스 결정에 영향을 미치는 주요 기준이 된다. 또한 선택속성은 물리적 특성과 같은 객관적 속성과 제

품상품이 지니는 상징적 가치와 같은 주관적 속성을 포함하고 있기 때문에 특정 대상에 대한 소비자의 구매행동, 가치관, 인식, 태도형성에 높은 영향관계를 갖고 있는 것으로 나타났다(Engel & Blackwell 1982). 이에 약선음식에 대한 소비자의 만족도와 관계지속의도에 영향을 미치는 원인변수로 선정하였으며, 약선음식의 선택속성 요인은 앞의 선행연구를 토대로 품질, 가격, 안전, 건강으로 한정하였다. 다음 만족도에 대한 변수의 조작적 정의는 고객이 어떠한 상품이나 서비스를 구매하였을 때 구매한 상품과 서비스에 얼마나 만족하고 있는가를 중요시하는 마케팅 수법이라고 하였으며, 재구매의도 즉 소비자와 기업 간의 장기적인 거래관계를 유지할 수 있도록 하는 가장 주요한 요인이라 정의하였다(Lee 2011; Cha 2013). 즉 만족한 소비자는 다른 잠재적 소비자에게 우호적인 의견을 전달하며 새로운 소비자 확보와 기존 소비자의 재구매 등으로 인한 활성화를 조성한다. 따라서 소비자행동에 대한 연구에서는 소비자의 1차원적인 인식, 태도, 만족도 등과 같은 변수 설정과 더불어 실질적인 행동으로 연결되었는가를 파악하기 위해 꾸준한 구매행위나 추천의사 등에 대한 분석이 함께 이루어져야 연구의 타당성을 높일 수 있다(Lee & Lee 2016). 본 연구에서도 약선음식에 대한 만족도가 관계지속의도에 미치는 영향에 대해 검증하고자 하였으며, 본 연구에서 한정된 관계지속의도는 거래관계에 있는 양자가 한 번의 단기적 거래가 아닌 지속적인 관계를 형성하여 장기적 교환관계를 유지하고, 계속해서 우호적인 관계를 형성하는 것이라 정의하고 있다(Lee 2009; Kim & Son 2011). 이러한 반복적인 거래관계는 소비자와 기업 간의 관계지속의 기초를 제공하는 한 부분이며, 기업의 의사결정 과정에 있어 소비자는 큰 영향을 행사하는 주체이므로 양자 간의 교환관계는 보다 중요한 요소임을 강조할 수 있다(Webster 1992; Park 2015). 이와 같이 본 연구에서는 앞서 언급한 선행연구들을 토대로 약선음식에 대한 만족도와 관계지속의도에 영향을 미치는 요인으로써 약선음식의 선택속성을 중심으로 각 변수들 간의 영향관계를 검증하고자 하였으며, 이를 통해 약선음식과 관련된 연구를 위한 기초자료를 제시하고, 약선음식 시장의 활성화 방안과 약선음식점의 경쟁력 강화, 고객확보 및 유지를 위한 다양한 마케팅 전략 방안을 제시하고자 한다.

## II. 연구 내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 자료수집

본 연구의 실증분석을 위한 설문지는 자기기입식의 응답 방법을 사용하였고, 설문조사를 위하여 약선음식을 먹어 본 경험이 있는 20세 이상의 성인 남녀를 대상으로 편의 표본 추출하여 총 382부의 설문지를 배포하였다. 2018년 2월 1일부터 4월 30일까지 설문조사를 실시하였으며, SPSS 21.0 (SPSS Inc., Chicago, USA) 데이터탐색을 통해 실증분석 하

였다. 총 382부(100%)의 설문지 중 왜도침도가 평균치를 상회하는 설문지 또는 극단치 및 이상치로 판별된 31부를 제외하여 총 351부(91.8%)를 최종 통계분석 자료로 사용하였다.

## 2. 조사내용 및 분석방법

음식을 통해 건강을 추구하려는 소비자 인식의 변화와 함께 약선음식에 대한 관심이 계속해서 증가하고 있다. 이에 약선음식의 대중화 및 시장 활성화를 위해 소비자 만족도와 관계지속의도에 영향을 미치는 다양한 선택요인을 파악하고자 한다.

Na(2010)는 약선음식의 품질이 고객만족, 고객가치, 관계지속의도에 미치는 영향에 대해 연구하였으며, 약선음식에 대한 고객만족에 가장 큰 영향을 미쳤던 선택속성 요인은 풍미, 맛과 촉감, 색과 장식 순으로 나타났다. 또한 약선음식에 대한 고객만족도가 높을수록 재 구매의도가 높아짐을 검증하였으며, 나아가 추천의도에도 유의미한 영향력을 행사한다고 분석되었다.

Lee et al(2012)는 약선음식의 선택속성이 지각된 가치와 만족도에 미치는 영향에 대한 연구에서 약선음식의 선택속성 요인을 건광관리 및 기능성, 약리작용, 친환경적 조리법, 메뉴의 다양성으로 분류하였으며, 분석 결과 약선음식의 건강관리 및 기능성 요인과 친환경적 조리법, 메뉴의 다양성 요인이 지각된 가치에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 약선음식의 약리작용과 친환경적 조리법 요인이 만족도에 미치는 유의한 영향도 검증하였으며 이러한 연구 결과를 토대로 약선음식에 대한 소비자의 만족도를 높이기 위한 방안으로 약선음식의 식재료 자체가 갖고 있는 약리기능의 최대화와 다양한 조리방법 및 메뉴개발의 필요성을 강조하였다.

Choi(2015)는 고객가치의 조정효과를 중심으로 약선음식에 대한 소비자의 기능적 일치성이 소비감정과 행동의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였으며, 분석 결과 약선음식의 기능성(건강, 품질, 맛, 충족)과 안전성(자연식재료, 무해한 재료)이 소비자의 긍정적인 감정에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 약선음식에 사용되는 재료의 안전성과 우수성을 소비자들에게 인식시켜야 함을 강조하였고, 관련 종사원들의 교육을 통한 약선음식의 경쟁력 제고를 언급하였다.

Kim(2015)은 컨조인트분석을 활용하여 약선음식의 선호도에 대한 시장세분화를 연구하였으며, 실증분석 결과 약선음식의 속성 중 약선음식의 재료에 대한 중요도(43.8%)와 약선음식의 효능에 대한 중요도(28.5%)가 타 속성들에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 또한 약선음식의 식재료 중 해산물에 대한 선호도가 가장 높게 나타났으며, 보양효과를 가지는 고가(15,000원 이상)의 약선음식을 대부분 선호하고 있다고 분석되었으며, 약선음식의 대중화 및 세계화를 위해 약선음식에 대한 전문적인 지식 함양과 조리법의 표준화 및 다양한 육성정책의 추진을 강조하였다.

Lee et al(2015)은 지각된 가치의 조절효과를 중심으로 약선음식의 선택속성이 고객만족 충성도에 미치는 영향에 대해 연구하였으며, 연구 결과 약선음식의 선택속성 중 관능가 격성, 영양건강성이 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것을 검증하였고, 고객의 만족도가 높을수록 재구매, 추천, 증정적 구전 등의 충성도가 높다는 것을 확인하였다. 약선음식의 선택속성요인과 고객만족도 간의 관계에서 소비자의 기능적 가치와 사회감정적 가치가 조절적 역할을 수행한다는 것을 확인하여 약선음식의 지속적인 구매와 충성도를 유지하기 위한 다양한 경영전략을 제시하였다.

이에 앞의 선행연구들을 토대로 약선음식의 다양한 선택속성과 소비자행동 간의 중요한 영향관계가 존재하고 있음을 확인하였으며, 본 연구에서는 약선음식의 품질, 가격, 안전, 건강 요인이 만족도 및 관계지속의도에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석하고자 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다. 가설 1. 약선음식의 선택속성은 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 가설 2. 약선음식의 선택속성은 관계지속의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다. 가설 3. 약선음식에 대한 만족도는 관계지속의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 연구가설을 검증하기 위해 약선음식의 선택속성에 관한 20문항, 만족도에 관한 4문항, 관계지속의도에 관한 4문항, 인구통계학적 5문항의 총 33문항이 최종 측정항목으로 구성되었다. 약선음식의 선택속성은 Jang et al(2010), Lee et al(2012), Choi(2015), Kim(2015), Lee et al(2015), Kim(2018) 등의 연구를 바탕으로 품질, 가격, 안전, 건강의 총 4개 하위 요인으로 구성하였으며, 만족도와 관계지속의도에 관한 설문문항은 Kim & Son(2011), Lee(2011), Cha(2013), Park(2015) 등의 연구를 토대로 설문문항을 구성하였다.

본 연구의 변수로 사용되고 있는 약선음식에 대한 조작적 정의는 다음과 같다. 약선은 약(藥)과 음식 선(膳)을 합친 말로 약이 되는 음식이란 뜻이며 한의학 기초이론에 식품학, 조리학과 영양학을 접목한 것으로 약선식료라고도 한다. 즉 식재료와 약재의 성질, 맛, 색, 향을 상호 배합한 조리가공을 통해 질병의 예방과 치료, 노화방지와 강장 등이 목적이며 약초밥, 곤드레밥, 대추차, 오미자차 등이 이에 해당된다.

본 연구의 분석방법은 조사대상자로 한정된 약선음식을 먹어 본 경험이 있는 20세 이상의 성인 남녀를 중심으로 편의 표본 추출하였으며, 수집된 자료를 바탕으로 데이터 코딩과 데이터 크리닝 과정을 거쳐 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 데이터 분석을 실시하였다. 수집된 표본의 인구통계학적 특성을 확인하기 위하여 빈도분석(Frequency analysis)을 실시하고, 탐색적 요인분석(Factor analysis)을 통하여 약선음식의 선택속성 요인과 만족도 요인, 관계지속의도 요인을 도출하였다. 탐색적 요인 분석을 통해 확정된 요인들의 신뢰도를 분석하기 위해 신뢰도분석((Reliability analysis)을 실시하였고, 약선음식의 선택속성과 만족도, 관계지속의도 요인의 상

호 관련성을 확인하기 위해 상관관계 분석(Correlation analysis)을 실시하였다. 또한 상관성이 있는 변수들 간의 인과관계를 확인하고자 다중 회귀분석(Multi regression analysis)을 실시하여 요인들 간의 가설 채택 여부를 확인하였다.

### III. 결과 및 고찰

#### 1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

본 연구의 조사대상자에 대한 인구통계학적 특성은 <Table 1>에 제시되어 있다. 분석결과 전체 351명 중 남성이 143명(40.7%), 여성이 208명(59.3%)이었고, 연령은 20대 37명(10.6%), 30대 94명(26.8%), 40대 113명(32.2%), 50대 이상 107명(30.4%)으로 나타났다. 조사대상자의 직업은 판매서비스직 51명(14.5%), 사무관리직 76명(21.6%), 전문직 82명(23.2%), 자영업 54명(15.4%), 주부 56명(16.0%), 학생 17명(4.7%), 기타 15명(4.6%)으로 나타났으며, 약선음식 섭취빈도는 거의 매일 섭취한다는 응답자가 3명(0.9%), 1개월에 1-4회 121명(34.5%), 1개월에 5-8회 35명(10.0%), 1년에 1-5회 이하 192명(54.6%)으로 나타났다. 다음으로 월평균 약선음식의 구매비용(객단가)은 2만원 미만 97명(27.5%), 2-4만원 미만 103명(29.2%), 4-6만원 미만 72명(20.4%), 6-8만원 미만 58명(16.4%), 8만원 이상 21명(6.5%)으로 나타났다.

<Table 1> General characteristics of the subjects

	Classification	n=351	%
Gender	Male	143	40.7
	Female	208	59.3
Age	20-29	37	10.6
	30-39	94	26.8
	40-49	113	32.2
	50 or more	107	30.4
Career	Sales/Service	51	14.5
	Office manager	76	21.6
	Professional	82	23.2
	Self-employ	54	15.4
	Housewife	56	16.0
	Student	17	4.7
	Others	15	4.6
	Yaksun cuisine's intake frequency	Almost every day	3
1-4 times a (per) month		121	34.5
5-8 times a (per) month		35	10.0
More than 5 times a (per) month		192	54.6
Yaksun cuisine's average monthly purchasing cost (per head)	Less than 20,000 won	97	27.5
	20,000 to 40,000 won	103	29.2
	40,000 to 60,000 won	72	20.4
	60,000 to 80,000 won	58	16.4
	More than 80,000 won	21	6.5
Total		351	100.0

#### 2. 측정항목의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 각 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성 분석을 실시하였으며, 분석결과는 <Table 2>에 제시하였다. 요인추출 방법은 주성분분석을 통한 직각회전의 Varimax 방법으로 고유값 1.0 이상을 갖는 요인을 추출하였으며, 요인적재값은 0.4 이상의 요인만을 적용하였다. 표준형성 적절성의 KMO 측도와 Bartlett의 구형성 검정을 사용하여 측정변수의 타당성을 검증하였으며, 각 요인의 신뢰도 분석은 Cronbach's  $\alpha$  계수를 사용하여 분석하였다.

요인분석 결과 약선음식의 선택속성 요인 중 안전의 1개 문항, 건강의 1개 문항에 대한 요인 적재치가 0.4 이하로 나타나 해당 문항을 제거하는 방식으로 요인 정제과정을 거쳤으며, 선택속성의 최종 요인분석에는 총 18개의 문항이 사용되었다. 요인분석 적용 가능성의 KMO측도는 .839, Bartlett의 구형성 검정치는 3854.358로 나타났고, 유의수준은 .000으로 약선음식 선택속성에 대한 요인분석의 타당성을 확인하였다. 약선음식 선택속성에 대한 요인추출 결과 총 4개의 요인이 도출되었으며, 총 분산 설명력은 68.54%로 나타났다. 추출된 각 요인은 그 특성에 알맞게 품질, 가격, 안전, 건강으로 명명하였고, 신뢰도 분석결과 품질 .855, 가격 .870, 안전 .867, 건강 .874로 모든 측정변수의 Cronbach's  $\alpha$  계수값은 적합한 것으로 확인되었다.

본 연구의 결과변수로 채택되었던 만족도와 관계지속의도에 대한 요인분석 결과는 <Table 3>과 <Table 4>에 각각 제시하였으며, 만족도 요인의 KMO측도는 .830, Bartlett의 구형성 검정치는 673.192, 유의수준은 .000으로 나타나 요인분석의 적합성을 검증하였다. 총 분산 설명력은 72.02%, 신뢰도는 .866로 분석되었다. 다음 관계지속의도 요인에 대한 분석결과, KMO측도는 .714, Bartlett의 구형성 검정치는 600.203, 유의수준은 .000으로 나타났으며, 총 분산 설명력은 63.44%, 신뢰도는 .725로 나타나 만족도와 관계지속의도 요인의 타당성 및 신뢰성을 모두 확보하였다.

#### 3. 약선음식에 대한 선택속성, 만족도, 관계지속의도 간의 상관관계 검증

본 연구의 목적인 약선음식의 선택속성과 만족도 및 관계지속의도의 인과관계를 검증하기에 앞서 구성개념들 간의 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였으며, 분석결과는 <Table 5>에 제시하였다.

모든 요인의 유의수준은  $p < .01$  이하에서 통계적 유의성을 확인하였고, 구성개념 간의 상관계수의 방향성 또한 정(+)의 방향으로 나타나 상호 유의한 인과관계를 확인하였다고 해석할 수 있다. 가장 높은 상관성을 보였던 변수는 약선음식의 품질과 관계지속의도( $r = .692, p < .01$ )의 관계였으며, 다음으로는 약선음식의 안전성과 만족도( $r = .628, p < .01$ ), 건강성과 만족도( $r = .606, p < .01$ ) 간의 상관관계가 높은 것으로 분석되었다.

<Table 2> Factor analysis and reliability analysis of Yaksun cuisine's selection attribute

Factor	Details	Communalities	Factor loading	Eigen values	% of variance	Cronbach's $\alpha$
quality	Yaksun cuisine has consistent quality and taste.	.682	.783	3.294	18.298	.855
	The taste of Yaksun cuisine is excellent.	.677	.770			
	I'm satisfied with the diversity of Yaksun cuisine.	.685	.742			
	Yaksun cuisine can expect new flavors,	.587	.735			
	The amount of Yaksun cuisine is reasonable.	.584	.716			
price	The prices of Yaksun cuisine are appropriate.	.769	.799	3.174	17.636	.870
	Buying Yaksun cuisine is financially helpful.	.664	.737			
	The price is appropriate even when compared to general food.	.638	.725			
	Yaksun cuisine is reasonable price for quality.	.686	.682			
	When buying Yaksun cuisine, I think price is very important.	.564	.626			
safety	The country of origin of Yaksun cuisine is reliable.	.747	.835	2.992	16.621	.867
	I believe Yaksun cuisine is safe and hygiene.	.730	.826			
	When I purchase Yaksun cuisine, I make sure of the food ingredients.	.675	.772			
	I think the ingredients of Yaksun cuisine are very fresh.	.706	.768			
healthful	I think Yaksun cuisine is more effective than general food.	.715	.827	2.878	15.988	.874
	I think Yaksun cuisine can help prevent diseases.	.756	.784			
	I think Yaksun cuisine has high nutritional values.	.710	.778			
	I think Yaksun cuisine is helpful for my health.	.763	.751			
Cumulative % variance=68.542 KMO= .839 Bartlett's test=3854.358 Sig.= .000						

<Table 3> Factor analysis and reliability analysis of satisfaction

Factor	Details	Communalities	Factor loading	Eigen values	% of variance	Cronbach's $\alpha$
satisfaction	I'm satisfied with the purchase of Yaksun cuisine.	.769	.877	2.881	72.021	.866
	Purchasing Yaksun cuisine was a valuable choice,	.730	.855			
	I think that the price of Yaksun cuisine is pretty fair.	.719	.848			
	I'm satisfied with the taste and quality of Yaksun cuisine.	.662	.813			
Cumulative % variance=72.021 KMO= .830 Bartlett's test=673.192 Sig.= .000						

<Table 4> Factor analysis and reliability analysis of relationship retention

Factor	Details	Communalities	Factor loading	Eigen values	% of variance	Cronbach's $\alpha$
relationship retention	I will speak positively of Yaksun cuisine to other people.	.801	.895	2.538	63.444	.725
	I intend to actively recommend Yaksun cuisine to other people.	.780	.883			
	I will continue to purchase Yaksun cuisine in the future.	.737	.858			
	Even if the price of Yaksun cuisine increases, it will purchase.	.220	.469			
Cumulative % variance=63.444 KMO= .714 Bartlett's test=600.203 Sig.= .000						

4. 약선음식에 대한 선택속성과 만족도의 영향관계 검증

약선음식의 선택속성이 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 회귀분석을 실시 한 결과는 <Table 6>에 제시하였다. 본 연구에서 설정한 가설1을 검증하기 위하여 선택속성 요인인 품질, 가격, 안전, 건강을 독립변수로 한정하고, 만족도를 종속변수로 설정하여 약선음식의 선택속성이 만족도에 어떠한 영향력을 미치는지 검증하였다. 검증결과 약선음식의 선택속성과 만족도의 영향관계에 대한 회귀식 설명력 R<sup>2</sup>값은 53.1%로 분석되었으며, 회귀모형의 통계적 유의성을 확

인하였다(F=97.847, p<.001). 또한 약선음식의 가격, 안전, 건강 요인은 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것을 확인하였고, 약선음식의 품질과 만족도 간의 유의한 영향관계는 확인하지 못하였다.

5. 약선음식에 대한 선택속성과 관계지속의도의 영향관계 검증

약선음식의 선택속성이 관계지속의도에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 가설 1과 마찬가지로 독립변수를 선택속성의 4개 요인으로 한정하고, 관계지속의도를 종속변수로 설정

<Table 5> Correlation Analysis

	1	2	3	4	5	6	Means±SD
1. quality	1						3.47±0.77
2. price	.421**	1					3.48±0.76
3. safety	.560**	.600**	1				3.84±0.74
4. healthful	.461**	.295**	.508**	1			3.45±0.76
5. satisfaction	.544**	.417**	.628**	.606**	1		3.54±0.77
6. relationship retention	.692**	.357**	.425**	.396**	.425**	1	3.51±0.97

\*\*p<0.01

<Table 6> Regression analysis of selection attribute and satisfaction

Classification	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t-value	p
	B	S.E.	β		
(constant)	.222	.179	-	1.242	.215
quality	.044	.047	.043	.935	.350
price	.327	.054	.322	6.007***	.000
safety	.358	.046	.343	7.767***	.000
healthful	.190	.047	.187	4.049***	.000

R<sup>2</sup>= .531 ΔR<sup>2</sup>= .525 F=97.847 p= .000

Dependant variable: satisfaction \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

<Table 7> Regression analysis of selection attribute and relationship retention

Classification	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t-value	p
	B	S.E.	β		
(constant)	.006	.236	-	.024	.981
quality	.097	.062	.076	1.580	.115
price	.027	.072	.021	.371	.711
safety	.125	.061	.095	2.061	.040*
healthful	.805	.062	.628	13.022	.000***

R<sup>2</sup>= .491 ΔR<sup>2</sup>= .485 F=83.399 p= .000

Dependant variable: relationship retention \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

<Table 8> Regression analysis of satisfaction and relationship retention

Classification	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t-value	p
	B	S.E.	β		
(constant)	1.605	.222	-	7.222	.000
satisfaction	.539	.061	.425	8.779***	.000

R<sup>2</sup>= .181 ΔR<sup>2</sup>= .179 F=77.069 p= .000

Dependant variable: relationship retention \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

하여 다중 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 <Table 7>과 같다.

따라서 가설 2의 회귀식에 대한 설명력 R<sup>2</sup>값은 49.1%로 나타났다으며, 회귀모형 역시 유의한 것으로 나타났다(F= 83.399, p<0.001). 선택속성과 관계지속의도 간의 인과관계 분석에서는 안전성, 건강성 요인과 관계지속의도는 유의한 영향관계를 갖는 것으로 검증되었지만, 약선음식의 품질, 가격 요인과 관계지속의도 간의 유의적 영향력은 확인하지 못하였다.

6. 약선음식에 대한 만족도와 관계지속의도의 영향관계 검증

약선음식에 대한 만족도가 관계지속의도에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 단순 회귀분석을 실시한 결과는 <Table 8>과 같다. 분석결과 회귀식의 설명력 R<sup>2</sup>값은 18.1%로 나타났다으며, 약선음식의 만족도는 관계지속의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 회귀모형의 통계적 유의성을 확인하였다(F=77.069, p<0.001).

#### IV. 요약 및 결론

시대적환경적 변화에 따라 외식소비자의 건강과 안전에 대한 관심도가 계속해서 높아지고 있으며, 특히 건강에 있어 음식의 중요성을 강조하고 있는 추세이다. 그 결과 식품에 새로운 기능과 이미지를 추구하게 되면서 건강에 유익하고, 질병 예방과 치료에도 효과적인 약선음식이 주목 받고 있다. 이에 본 연구는 소비자의 만족도와 관계지속의도에 영향을 미치는 약선음식의 다양한 선택속성 요인을 규명하고, 선택속성과 만족도, 관계지속의도 간의 영향관계를 검증하고자 하였다.

본 연구의 실증분석 결과와 시사점을 요약하면 다음과 같다.

먼저 연구가설을 검증하기 위해 약선음식의 선택속성에 대한 18개 문항, 만족도 4개 문항, 관계지속의도 4개 문항, 인구통계학적 5문항이 측정항목으로 구성되었으며, 각 요인들의 타당도와 신뢰도에 대한 적재값이 모두 일정 수준을 상회하고 있어 사회과학연구에서 요구하는 적합성을 확보하였다. 또한 본 연구에서 설정한 구성개념 간의 상관계수의 방향성이 모두 정(+)의 방향으로 나타나 상호 유의한 인과관계를 확인하였다. 다음으로 가설 검증 결과, 가설 1의 약선음식의 선택속성이 만족도에 미치는 영향관계는 약선음식의 가격, 안전, 건강 요인이 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 품질 요인과 만족도의 영향관계는 검증하지 못하였다. 따라서 가설 1은 부분 채택되었다. 이는 소비자들은 약선음식에 대해 일반음식보다 안전하며 건강에 유익할 것이라는 기본적인 인식이 전제되어 있었으며, 특히 약선음식의 원산지 표시와 위생, 식품성분에 대한 측면은 높은 신뢰성을 나타내고 있다고 해석할 수 있었다. 또한 약선음식의 건강과 관련된 부분에서는 음식자체에 대한 효능과 질병을 예방할 수 있는 영양적 가치를 높게 평가하고 있었으며, 이에 대한 신뢰가 다소 높은 가격을 형성하고 있는 약선음식에 대한 가격공정성을 해결할 수 있었던 것으로 파악된다. 그러나 약선음식에 대한 맛과 양, 종류 등에 대한 품질 측면에서는 소비자의 만족도에 유의한 인과관계를 갖지 못하는 것으로 파악되었으므로 이러한 점을 적극적으로 수정보완해야 할 것이다. 소비자들의 약선음식에 대한 관심도가 증가하면서 단순히 건강에만 초점을 맞추어 제공하는 것이 아니라 새로운 맛을 경험할 수 있는 기회를 제공하거나 여러 가지 약선재료를 사용하여 종류의 다양성을 확보한다면 약선시장의 경쟁력 강화와 고객확보 등에 보다 긍정적인 역할을 할 수 있을 것으로 사료된다.

가설 2의 경우, 약선음식의 선택속성 중 안전과 건강 요인이 관계지속의도에 미치는 영향력은 유의하게 나타났으나, 품질과 가격 요인이 관계지속의도에 미치는 영향력은 확인하지 못하여 가설 2도 부분 채택되었다. 가설 1과 같이 약선음식의 건강성과 안전성에 대한 측면은 소비자들이 대부분 긍정적으로 인식하고 있었으나 품질에 대한 부분에서는 장

기적 관계형성과 밀접한 영향관계를 나타내지 않았다. 또한 만족도 부분에서는 가격 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었으나 관계지속의도에서는 유의한 영향관계를 검증하지 못하였는데, 이는 약선음식의 맛과 질과 같은 기능적인 측면, 즉 품질에 대한 만족이 이루어진다면 소비자가 인식하는 가격 적합성 역시 해결될 수 있을 것이라 생각한다. 다른 선행연구의 결과와 마찬가지로 현재까지는 약선음식에 대한 소비자의 인식이 매우 만족할 만한 가치를 제공하지 못하고 있는 것으로 나타났으며, 이러한 점은 약선음식 선택의 다양성과 메뉴의 다양성을 높이고, 새로운 조리방법을 개발하는 등 약선음식의 품질 자체를 향상시켜야할 것으로 판단된다.

마지막으로 약선음식에 대한 만족도가 관계지속의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 통계적으로 유의미한 영향관계가 나타나 채택되었다. 이는 약선음식에 대한 소비자들의 높은 만족도가 관계지속의도에 긍정적인 태도로 직접 연결되는 것이라 생각되므로 약선음식에 대한 만족도가 높아질 수 있도록 다양한 메뉴개발과 교육훈련, 적극적인 홍보활동 등의 대책을 마련한다면 보다 우호적인 고객관계마케팅이 가능할 것으로 기대한다.

이와 같이 본 연구는 약선음식을 구매해 본 경험이 있는 소비자를 대상으로 약선음식의 선택속성이 만족도와 관계지속의도에 미치는 영향력을 실증적으로 분석하였으며, 다음과 같은 이론적 시사점과 실무적 시사점을 제시할 수 있다. 먼저 약선음식의 선택속성과 만족도 및 관계지속의도에 대한 이론적 구조관계를 실증분석을 통해 구체적으로 검증하여 약선음식을 이용하는 소비자에 대한 기초자료를 제시하였다는 점에서 학술적 의의가 있었다. 기존의 연구에서는 약선음식점에 대한 물리적 환경 또는 약선음식을 이용하는 소비자의 인지도에 초점을 맞추어 연구를 진행하였으나, 본 연구에서는 약선음식에 대한 소비자의 구매행동에 영향을 미치는 선택속성 요인에 중점을 두어 약선음식의 품질, 가격, 안전, 건강의 변수를 추출하였으며, 이러한 요인들이 소비자의 만족도와 관계지속의도에 어떠한 영향관계를 갖는지 규명하였다. 다음 본 연구의 실무적 시사점으로는 약선음식을 구매해보거나 섭취한 경험이 있는 실제 소비자들을 대상으로 선택속성과 만족도, 관계지속의도 간의 영향관계를 실증분석 하였기 때문에 보다 구체적인 약선음식 시장의 경영 전략을 제시할 수 있었으며, 이를 통해 약선음식 시장의 경쟁력 제고를 위한 효율적 마케팅 방안을 언급하였다는 점에서 의의가 있었다.

본 연구의 한계점과 향후 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 조사 대상자는 약선음식을 구매한 경험이 있는 20대 이상의 성인 남녀를 중심으로 임의 선정하여 편의 표본 추출하였기 때문에 본 연구의 결과를 약선음식을 이용하는 모든 소비자, 또는 약선음식을 구매할 것으로 예측되는 기대 소비자들로 일반화시키기에는 한계가 있다. 또한 인

구통계학적 특성에서도 나타났듯이 40대와 50대 이상의 소비자로 편중되어 설문조사가 이루어졌던 점과 약선음식을 1년에 5회 이하로 섭취한다고 응답했던 소비자가 높게 나타났으므로 향후 연구에서는 연구결과의 일반화 및 다양한 연구방법의 적용을 위해 보다 넓은 범위의 연령과 섭취빈도, 구매빈도가 높은 소비자를 대상으로 표본을 확보해야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 실증분석의 한계로 소비자의 만족도와 관계지속의도에 영향을 미치는 약선음식의 선택속성 요인을 품질, 가격, 안전, 건강으로 한정하여 분석하였으나 약선음식에 대한 소비자의 구매행동은 구체적인 의사결정요인에 따라 매우 상이할 수 있으므로 본 연구에서 진행된 선택속성 요인 이외에 다양한 영향요인을 추가한 연구가 진행된다면 약선음식 시장의 활성화와 대중화를 위한 유용한 기초자료가 될 것이라 사료된다.

### Conflict of Interest

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

### References

- Engel JF, Blackwell RD. 1982. *Consumer behavior*, 4th (ed.). New York: The Druden Press. 1:206-289
- Cha SB, Park GT. 2003. Development of traditional local menus using medicinal cooked food in chonan area. *J. Tourism and Leisure Res.*, 15(2):9-22
- Cha SY. 2013. A survey on customer importance-satisfaction of packaged meals (dosirak) provided by the foodservice industry. Master's degree thesis, Sookmyung Women's University, Korea
- Choi BI. 2015. The influence of consumer's functional-congruity about yaksun-food (herbal medicinal food) on the consumption emotion and behavior intention: moderating effect of consumer's value. Doctoral degree thesis, Catholic Kwandong University, Korea
- Kwak EJ, An JH, Lee HG, Shin MJ, Lee YS. 2002. A study on physicochemical characteristics and sensory evaluation according to development of herbal sauces of jujube and omija. *J. Korean Soc Food Sci Nut.*, 31(1):7-11
- Jang HR, Choi SW, Kim TS. 2010. Correlation between servicescape and motivation to eat out for herbal food. *Korean J. Culin Res.*, 16(5):164-177
- Jang SO, Lee YJ. 2015. The Structural relationship between online word of mouth, value, satisfaction, loyalty and popularization of Yaksun Food. *Korean J. Culin Res.*, 21(3):53-67
- Kim DS, Son BM. 2011. The causal relationship between perceived service recovery justice, and relationship benefit, relationship satisfaction and long-term relationship orientation. *Korean J. Culin Res.*, 17(2):168-181
- Kim JW. 2016. The effect of selection attributes of Yaksun restaurants and health-pursuing tendency on healing satisfaction and LOHAS consumption tendency. Doctoral degree thesis, Uiduk University, Korea
- Kim KH. 2015. A study on market segmentation based on preference for medicinal foods using conjoint. Doctoral degree thesis, Uiduk University, Korea
- Kim YS. 2018. Influence of Yaksun food ingredient choice on health satisfaction and trust based on the perceived value of Yaksun food. Master's degree thesis, Sookmyung Women's University, Korea
- Kim YY. 2013. The effect toward consumption values of ethical food service products on attitude and purchase intention. Master's degree thesis, Kyonggi University, Korea
- Lee DH, Lee HH. 2016. The effect of food service consumers' organic selection attributes on satisfaction. *International J. Tourism and Hosp. Res.*, 30(5):97-109
- Lee GH. 2014. The effect of selection attributes of yaksun food (herbal medicinal food) on customer satisfaction and loyalty: The moderating effect of perceived value. Doctoral degree thesis, Kwandong University, Korea
- Lee GH, Yoon DK, Yoo SD. 2015. The effect of selection attributes of Yaksun Food (Herbal Medicinal Food) on customer satisfaction and loyalty: The moderating effect of perceived value. *Tourism Res.*, 19(1):129-148.
- Lee HR. 2011. The research of satisfaction and repurchase intentions about kids marketing of family restaurant. Master's degree thesis, Kyonggi University, Korea
- Lee JW, Lee SM, Moon BY. 2012. Effects choice variables on the recognized value and satisfaction for Medicinal Foods. *J. Foodserv Manag.*, 15(5):205-224.
- Lee KK. 2009. A study on the effect on the relationship-oriented nature caused by the quality of hotel event. Doctoral degree thesis, Kyonggi University, Korea
- Lee SM. 2011. Effects recognition and elective attributes on satisfaction and recommendation for Medicinal Foods. *International J. Contents.*, 13(6):459-468
- Lee SM, Hwang DU. 2006. Acknowledgement of Herbal Foods in foodservice Industry. *International J. Contents.*, 6(11):65-73
- Na JS. 2010. The effects of quality of Yaksun Food on customer satisfaction, customer value and relationship retention. Master's degree thesis, Hansung University, Korea
- Paek HY. 2014. A study on the university student's awareness for traditional and Yaksun Food: Focused on the catering cooking major. Master's degree thesis, Youngnam University, Korea



- Park DS. 2015. The effect of korean DINESCAPE on relationship quality and long-term relationship orientation: Focus on the moderating effects of korean restaurant type and perceived price. Doctoral degree thesis, Kyonggi University, Korea
- Park KH. 2011. The relationships between well-being lifestyle, well-being attitude, life satisfaction, and demographic characteristics. *Family and Environment Res.*, 49(7):39-49
- Park GT, Kim DW. 2003. Studies on development of functional herbal food based on yaksun: Focusing on the relevant chinese literature. *Culinary Science and Hosp Res.*, 9(4):191-202
- Sim KH. 2011. A survey on the recognition and satisfaction of korean Herbal Foods according to dietary behavior in lifestyle. *Korean J. Food Cook Sci.*, 17(4):39-58
- Song YM, Jo MN. 2016. Current state of usage and education participation intention for yaksun food among culinary students: focused on demographic characteristics. *Korean J. Food Cook Sci.*, 32(4):503-516
- Stanley RE. 1982. *Promotion*. 2th(ed.). New Jersey: Prentice Hall
- Webster FE. 1992. The changing role of marketing in the corporate. *J. Marketing*. 56(4):1-17
- Zeithaml VA. 1988. Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *J. Marketing*. 52(3):2-22

---

Received July 30, 2018; revised August 16, 2018; accepted August 20, 2018