

IPA기법을 이용한 중국인 골프장 이용객의 골프장 선택속성과 재방문 및 추천의도에 관한 연구

임 상^{1,*} · 조상우^{2,†}

¹호서대학교 일반대학원 골프학과, 석사

²호서대학교 골프산업학과, 정교수

(2023년 7월 25일 수정: 2023년 8월 17일 수정: 2023년 8월 18일 채택)

A Study on the Golf Course Selection Attributes, Revisit and Recommendation Intention of Chinese Golfer by IPA

Sang Lim^{*} · Sang-Woo Cho[†]

¹Department of Golf, Graduate school, Hoseo University

²Department of Golf industry, Hoseo University

(Received July 25, 2023; Revised August 17, 2023; Accepted August 18, 2023)

요약 : 본 연구는 IPA 기법을 이용하여 중국인 골프장 이용객의 골프장 선택속성 요인에 대한 재방문 의도 및 추천의도에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다. 본 연구를 수행하고자 중국인 골프장 이용객 388명을 대상으로 설문조사를 실시하여 자료처리 및 IPA 분석을 실시한 결과, 다음과 같은 결론을 얻었다. 첫째 선택속성의 중요도는 직원 예절, 만족도는 식당 및 식음료 가격이 가장 높게 나타났다. 둘째, IPA 매트릭스 분석 결과, 지속유지에는 8개, 집중개선은 14개, 낮은 우선순위는 5개, 과잉노력지양은 3개의 선택속성이 분포하였다. 셋째 비용, 접근성, 코스시설, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객 관리의 만족도가 재방문과 추천 의도에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 중국인 골프장 이용객으로 한정하였기 때문에 골프문화가 다른 국가에서 연구된 선행연구와는 그 결과를 비교하는데 있어 차이가 있을 수 있기 때문에 문화의 다양성을 고려한 연구들이 향후에 진행되어야 할 것이다.

주제어 : 골프장 선택속성, 중요도, 만족도, 재방문, 추천

Abstract : The purpose of this study is to investigate the effect on the revisit intention and recommendation intention on the golf course selection attribute factors of Chinese golf course users using IPA. In order to carry out this study, a survey was conducted on 388 Chinese golfers, data processing and IPA analysis were conducted, and the following conclusions were obtained. First, the importance of the selection attribute was the highest in employee etiquette, and the price of restaurants

[†]Corresponding author

(E-mail: chogolf@hoseo.edu)

* This article is a revision of the first author's master's thesis(2022) from Hoseo University.

and food and beverage was the highest in satisfaction. Second, as a result of the IPA matrix analysis, there were 8 selection attributes for continuous maintenance, 14 for concentration improvement, 5 for low priority, and 3 for excessive effort avoidance. Third, cost, accessibility, course facilities, auxiliary facilities, caddy expertise, and satisfaction with user management were found to affect both revisit and recommendation intentions. Since this study was limited to Chinese golfers, there may be differences in comparing the results with previous studies conducted in other countries on golf culture. Therefore, studies considering cultural diversity should be conducted in the future.

Keywords : Golf course selection attributes, Importance, Satisfaction, Revisit, Recommendation

1. 서론

1.1. 연구의 필요성 및 목적

중국은 국민들의 건강과 체력을 증진시키기 위하여 국가발전 전략의 일환으로 체육활동을 장려하였고[1], 경제성장에 따른 국민소득과 여가시간의 증가로 골프 경기가 일반인들에게까지 보급되었다[2]. 중국의 골프 대중화는 평산산(冯珊珊)과 리하오통(李昊桐) 등과 같은 선수들을 배출하여 세계 주요 골프대회에서 좋은 성적을 거두게 하였다. 세계 골프 무대에서 거둔 이들의 성과는 중국 국민들의 관심을 불러일으켜 골프 대중화와 젊은 세대의 골프 인구를 만들어냈다.

골프는 에티켓을 중요시하는 스포츠로 경제적 지출이 많은 소비 지향적인 스포츠이다. 그렇기 때문에 골프가 대중화되기 이전까지는 골프를 상류층의 스포츠로 보는 부정적인 인식이 많아 골프가 대중화되는데 걸림돌이 되기도 하였다. 중국에 골프가 보급되면서 많은 지역에 골프장이 건설되었고, 골프장은 레저, 사회적 교류, 여가생활, 건강 관리 등을 할 수 있는 장소로 다양한 문화적 가치를 실현하는 사회적 플랫폼 시장이 되었다[3]. 따라서 골프인구의 확산은 골프장의 수익성을 높이는 동력원이 될 것이고, 골프장의 서비스 품질은 골프장의 경쟁력이 된다[4]. 골프장 이용객들이 느끼는 골프장 시설에 대한 만족감과 서비스는 골프장을 선택하는데 있어 주요한 요인으로 작용한다. 많은 골프장 중에서 고객이 이용할 골프장을 선택하는데 영향을 미치는 것을 골프장 선택속성이라고 한다. 골프장 선택속성은 골프장 이용객이 골프장을 선택할 때 영향을 미치는 변수로, 골프장을 선택하는데 직접적인 관계가 있다[5]. 골프장은 무형상품을 판매하는 서비스산업으로 시장경쟁에서는 목표 시장을 선점하기 위

해 차별화, 특성화된 시설, 프로그램, 이벤트 등 다양한 서비스가 제공돼야 한다[6]. 서비스 품질은 가격, 서비스, 시설, 직원 등의 다섯 가지 속성으로 분류되고[7], 이를 위해 골프장 경영관리자는 고객이 중요하게 생각하는 선택속성 요소를 중점적으로 관리하고 개발해야 한다. 고객들이 느끼는 제품이나 서비스에 대한 만족도는 추후 구매 행동과 밀접한 관계가 있고[8], 고객들이 제품이나 서비스를 이용한 후, 만족도에 따라 소비자의 미래 소비 행동에 다시 재구매나 추천의도에 영향을 미칠 수 있다. 그러기 위해서는 골프장도 경쟁력을 높이고 고객이 추구하는 서비스를 만족시키기 위한 다차원적인 마케팅 노력이 필요하다. 그러기 위해서는 고객이 골프장을 이용하기 전에 비용, 접근성, 코스시설, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객관리 등과 같은 선택속성에 대해 느끼는 중요도와 이용 후 각 선택속성에 느끼는 만족도를 평가하여 각 속성의 상대적 중요도와 만족도를 비교·분석하는 것이 필요하다. 이러한 분석방법을 IPA(Importance-Performance-Analysis) 분석법이라 한다[9]. 이러한 선택속성과 소비 행동은 골프장 산업에서도 마찬가지로 고객들이 골프장의 서비스 품질에 얼마나 만족하느냐가 소비자 충성도에 영향을 미친다[10]. 골프장 이용객이 골프장을 선택할 때 그들이 선택하는 속성이 있고, 골프장을 이용한 후에는 이 속성들에 대한 만족도가 높을수록 재방문 의도도 높아진다. 고객은 지각된 기업에 대한 인지도와 기업 이미지에 만족하게 되면, 이미 방문했던 장소에 대해 다시 방문하고 싶은 생각을 하게 된다[11]. 따라서 기업은 고객의 소비행동에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 고객의 소비심리를 파악하여 마케팅에 효과적으로 적용시켜 고객의 소비를 촉진하고 기업에 경제적 이익을 추구한다[12].

이에 본 연구는 IPA 기법을 이용하여 중국인 골프장 이용객들이 골프장 선택요인의 중요도와 이용 후 만족감을 분석하고, 골프장 선택속성 요인에 대한 만족도가 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다.

1.2. 연구문제

본 연구를 수행하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 중국인 골프장 이용객들의 골프장 선택속성의 중요도와 만족도는 어떻게 나타날 것인가?

둘째, 중국인 골프장 이용객들의 골프장 선택속성의 만족도가 재방문의도와 추천의도에 영향을 미칠 것인가?

2. 연구방법

2.1. 연구대상

본 연구의 대상자는 중국 상하이, 선전, 광저우 등 대도시에서 거주하는 중국인 골프장 이용객 400명을 비확률 표본추출방법(non-probability sampling) 중 편의추출법(convenience sampling

method)으로 표집하여 자기평가기법으로 설문을 실시하였다. 수집된 설문지 중 무기입, 이중응답, 일관된 응답, 응답 누락된 12부의 설문지를 제외하고, 총 388부의 설문지를 분석에 이용하였다. 연구대상자들의 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다.

2.2. 조사도구

본 연구의 골프장 선택속성에 관한 설문지는 박희진(2010)[13], 최주원(2009)[14], 최윤동(2008)[15], 송상규(2012)[16], 권우문(2003)[17]의 연구에서 사용된 설문지 문항을 기초로 하였고, 골프장 재방문의도와 추천의도에 대한 항목은 최윤동(2008)[15], 노병주(2012)[18], 김소영(2013)[19]의 연구에서 사용된 설문지 문항을 기초로 하여 본 연구에 적합하도록 수정, 보완하여 사용하였다. 본 연구의 설문지 구성은 인구통계학적 특성(4문항), 선택속성(비용, 접근성, 코스상태, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객 관리)의 중요도(29문항)와 만족도(29문항), 재방문의도(6문항), 추천의도(4문항)로 구분하였고, 총 72문항으로 구성하였다. 또한 조사도구는 5점 Likert 척도(1='전혀 그렇지 않다', 에서 5='매우 그렇다'까지)로 측정하였다. 조사도구에 대한 내용은 <Table 2>와 같다.

Table 1. Characteristics of participants

Variable		N	%
Gender	Male	322	83.0
	Female	66	17.0
Age (yrs)	Under 29yrs	62	16.0
	30-39yrs	172	44.3
	40-49yrs	91	23.5
	50-59yrs	53	13.7
	Over 60yrs	10	2.6
Golf Carrer (yrs)	Under 1yrs	45	11.6
	1-5yrs	159	41.0
	5-10yrs	145	37.4
	Over 10yrs	39	10.1
Golf round for a month (times/month)	1-2	143	36.9
	3-5	210	54.1
	6-9	25	6.4
	10	10	2.6

Table 2. Composition of the questionnaires

Contents	Variable	Reference	Questions
Characteristics of participants	Gender, Age, Golf carrer, Monthly round of golf		4
Importance and Satisfaction of Golf Course Selection Attributes	Cost	J. W. Choi(2009)[14]	58
	Accessibility	J. W. Choi(2009)[14]	
	Course Status	Y. D. Choi(2008)[15] H. J. Park(2010)[13]	
	Subsidiary facilities	J. W. Cho(2009)[14]	
	caddie expertise	S. K. Song(2012)[16] W. M. Kwon(2003)[17]	
	Customer management	J. W. Choi(2009)[14]	
Intention to revisit		B. J. No(2012)[18]	6
Referral intent		Y. D. Choi(2008)[15] S. Y. Kim(2013)[19]	4
Total			72

2.3. 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구의 설문지에 대한 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하여, Cronbach's α 값으로 신뢰도를 판단하였다. 골프장 선택속성의 중요도와 만족도는 <Table 3>과 <Table 4>와 같이 비용, 접근성, 코스시설, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객 관리의 요인으로 추출되었으며, 재방문의도 및 추천의도는 <Table 5>와 같이 각각 1가지 요인으로만 추출되었다. 골프장 선택속성의 중요도의 신뢰도 계수는 <Table 3>에 나타난 것과 같이 .718-.908로 나타났으며, 만족도의 신뢰도 계수는 <Table 4>에 나타난 것과 같이 .729-.892로 나타났다. 또한 <Table 5>에 나타난 것과 같이 골프장 선택속성의 재방문의도의 신뢰도 계수는 .978로 나타났으며, 추천의도의 신뢰도 계수는 .977로 나타났다. 이상의 결과는 Nunnally & Bernstein (1994)[20]이 제시한 Cronbach's Alpha 기준 수치 .70 이상으로 나타나 안정적 수준의 내적 일관성을 가지고 있는 것으로 확인되었다.

2.4. 자료처리

본 연구의 자료처리를 위해 수집된 388부의 자료를 SPSS 21.0을 사용하여 연구대상자의 일반적

특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였고, 조사도구에 대한 타당도를 분석하기 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하여 Cronbach's α 계수로 신뢰도를 평가하였다. 또한 중국 골프장 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 상대적 우선순위 분석 및 IPA 분석을 하였다. 마지막으로 중국 골프장 선택속성의 만족도가 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향을 분석하기 위해서 다변량 다중회귀분석(multivariate multiple regression analysis)을 실시하였다.

3. 결과 및 고찰

3.1. 골프장 선택속성의 중요도-만족도 분석

골프장 선택속성으로 도출된 비용(그린피, 카트비, 캐디피, 식음료), 접근성(골프장까지 교통, 고속도로의 접근성, 찾아오는 길 안내, 근거리), 코스시설(티잉구역 관리상태, 페어웨이 잔디상태, 그린 및 그린 주변 상태, 벙커 유지, 코스 길이, 코스 넓이, 코스 난이도, 코스 조경, 경기 진행시간), 부대시설(주차장 시설, 휴식 시설의 편리성, 식당 및 그늘집 음식 맛, 라커 및 사우나 상태),

Table 3. Results of importance factor analysis and Reliability

Item	1	2	3	4	5	6	Cronbach's α	
Expenses	Adequacy of green fee	.667	.255	.277	.201	.325	.829	
	Adequacy of cart fee	.763	.094	.171	.042	.104		
	Adequacy of caddy fee	.728	.192	.127	.188	.122		
	Adequacy of Food cost	.757	.106	.273	.021	.035		-.001
Accessibility	Traffic	.044	.739	.143	.066	.185	.805	
	Highway	.167	.618	.108	.088	.170		.333
	Directions	.135	.768	.202	.229	.112		-.039
	Distance	.210	.827	.145	.078	.064		.093
Course installation	Teeing area condition	.112	.092	.699	.051	.180	.908	
	Fairway grass	.122	.039	.716	.216	.061		.028
	Green condition	.090	.030	.734	.028	.198		.066
	Bunker condition	.092	.006	.757	.071	.221		.071
	Course length	.160	.080	.738	.076	.063		.040
	Course extent	.085	.082	.818	.024	.104		.050
	difficulty level	.189	.311	.615	.233	.132		.044
	Landscape	.096	.178	.708	.100	.090		.154
Time for round	.132	.245	.669	.208	.144	.069		
Subsidiary facility	Parking	.123	.099	.201	.750	.190	.841	
	Convenience of rest facility	.061	.069	.062	.795	.117		.107
	Food taste	.049	.119	.161	.794	.140		-.064
	Locker & Sauna	.088	.127	.160	.805	.043		.128
Caddie professionalism	Safety accident prevention	.095	.052	.188	.235	.725	.872	
	Score record	.035	.126	.140	.209	.777		.081
	Green/distance	.092	.092	.168	-.014	.809		-.055
	Employee etiquette	.088	.105	.159	.135	.761		.138
Customer management	Game progress	.146	.171	.232	.019	.765	.718	
	Booking	.154	.129	.057	.058	.150		.837
	Receiving capacity	.063	.147	.100	.215	-.102		.740
Customer care	.222	.099	.177	-.049	.254	.667		
Unit root	2.515	2.695	5.247	2.962	3.514	2.085		
Variance(%)	8.672	9.292	18.091	10.213	12.118	7.188		
Cumulative(%)	58.386	49.714	18.091	40.423	30.21	65.574		
KMO=.908, $\chi^2 = 5860.611$, $df=406$, $p < .001$								

Table 4. Results of satisfaction factor analysis and Reliability

Item	1	2	3	4	5	6	Cronbach's α
Adequacy of green fee	.752	.108	.047	.015	.126	-.009	
Adequacy of cart fee	.833	.105	.147	.062	.079	.058	.838
Adequacy of caddy fee	.827	.054	.116	.036	.072	.091	
Adequacy of Food cost transportation	.801	.111	.127	-.102	-.068	-.032	
Highway	.130	.778	.027	.095	.070	.037	
Directions	.061	.782	.028	.133	.004	.023	.815
Distance	.029	.812	.156	.062	-.001	-.006	
Teeing area condition	.166	.758	.211	.016	.010	-.028	
Fairway grass	.064	.032	.757	-.016	.047	-.080	
Green condition	.116	.044	.721	.062	.009	-.089	
Bunker condition	.044	.147	.747	-.099	-.006	-.059	
Course length	.092	.168	.749	-.045	.084	-.069	.892
Course weith	.139	.071	.702	.040	.029	-.054	
Difficulty	.044	.009	.754	.025	.085	.091	
Beauty of landscaping	.133	.172	.682	.092	.026	-.026	
Time for round	.025	-.104	.707	.079	-.039	.064	
Parking	-.070	.037	.715	.036	.007	.007	
Convenience of rest facility	.026	.056	.047	.769	.061	.041	
Food taste	.004	.131	.035	.781	.068	-.004	.797
Locker & Sauna	-.007	.002	.002	.761	.017	.039	
Safety accident prevention	-.012	.112	.047	.827	.075	.019	
Score record	.080	.019	-.028	.074	.787	.011	
Green/distance	-.002	.097	.010	.017	.837	.036	
Employee etiquette	.001	.103	.123	.042	.758	.017	.829
Game progress	.089	-.045	.003	-.009	.798	.018	
Booking	.045	-.085	.078	.119	.649	.184	
Receiving capacity	.076	.068	-.110	.052	.066	.780	
Customer care	-.044	-.033	-.111	.024	.142	.822	.729
Unit root	.054	-.007	.059	.015	.022	.786	
Variance(%)	2.734	2.655	4.929	2.571	3.047	1.997	
Cumulative(%)	9.428	9.155	16.996	8.864	10.508	6.885	
	36.932	46.087	16.996	54.952	27.504	61.836	

KMO=.846, $\chi^2 = 4477.366$, $df=406$, $p < .001$

Table 5. Results of revisit and recommendation intention factor analysis and Reliability

Item	Intent to revisit	Cronbach's α	Item	Intent to recommendation	Cronbach's α
Convenient of reservation	.954	.978	Recommended to others	.966	.977
Easy to access	.953		Positive assessment	.962	
Ancillary facilities	.951		Introduction	.972	
Employee etiquette	.950		Recommontation	.966	
Cost reduction	.944				
Caddie professionalism	.946				
unit root	5.411		unit root	3.737	
Variance(%)	90.182		Variance(%)	93.437	
Cumulative(%)	90.182		Cumulative(%)	93.437	
KMO=.952, $\chi^2 = 3469.025$, $df=15$, $p<.001$			KMO=.884, $\chi^2 = 2319.361$, $df=6$, $p<.001$		

캐디 전문성(안전관리 능력, 스코어관리 능력, 그린/거리 파악 능력, 직원 예절, 경기 진행능력), 이용객 관리(예약의 편의성, 수용능력 대비 내장객 수, 고객 사후관리)의 총 29개 문항에 대한 중요도와 만족도 분석을 실시한 결과는 <Table 6>과 같다.

골프장 선택속성에 대한 중요도 분석 결과, 직원 예절(4.39), 캐디 안전사고 관리능력(4.37), 캐디 경기진행 능력(4.35), 휴식 시설의 편리성(4.34), 그린 및 그린 주변 상태(4.33), 주차장 시설 용이(4.33), 캐디피(4.32), 코스 조경(4.32), 고속도로 접근성(4.31), 코스 넓이(4.31), 고객 사후관리(4.31), 티잉구역 관리상태(4.31), 그린피(4.30), 페어웨이 잔디상태(4.29), 캐디 스코어관리 능력(4.28), 벙커 유지(4.28), 골프장까지 교통(4.27), 캐디 그린/거리 파악 능력(4.27), 근거리(4.26), 코스 길이(4.26), 예약의 편의성(4.26), 코스 난이도(4.20), 수용능력 대비 내장객 수(4.20), 경기 진행시간(4.20), 카트비(4.18), 식음료(4.13), 식당 및 그늘집 음식 맛(4.09), 찾아오는 길 안내(4.08), 라커 및 사우나 상태(4.00)의 순으로 우선순위가 도출되었다.

또한 만족도에 관한 분석 결과는 식음료(3.81), 코스 조경(3.75), 그린피(3.72), 페어웨이 잔디상

태(3.70), 예약의 편의성(3.70), 수용능력 대비 내장객 수(3.70), 근거리(3.70), 그린 및 그린 주변 상태(3.67), 식당 및 그늘집 음식 맛(3.67), 골프장까지 교통 편리성(3.64), 주차장 시설(3.64), 찾아오는 길 안내(3.59), 카트비(3.58), 코스 넓이(3.58), 코스 길이(3.58), 직원 예절(3.57), 벙커 유지(3.57), 코스 난이도(3.56), 티잉구역 관리상태(3.55), 휴식 시설의 편리성(3.55), 라커 및 사우나 상태(3.55), 경기 진행시간(3.55), 캐디피(3.53), 캐디 스코어관리 능력(3.50), 고속도로 접근성(3.48), 캐디 안전사고 관리능력(3.46), 캐디 경기 진행능력(3.43), 캐디 그린/거리 파악 능력(3.41), 고객 사후관리(3.38)의 순으로 우선순위가 도출되었다.

중국인 골프장 이용객들의 골프장 선택속성 중요도와 만족도의 우선순위를 분석한 결과에 따르면 중요도는 예절(용모/복장/언어/친절)이 바름, 캐디 경기진행 능력, 휴식시설, 그린 및 그린 주변 상태, 주차장 시설 편리성, 캐디 봉사료 등이 상위권에 위치하였으며, 만족도는 식음료, 코스조경, 그린피가 코스상태 대비 적당, 페어웨이 잔디 상태, 예약의 편의성, 그린 및 그린 주변 상태 등이 상위권에 위치하였다. 이러한 연구결과는 골프장 선택속성에 관한 연구를 수행한 이종홍 (2009)

Table 6. The importance and satisfaction priorities of the selection attributes

Mean	Importance	Ranking	Satisfaction	Mean
4.39	Excellent employee etiquette	1	Adequacy of food cost of restaurant	3.81
4.37	Safety accident prevention of caddy	2	Beautiful course of landscaping	3.75
4.35	Game progress of Caddy	3	Adequacy of green fee	3.72
4.34	Convenience of rest facility	4	Fairway grass condition	3.70
4.33	Condition of green & green area	5	Easy booking	3.70
4.33	Easy to parking	6	Appropriate number of visitors compared to capacity	3.70
4.32	Adequacy of caddy fee	7	Closs distance to golf club	3.69
4.32	Beautiful course of landscaping	8	Condition of green & green area	3.67
4.31	Easy access to highway	9	Food taste of restaurant	3.67
4.31	Moderate course width	10	Transportation to the golf course	3.64
4.31	Customer management	11	Easy to parking	3.64
4.31	Teeing area condition	12	Convenient directions	3.59
4.30	Adequacy of green fee	13	Adequacy of cart fee	3.58
4.29	Fairway grass condition	14	Moderate course width	3.58
4.28	Score record of caddy	15	Moderate course length	3.58
4.28	Bunker condition	16	Excellent employee etiquette	3.57
4.27	Transportation to the golf course	17	Bunker condition	3.57
4.27	Green/distance visibility of caddy	18	Difficulty of golf course	3.56
4.26	Closs distance to golf club	19	Teeing area condition	3.55
4.26	Moderate course length	20	Convenience of rest facility	3.55
4.26	Easy booking	21	Condition of locker & sauna	3.55
4.20	Difficulty of golf course	22	Moderate round time	3.55
4.20	Appropriate number of visitors compared to capacity	23	Adequacy of caddy fee	3.53
4.19	Adequacy of round time	24	Score record of caddles	3.50
4.18	Adequacy of cart fee	25	Easy access to highway	3.48
4.13	Adequacy of food cost of restaurant	26	Safety accident prevention of caddy	3.46
4.09	Food taste of restaurant	27	Game progress of caddy	3.43
4.08	Convenient directions	28	Green/distance visibility of caddy	3.41
4.00	Condition of locker & sauna	29	Customer management	3.38

[21]의 선행연구에서 선택속성 중요도의 우선순위를 분석한 결과, 선택속성의 만족도가 중요도보다 낮게 평가되었으며, 일반적으로 조사대상자는 골프장을 이용하기 전 고려하는 항목보다 골프장을 이용 후 만족 수준이 떨어진다는 본 연구의 결과와 일치한다.

한국 골프장 이용객을 조사대상으로 실시한 권민우(2007)[22]의 연구에서는 코스시설과 예약관리 요인 등을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 또한 송상규(2012)[16]의 연구에서 우선순위를 분석한 결과는 이용요금 요인, 코스시설 요인, 주차장 시

설 등이 상위권에 위치하였으며, 전반적으로 골프장 선택속성의 중요도가 만족도보다 높게 나타났다. 본 연구는 중국 골프장 이용객을 조사대상으로 실시하였으며, 골프장 선택속성에 대한 캐디 전문성, 코스시설, 부대시설에 관한 요인을 더 중요하게 생각하는 것이고, 이상의 한국 골프장 이용객을 대상으로 실시한 선행연구에서는 비용과 코스시설 등 요인을 더 중요시하였다. 중국인 골프장 이용객을 대상으로 실시한 본 연구에서는 골프장 선택속성의 중요도가 만족도보다 전반적으로 높게 나타났다. 이러한 결과에 대해 골프장 경영관리자는 이용객들이 중요시하는 선택속성을

살펴보고 이용객이 높은 만족을 느낄 수 있도록 이에 대한 적절한 대응 방안이 강구되어야 할 것이다.

3.2. 골프장 선택속성의 IPA 분석

골프장 선택속성에 대한 IPA 매트릭스 분석하기 위해 중요도는 Y축, 만족도는 X축으로 설정하였고[23], 매트릭스 상에서 Y축의 중요도(4.25)와 X축의 만족도(3.60)가 교차하는 지점을 기준으로 4사분면으로 구성하여 분석한 결과, <Fig 1>과 <Table 7>과 같다.

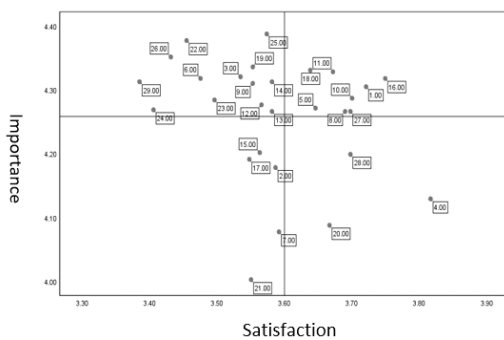


Fig 1. Golf course selection properties IPA Matrix.

높은 중요도와 높은 만족도의 지속유지를 의미하는 제1사분면에는 그린피, 골프장까지의 교통 접근성, 근거리, 페어웨이 상태, 그린 및 그린 주변 상태, 코스 조경, 편리한 주차장, 예약의 편의성 요인이 위치하였다. 그러나 중요도와 만족도를 비교한 결과 8개 문항의 중요도가 만족도 보다 전반적으로 높게 나타나 이용객이 각 요인에 대해 만족하지 못하는 상태를 갖는 것으로 분석되어 만족도를 높이기 위한 노력이 수반되어야 하는 것으로 보인다. 또한 높은 중요도와 낮은 만족도를 의미하여 집중개선이 필요한 제2사분면에는 캐디피, 고속도로 접근성, 티잉구역 관리상태, 벙커 유지, 코스 길이, 코스 넓이, 휴식 시설의 편리성, 캐디 안전사고 관리, 캐디 스코어관리, 캐디 그린/거리 파악, 직원 예절, 캐디 경기진행, 고객 사후관리 요인이 포함되었다. 제2사분면은 중요하게 고려하는 속성이지만 실제 낮은 만족도를 갖고 있고 집중개선이 필요한 영역이다. 이 영역에는 티잉구역 상태, 벙커 유지, 캐디 그린/거리 파악, 직원 예절(용모/복장/언어/친절), 고객

사후관리 등 13개 항목이 포함되었다. 제2사분면에서 가장 많은 속성 요인이 포함하였고, 그중에는 캐디 전문성 요인 5개와 코스시설 요인 4개, 비용, 접근성, 부대시설, 이용객 관리 요인에 하나씩 포함되었다. 따라서 경영관리자는 캐디교육과 코스시설에 대한 관리를 중점적으로 강화해야 할 것이다. 낮은 중요도와 낮은 만족도의 낮은 우선순위를 의미하는 제3사분면에는 카트비, 길 안내, 코스 난이도, 경기 진행 시간, 라커 및 사우나 상태 요인이 자리하였다. 제3사분면에 해당하는 항목은 카트 비, 길 안내 편리, 코스 난이도, 경기 진행 시간, 라커 및 사우나 시설의 위생 5개 문항이 포함되었다. 이에 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타나는 속성이고 경영관리자가 먼저 제1, 2사분면에 포함된 속성을 우선적으로 집중해야 할 것으로 제3사분면에 해당하는 항목은 투자 및 관리에 있어 비교적 낮은 우선순위에 두어도 되는 항목으로 분석된다. 마지막으로 낮은 중요도와 높은 만족도의 과잉 노력지양의 제4사분면은 식음료 가격, 식당 및 그늘집 음식 맛, 내장객 수 요인이 위치되었다. 제4사분면에 해당하는 항목은 식음료 가격, 식당 및 그늘집 음식 맛, 내장객 수의 3가지 문항이 포함되었다. 제4사분면은 선택속성의 중요도에 비해 만족도가 높은 항목으로 유지가 필요한 항목으로 분석되며, 제3사분면과 마찬가지로 낮은 우선순위에 속하는 속성으로 분석된다. 이와 같은 분석에 따라 가장 투자의 긴급성과 중요도가 높은 제2사분면의 속성은 다음의 선행연구에서도 중요성을 강조하고 있는 것을 확인할 수 있다. 김석겸(2002)[24]의 연구에서는 캐디 서비스가 이용객 만족도에 가장 큰 영향을 미친다는 것으로 나타났으며, 타인추천과 반복 구매에도 영향을 미친다고 하였다. 류시건(1997)[25]의 연구에서는 골프장 이용객들은 시설과 코스의 관리, 조경 및 친절한 서비스를 갖는 골프장을 선호하는 것으로 나타났으며, 류창현(2007)[26]의 연구에서는 코스관리 상태와 티의 특성, 코스내 조경과 운영 서비스(직원 서비스, 골프장 이미지, 이용요금)가 골프장 선택에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상과 같이 선행연구 도출된 결과와 본 연구에서 IPA 분석결과에 근거하여 경영관리자는 보다 골프장의 수익 촉진과 고객만족도를 높이기 위해 효과적인 경영전략을 수립해야 할 것이다.

Table 7. Results of IPA analysis of golf course selection properties

3. Adequacy of caddy fee 6. Easy access to highway 9. Teeing area condition 12. Bunker condition 13. Moderate course length 14. Moderate course width 19. Convenience of rest facility 22. Safety accident prevention of caddy 23. Score record of caddy 24. Green/distance visibility of caddy 25. Excellent employee etiquette 26. Game progress of Caddy 29. Customer care	1. Adequacy of green fee 5. Convenient transportation to the golf course 8. Closs distance to golf club 10. Fairway grass condition 11. Condition of green & green area 16. Beautiful course of landscaping 18. Easy to parking 27. Easy booking
2nd quadrant(Concentrate here)	1st quadrant(Keep up the good work)
2. Adequacy of cart fee 7. Convenient directions 15. Difficulty of golf course 17. Adequacy of round time 21. Condition of locker & sauna	4. Adequacy of food cost of restaurant 20. Food taste of restaurant 28. Appropriate number of visitors compared to capacity
3th quadrant(Low priority)	4th quadrant(Possible overkill)

3.3. 만족도가 재방문의도와 추천의도에 미치는 영향

3.3.1. 상관관계 분석

본 연구의 선택속성(비용, 접근성, 코스시설, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객 관리)의 만족도, 재방문의도 및 추천의도의 요인 간의 관련성을 규명하기 위하여 Pearson의 적률상관계수를 산출하였으며, 그 결과 <Table 8>과 같이 비용, 접근성, 코스시설, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객 관리가 재방문의도, 추천의도에 유의한 정적(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 요인 간의 상관계수가 다중공선성의 기준치인 .85보다 작게 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

3.3.2. 다변량 다중회귀분석

중국인 골프장 이용객들의 선택속성에 대한 만족도가 재방문의도와 추천의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, <Table 9>와 같이 나타났다.

골프장 이용객의 선택속성(비용, 접근성, 코스시설, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객 관리)에 대한 만족도는 재방문의도에 미치는 영향을 검증한 결과, 모든 선택속성이 재방문의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구체적으로는 코스시설($B=.557, p=.001, t=6.022$), 캐디 전문성($B=.393, p=.001, t=4.677$), 이용객관리($B=.413, p=.001, t=4.62$), 접근성($B=.271, p=.002, t=3.131$), 비용($B=.207, p=.006, t=2.749$), 부대시설($B=.219, p=.013, t=2.508$)의 순으로 만족도는 재방문의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선택속성의 만족도는 재방문의도의 총분산 중 29.9%($R^2 = .299$)의 설명력을 가진다.

또한, 골프장 이용객의 선택속성(비용, 접근성, 코스시설, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객 관리)에 대한 만족도가 추천의도에 미치는 영향을 검증한 결과에서도 모든 선택속성이 추천의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구체적으로는 부대시설($B=.534, p=.000, t=6.426$), 접근성($B=.431, p=.000, t=5.233$), 캐디 전문성($B=.390, p=.000, t=4.880$), 코스시설($B=.340, p=.000,$

Table 8. Satisfaction of Selection Properties and Revisit Intention

	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1							
2	.249**	1						
3	.231**	.225**	1					
4	.031	.189**	.076	1				
5	.131**	.072	.090	.137**	1			
6	.063	.015	-.098	.078	.165**	1		
7	.267**	.274**	.341**	.207**	.307**	.229**	1	
8	.269**	.368**	.277**	.371**	.313**	.168**	.283**	1
M	3.66	3.60	3.61	3.60	3.47	3.59	3.04	3.05
SD	.857	.750	.695	.719	.749	.699	1.420	1.406

1.Expenses, 2.Accessibility, 3.Course installation, 4.Subsidiary facility, 5.Caddie professionalism, 6.Customer management, 7.Revisit Intention, 8.Recommendation Intention

** $p < .01$

Table 9. Regression Analysis of Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Intention with Selection Attributes

Variable	Intercept	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>
	(Constant)	-4.339	.597		-7.262	.001***
Revisit Intention	Expenses	.207	.075	.125	2.749	.006**
	Accessibility	.271	.087	.143	3.131	.002**
	Course installation	.557	.093	.273	6.022	.001***
	Subsidiary facility	.219	.087	.111	2.508	.013*
	Caddie professionalism	.393	.084	.207	4.677	.001***
	Customer management	.413	.089	.203	4.620	.001***
Recommendation Intention	(Constant)	-4.631	.569		-8.14	.001***
	Expenses	.213	.072	.130	2.973	.003**
	Accessibility	.431	.082	.230	5.223	.001***
	Course installation	.340	.088	.168	3.863	.001***
	Subsidiary facility	.534	.083	.273	6.426	.001***
	Caddie professionalism	.390	.080	.208	4.880	.001***
Customer management	.236	.085	.117	2.767	.006**	
Revisit Intention	$R^2 = .299, (adj R^2 = .288), p = .001$					
Recommendation Intention	$R^2 = .352, (adj R^2 = .342), p = .001$					

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

$t=3.863$), 비용($B=.213$, $p=.003$, $t=2.973$), 이용객 관리($B=.236$, $p=.006$, $t=2.767$)순으로 만족도는 추천의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선택속성의 만족도는 추천의도의 총 분산 중 35.2%($R^2 = .352$)의 설명력을 가진다.

본 연구에서 코스시설, 캐디 전문성, 이용객관리, 접근성, 비용, 부대시설의 선택속성 만족도 순서로 재방문의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 추천의도에는 부대시설, 접근성, 캐디 전문성, 코스시설, 비용, 이용객 관리의 선택속성 순서로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 김영주(2011)[27]의 골프장 선택속성이 고객만족 및 구매행동에 미치는 영향에 관한 연구에서도 골프장 선택속성에 대한 고객만족의 하위요인 중 편의성, 비용, 골프코스, 서비스와 시설 만족이 재구매 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 일치하며, 최주원(2009)[14]의 골프장 선택속성이 이용객의 만족도 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구에서 코스시설, 접근성, 이용객 관리, 부대시설, 캐디 전문성, 이용요금의 선택속성 만족도가 재방문 및 추천의도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과와도 일치하는 것으로 나타났다. 이와같이 골프장 선택속성들에 대한 이용객들의 만족도가 골프장 재방문과 추천의도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과는 골프장 경영자들에게 새로운 경영관리 전략 수립을 통해 골프장의 수익 촉진과 고객만족이라는 결과를 가져다 줄 수 있을 것이다.

4. 결론

본 연구는 IPA 기법을 이용하여 중국인 골프장 이용객들이 골프장을 선택할 때 중요하게 생각하고 만족하는 선택속성 요인을 분석하고, 골프장 선택속성 요인에 대한 만족도가 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향에 대해 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 중요도의 상위 우선순위는 직원 예절, 캐디 안전사고 관리능력, 캐디 경기진행 능력, 휴식 시설의 편리성, 그린 및 그린 주변 상태의 순으로 나타났다. 그리고 만족도에 대한 상위 우선순위는 식음료, 코스 조정, 그린피, 페어웨이 잔디 상태, 예약의 편의성 순으로 나타났다.

둘째, 지속유지(1사분면)는 그린피, 골프장까지의 교통 접근성, 근거리, 페어웨이 잔디상태, 그

린 및 그린 주변 상태, 코스 조정, 주차장 시설, 예약의 편의성 속성이 도출되었다. 집중개선(제2사분면)은 캐디피, 고속도로 접근성, 티잉 구역 관리상태, 병커 유지, 코스 길이, 코스 넓이, 휴식 시설의 편리성, 캐디 안전사고 관리능력, 캐디 스코어관리 능력, 캐디 그린/거리 파악 능력, 직원 예절, 캐디 경기진행 능력, 고객 사후관리 속성으로 나타났다. 낮은 우선순위(제3사분면)는 카트비, 길 안내, 코스 난이도, 경기 진행 시간, 라커 및 사우나 시설의 위생 속성으로 나타났다. 과잉 노력지양(제4사분면)은 식음료 가격, 식당 및 그늘집 음식 맛, 내장객 수 적절로 나타났다.

셋째, 비용, 접근성, 코스시설, 부대시설, 캐디 전문성, 이용객 관리의 만족도가 재방문과 추천의도에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구는 중국 대도시에 거주하는 중국인 골프장 이용객으로 한정하였기 때문에 골프문화가 다른 국가에서 연구된 선행연구와는 그 결과를 비교하는데 차이가 있을 수 있다. 따라서 문화의 다양성을 고려한 관련 연구들이 앞으로 진행되어야 할 것이다.

References

1. X. X. Pei. "The development strategy of my country's fitness and leisure industry under the national fitness strategy". Scientific Development. Vol.11, pp. 90-96, (2021).
2. J. J. Zhang. Research on Marketing Strategy of Beijing Tian'an Holiday Golf Club. Master's thesis, Graduate School of Beijing Sport University, (2019).
3. L. B. Han. Golf Club Operation and Management. Beijing: Tourism Education Press, (2012).
4. K. X. Wu, T. J. Yuan. "Analysis on Sustainable Development of Golf Industry in China". Special Economic Zone, Vol.9, pp. 136-137, (2004).
5. Y. C. Kim. A study on positioning through selective attributes of the food service industry : focusing the western styled franchise family restaurants.

- Doctoral's thesis, Graduate school of KyongGi University, (2002).
6. G. C. Choi. "The Influences of sports facility Customer's Satisfaction and Behavioral Intentions for Service Quality". Korean journal of physical education, Vol.41, No.1 pp. 235-246, (2002).
 7. Q. Zhou, X. K. Li. "An Empirical Study on the Impact of Fitness Club Users' Perceived Service Quality on Utilization Satisfaction and Behavior Intention". Journal of Wuhan Institute of Physical Education, Vol.45, No.6 pp. 45-51, (2011).
 8. R. L. Oliver. Satisfaction: A Behavioral Rerspective on the Customer. NY: McGraw-Hill Compantive, (1997).
 9. W. E. Hammitt, M. D. Bixler, P. Francis. "Going beyond Important Performance Analysis to Analyze the Observance-Influence of Park Impact". Journal of Park and Recreation Administration, Vol.14, No.1 pp. 45-62, (1996).
 10. Y. Qu. Research on Golf Club Service Quality and Consumer Loyalty. Shanghai Institute of Physical Education, (2018).
 11. H. Fang. "The impact of hotel staff's personal image on customer satisfaction and revisit intention: A case study of five-star hotels in Sanya". International Public Relations, Vol.4, pp. 117-118, (2019).
 12. H. K. Cho. The relationships among selective attribution, perceived value, consumer satisfaction and revisit intention of the golf courses. Master's thesis, Graduate School of HanYang University, (2012).
 13. H. J. Park. A study on the importance-satisfaction about service attribute of golf country-club. Master's thesis, Graduate school of JeJu University, (2010).
 14. J. W. Choi. A Study on the Effect of the Customers' Selective Attribution of the Golf Courses on the Satisfaction and Loyalty. Master's thesis, Graduate school of KyungHee University, (2009).
 15. Y. D. Choi. Effects of golf tour customers attribute selection on service quality of a golf club, customer satisfaction, and repurchase behaviors. Doctoral's thesis, Graduate school of KyungHee University, (2008).
 16. S. K. Song. Importance-Performance analysis of attribute assessment for golf course. Master's thesis, Graduate school of KyungHee University, (2012).
 17. W. M. Kwon. A Study on Golf Course Users' Customer Satisfaction. Master's thesis, Graduate school of Silla University, (2003).
 18. B. J. Noh. Course customers' satisfaction an reuse study on the factors affecting. Doctoral's thesis, Graduate school of HoSeo University, (2012).
 19. S. Y. Kim. The effects of the selection attribute of golf course on customer satisfaction and reselection intention. Master's thesis, Graduate school of KyungHee University, (2013).
 20. J. C. Nunnally, I. H. Bernstein. Psychometric Theory(McGraw-Hill Series in Psychology). NY: McGraw-Hill, (1994).
 21. J. H. Lee. An analysis on purchase decision route of amateur golf sponsorship. Master's thesis, Graduate school of ChungAng University, (2009).
 22. M. W. Kwon. Effects of importance and satisfaction for service quality of golf course on behavioral intention. Master's thesis, Graduate school of JeJu University, (2007).
 23. C. R. Duke, M. A. Persia. "Performance-importance analysis of escorted tour evaluations". Journal of Travel & Tourism Marketing, Vol.5, No.3 pp. 207-223, (1996).
 24. S. G. Kim. Influence of the Service of Golf Course Caddies' on Customers' Satisfaction and Post Purchase Behavior. Master's thesis, Graduate school of DanKook

- University, (2002).
25. S. G. Ryu. A study on the factors influencing the satisfaction of golf course. Master's thesis, Graduate school of HanNam University, (1998).
26. C. H. Ryu(2007). A Study of the Core Factors Influencing the Golfer Satisfaction with Golf Courses in Korea. Doctoral's thesis, Graduate school of SungKyunKwan University, (2007).
27. Y. J. Kim. The Influence of selection attributes on customer satisfaction and purchase behavior in golf country club. Master's thesis, Graduate school of Yongin University, (2011).