

碩士學位論文

旅行形態別 航空社 選擇要因과 滿足度에  
관한 研究

- 國內 濟州路線을 中心으로 -



指導教授 金 敬 昊  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

濟州大學校 經營大學院

經營學科 觀光經營專攻

金 慶 厚

2002年 12月

# 旅行形態別 航空社 選擇要因과 滿足度에 관한 研究

- 國內 濟州路線을 中心으로 -

指導教授 金 敬 昊

金 慶 厚

이 論文을 經營學 碩士學位 請求論文으로 提出함



제주대학교 중앙도서관  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2002年 12月

金慶厚의 經營學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長\_\_\_\_\_ 印

委 員\_\_\_\_\_ 印

委 員\_\_\_\_\_ 印

濟州大學校 經營大學院

2002年 12月

## <목 차>

제 1 장 서 론 .....	1
제1절 문제제기 .....	1
제2절 연구의 목적 및 방법 .....	2
제 2 장 연구의 이론적 배경 .....	5
제1절 항공운송사업의 개념과 일반적 특성 .....	5
1. 항공운송사업의 개념 .....	5
2. 항공운송사업의 일반적 특성 .....	7
제2절 항공사 선택행동에 관한 이론적 고찰 .....	13
1. 소비자 선택에 관한 고찰 .....	13
2. 소비자 선택행동의 중요성 .....	18
3. 항공사 선택요인에 관한 선행연구 .....	20
제3절 항공사 서비스 만족에 관한 이론적 고찰 .....	27
1. 항공서비스의 개념과 특성 .....	27
2. 항공서비스의 분류 .....	31
3. 소비자 만족에 관한 고찰 .....	33
4. 항공사 서비스 만족도에 관한 선행연구 .....	38
제 3 장 우리나라 항공운송사업의 현황 .....	49
제1절 국내 항공운송산업의 역사 및 현황 .....	49
제2절 제주 항공운송산업의 현황 .....	53
제 4 장 연구설계 및 실증분석 .....	57

<b>제1절 설문조사 및 설문지 구성</b> .....	57
1. 설문조사 .....	57
2. 설문지 구성 .....	57
<b>제2절 연구모형과 분석방법</b> .....	59
1. 연구모형 .....	59
2. 연구가설 .....	60
3. 변수의 조작적 정의와 측정 .....	62
4. 조사개요 및 분석방법 .....	63
<b>제3절 가설검증 및 분석</b> .....	65
1. 설문참여자의 인구 통계적 특성과 여행특성 .....	65
2. 변수의 신뢰성 및 타당성 분석 .....	67
3. 인구 통계적 특성 및 여행특성에 따른 인식차이에 관한 검정 .....	72
4. 연구결과 요약 .....	92
<b>제 5 장 결 론</b> .....	96
參 考 文 獻 .....	99
부    록(설문지) .....	103
ABSTRACT .....	107



## < 표 차례 >

<표2-1> 연구자별 소비자 만족 개념 .....	37
<표2-2> 항공여행소비자보고서 .....	41
<표2-3> 상용고객대상 국제선 서비스에 대해 승객 만족지수 .....	42
<표2-4> 항공서비스여론조사 평가항목(한국항공진흥협회) .....	45
<표2-5> 서비스 항목에 대한 만족도 평가(한국항공진흥협회) .....	45
<표2-6> 항공사 선택속성별 만족연구(1) .....	47
<표2-7> 항공사 선택속성별 만족연구(2) .....	48
<표3-1> 우리나라 항공여객수송 실적 .....	52
<표3-2> 제주공항 연도별 수송실적 .....	54
<표3-3> 제주지역 항공여객수요 전망 .....	54
<표4-1> 설문지 구성 .....	58
<표4-2> 설문참여자의 인구 통계적 특성 .....	65
<표4-3> 설문참여자의 여행특성별 분포 .....	66
<표4-4 > 중요도측면에서의 선택요인들에 관한 신뢰성 분석 .....	68
<표4-5> 만족도 측면에서의 선택요인들에 관한 신뢰성 분석 .....	69
<표4-6> 선택요인들에 관한 타당성 분석 .....	71
<표4-7> FACT1에 대한 중요도 인식 차이에 관한 분석 .....	73
<표4-8> FACT2에 대한 중요도 인식 차이에 관한 분석 .....	74
<표4-9> FACT3에 대한 중요도 인식 차이에 관한 분석 .....	76
<표4-10> 항공서비스에 대한 중요도인식과 만족도간 차이 분석 .....	78
<표4-11> 선택요인에 대한 중요도 및 만족도 비교(설문응답) .....	79
<표4-12> 성별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석 .....	81
<표4-13> 연령별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석 .....	81
<표4-14> 소득별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석 .....	82

<표4-15> 직업별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석 .....	83
<표4-16> 학력별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석 .....	84
<표4-17> 여행횟수별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석 .....	85
<표4-18> 거주기간별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석 .....	86
<표4-19> 여행목적별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석 .....	88
<표4-20> 주중/주말의 탄력적 요금책정에 관한 인식 분석 .....	90
<표4-21> 성수기/비수기의 탄력적 요금책정에 관한 인식 분석 .....	91
<표4-22> 선택요인의 중요도에 관한 가설 검정 .....	95
<표4-23> 항공사서비스에 대한 중요도와 만족도 차이 검정 .....	95
<표4-24> 탄력적 요금책정에 대한 인식차이 검정 .....	95

### < 그림 차례 >

<그림2-1> 소비자 의사결정 과정 .....	15
<그림2-2> 정보탐색과정 .....	16
<그림2-3> 평가기준의 결정요소 .....	17
<그림2-4> 항공사 서비스의 분류 .....	32
<그림4-1> 실증연구의 모형 .....	60

# 제 1 장 서 론

## 제1절 문제제기

오늘날 세계화의 추세에 따라 항공여객은 급속히 증가하고 있으나, 항공운송사업에 대한 규제완화와 자유화 논리의 확산으로 더욱 치열한 경쟁에 돌입하게 됨으로써 각 국의 항공사들은 적자생존의 경영원칙에 압박한 자구노력방안을 강구하지 않을 수 없는 급박한 상황에 직면해 있다. 이는 1997년 EU, 노르웨이 등을 포함하는 유럽 역내항공운송사업이 완전히 개방되어 법적으로는 완전경쟁체제에 돌입하게 되었다는 점에서도 알 수 있다.

2000년대 항공시장에서는 각종 규제조치가 완화된 만큼 항공사의 고객에 대한 서비스가 성공전략을 좌우하게 될 것이다. 즉 먼저 고객의 욕구를 파악하는 것이 가장 중요하며, 파악된 욕구에 부응할 수 있는 기대충족요인들을 접목시켜 나가야 비교우위를 점할 수 있다.

지난 IMF체제 하에서 국내를 포함한 아·태 지역 항공사들은 인건비 상승, 환율급락, 경기침체 등의 영향으로 항공승객의 감소로 인한 심각한 위기를 겪었으며, 현재도 완전히 벗어나지 못하고 있다. 국내의 두 항공사(대한항공, 아시아나항공) 또한 IMF이후 항공승객 감소로 인한 경영위기를 겪었으며 구조조정과 항공승객유치를 통한 경영개선에 심혈을 기울여 왔다. 따라서 항공사 간의 차별화 서비스를 통한 고객유치 전략수립이 더욱더 중요해지고 있다.

대부분의 산업에 있어 구매자 시장에서 고객의 요구 사항들이 점점 다양해지고 있으며 항공운송산업에서도 예외가 아니다. 항공 이용자들의 항공사 선택시 고려하는 요인으로는 안전운항, 항공요금, 상용고객우대제도, 정시운항, 운항스케줄, 탑승수속 등을 들 수 있으며, 항공여행 형태에 따라서 여기에 대한 소비자들의 인식이 달라지고 있는 상황이다.

따라서 차별화된 경쟁전략 및 마케팅 전략을 수립하기 위해서는 여행형태에 따른 항공사 선택요인에 대한 분석을 포함한 고객의 소비 행태에 관한 분석이 반드시 필요하며 여기에 본 논문의 의의가 있다.

## 제2절 연구의 목적 및 방법

본 연구는 항공 이용자들이 여행목적, 거주지역 등 여행형태별로 승객의 서비스만족도 및 중요도, 항공사선택에 어떠한 차이를 보이는 지를 조사하는 것을 목적으로 하며, 이러한 연구들이 항공사들에게 절실한 차별화된 서비스를 통한 고객유치전략수립에도 나름대로 의의가 있을 것이다. 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째 항공승객이 국내여행 시 항공사를 선택할 때 중요시하는 서비스 요인이 무엇인가를 조사한다.

두 번째 항공승객의 인구 통계적 특성 및 여행경험에 따른 서비스 요인의 만족도를 비교한다.

세 번째 특히 항공승객의 여행(여행목적 및 거주지역)에 주목하여 이에 따라 서비스요인의 만족도에 대한 인식에 차이가 있는지 비교한다.

네 번째 항공승객의 인구 통계적 특성 및 여행경험에 따라 항공사 선택요인에 차이가 있는지 조사한다.

다섯 번째 마지막으로 항공승객의 여행형태별로 항공사 선택요인에 차이를 보이는지 조사한다.

즉 본 연구는 국내선 제주노선 항공사서비스 이용자를 일반적인 인구 통계적 특성, 여행경험 외에 여행목적, 제주도 거주여부 등의 여행형태별로 기준을 분류하여, 위의 사항들을 조사하며 여기서 도출된 분석결과를 바탕으로 국내선 서비스개선문제에 대해서도 언급하고자 한다.

상기와 같은 연구목적이 달성되면 중요한 항공서비스 요인을 파악할 수 있

고, 항공서비스이용자의 여행형태별로 어떠한 차이가 있는지를 규명할 수 있게 되어 국내항공사의 서비스제고전략을 수립하는 데에 기본자료를 제공할 것으로 여겨진다.

본 연구는 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌적 고찰과 실증연구를 병행하였다. 먼저 문헌 연구를 통해 기존 연구의 이론체계를 검토하고 기존의 연구자료에서 상당부분 다루어진 항공사의 선택요인의 중요도와 만족도에 관해서는 항공사 이용고객들을 대상으로 설문조사를 하였다.

이러한 항공사 선택요인들을 국내선 상황에 맞게 재구성하여, 설문을 통해 항공사 선택요인에 대해 고객들이 평가하는 중요도 그리고 서비스 선택요인들에 대한 고객들의 만족도가 여행형태별로 어떻게 차이를 보이는 지를 조사한다. 설문조사를 통해 설정된 가설을 검증한 후 결론을 내려 본 연구의 목적을 달성하고자 하였다.

본 연구는 국내선 제주노선 이용자들을 대상으로 하였으며, 대기중인 승객 약 400명을 대상으로 설문지를 무작위로 배부하였다. 조사한 자료의 분석방법은 SPSS/PC+ 10.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 신뢰성분석, 타당성분석, t-test, 일원분산분석(One Way ANOVA) 등의 기법을 이용하였다.

본 연구의 구성은 다음과 같다.

제2장은 본 논문의 골격이 되는 이론적 배경으로 1절에서는 항공운송사업의 개념과 일반적 특성을 살펴보고, 2절에서는 소비자의 선택이론에 관해서 개략적으로 살펴본 후에 항공사 선택요인에 관한 기존의 선행연구들을 살펴본다. 3절에서는 항공 서비스의 개념과 특성에 대해 살펴보고, 소비자만족에 대한 기초이론을 서술하며, 그것과 연관지어 항공서비스 만족에 관한 선행연구들을 살펴본다.

제3장에서는 우리나라 운송사업의 현황을 국내전체와 제주도로 구분해서 기존자료를 바탕으로 해서 고찰한다.

제4장에서는 본 논문의 설문조사를 바탕으로 위에서 제기한 문제들을 통계

적 방법에 의해 검증해 보고자 한다. 여러 가지 통계기법 및 분석방법에 의해 여행형태별로, 인구 통계적 특성, 여행경험별로 항공사서비스의 만족도, 그리고 항공사선택요인에 차이를 보이는 지를 분석하고자 한다. 또한 이 결과들을 자세히 서술하고 나서 요약할 것이다.

제5장에서는 분석결과로부터 얻어낸 내용을 기초로 결론을 맺기로 한다.



## 제 2 장 연구의 이론적 배경

### 제1절 항공운송사업의 개념과 일반적 특성

#### 1. 항공운송사업의 개념

항공운송사업은 보통 항공기, 노선망, 인적서비스, 정보서비스의 네 가지 구성요소로 이루어진 사업으로, 항공사가 보유한 항공기와 취항 노선망을 고정적인 상품이라 칭한다면, 예약·발권·운송·기내서비스 등과 같은 인적서비스와 컴퓨터 예약시스템(CRS:Computer Reservation System)을 통해 각종 정보를 제공하는 정보서비스는 유동적 상품이라 할 수 있다. 따라서 항공운송사업은 '항공기를 이용하여 여행객에게 운송수단을 제공하는 유무형 일체의 서비스'라고 할 수 있다.

국내 항공법에 의하면 항공운송사업이란 타인의 수요에 부응하여 항공기를 사용하여 유상으로 여객 또는 화물을 운송하는 사업을 말하며, 정기항공운송기에 행하는 운송사업을 말한다.<sup>2)</sup>라고 규정하고 있다. 한 나라의 항공운송능력은 그 나라의 경제발전 척도로서 이용되고 있으며 국제화 시대를 맞이한 항공운송사업은 세계화를 향한 인류의 교두보 역할로서 매우 중요한 위치에 놓여 있다. 항공사들은 국제 교통량의 흡수와 국가간의 무역에도 크게 이바지하고 있을 뿐만 아니라, 비용절감과 항공사의 세계화를 위하여 다양한 항공전략을 수립하고 있다.

항공사업으로 인해 인간활동의 범위는 공간적으로 크게 확대되고 시간적

---

1) Ostrowski, Peter I., Terrence V. O'Brien and Geoffrey L. Gordon. "Determinants of Service Quality in the Commercial Airline Industry : Differences Between Business and Leisure Travelers", *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 1994. p.16-24.

2) 대한민국 법령집, 항공법 제2조.

으로 대폭 축소되었으며, 이는 운송사업에 획기적인 발전을 유발하였다. 운송이란 여객이나 화물을 출발지에서 목적지까지 이동시키기 위한 공간적·지리적 위치의 변화를 의미한다. 그리고 가장 신속한 교통수단인 항공기를 운송수단으로 이용하여 공로를 통해 여객과 화물을 국내·외 공항에서 공항으로 수송하는 현대식 운송시스템을 항공운송이라 한다. 이와 같은 항공운송 시스템은 항공운송이 갖는 기술적·경제적·물적 운송체계가 완벽하게 구축된 운송서비스이다.

최근 세계항공시장의 상황을 살펴보면 미국에서는 대규모의 흡수와 합병을 통해 살아남은 몇 개의 초대형 항공사가 항공시장을 지배하고 있으며, 이들 항공사들은 세계로 진출하여 외국 항공사들과의 제휴와 결합을 통해 효율적으로 세계시장에 접근할 수 있게 되었다. 이와 같은 연합체 성격의 다국적 초대형 항공사들은 거대한 노선망과 전세계에 걸친 최첨단의 CRS의 도입, 그리고 공동마케팅을 통해 세계 항공시장을 지배하고 있으며, 이는 타 항공사들에게는 엄청난 타격이 되고 있다.

항공운송사업의 최근동향을 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 선진 항공산업국들은 항공사업을 국가전략산업으로 육성하기 위해 항공규제완화와 항공자유화(open sky policy)를 추진하고 있다.

둘째, 아시아지역국가들도 항공교통 중심지역으로 성장하기 위해 경쟁적으로 대규모 첨단공항 건설경쟁을 벌이고 있다.

셋째, 1990년대 이후 현재에 이르기까지 세계적인 경기 침체는 항공사들의 파산, 합병, 전략적 제휴 등을 초래하고 있으며,

넷째, 특히 항공사간 합병을 통해 거대항공사(mega carrier)가 등장하여 지배력을 확대해 나가고 있다.

다섯째, 특히 지난 9.11 미 테러사건 이후 항공보안·안전에 대한 국제기준이 강화되고 항공수요의 위축으로 항공사의 경영난이 더욱 심화되었으며,

여섯째, 시장진입 전략으로 광범위한 시장으로의 접근 및 세력확장이 어느

때보다 절실히 요구되고 있다.

이러한 상황에서 이제 항공사들의 성패는 국제적 마케팅 능력에 달려 있으며, 항공사들은 급변하는 환경과 고객의 욕구에 부응할 수 있는 정책과 전략으로 신속하게 대응해 나가야 한다.

## 2. 항공운송사업의 일반적 특성

교통기관의 한 분야로서 항공운송사업의 육상교통 및 해상교통과 비교하여 어떤 특성을 가지는가를 알아보는 일은 중요하다. 그것은 어떤 사업분야의 특성은 취급 상품에 따라 상이해지기 때문이다. 그런데 항공운송사업의 특성은 제조기업과의 비교보다는 육·해상운송사업과의 비교를 통해 파악하는 것이 합리적이다. 따라서 본서에서는 항공운송사업이 여타운송사업에 비해 현저히 상이하거나, 생산되는 운송서비스가 특별히 차별화될 수 있는 내용을 중심으로 그 특성<sup>3)</sup>을 살펴보기로 하겠다.

### 1) 안전성(safety)

모든 교통기관은 안전성을 가장 중요시하지만 그 중에서도 항공운송사업이 이를 지상과제로 삼고 그 유지에 전력하고 있다.

상업항공운송이 시작된 당시에는 항공기와 항로선정 등 기술적인 요인과 기상조건등의 자연적 요인 때문에 안전성은 비교적 낮았다. 항공기의 안전성이 확보된 것은 1933년경이다. 그 후 제2차 세계대전 중에 항공과 관련되는 각 분야에서의 기술발전과 전후 항공운송사업이 사업 가능성을 평가받은 정도의 안전성을 확보하게 되었고, 그 후 안전성은 향상되어 오늘에 이르렀으나 아직도 항공기가 안전성에 문제가 있다는 과거의 이미지가 쉽게 불식되지 않고 있다.

3) 정익준, 「항공운송 관리론」, 백산출판사, 2000, p.24.

특히 “100톤에 이르는 무게의 여객기가 하늘을 비행할 수 있을 것인가?” 하는 소박한 불안감은 어떠한 과학적 이론을 동원하여 설명해도 완전히 불식시키기 어렵고, 그러한 불안감은 감각적인 것이기 때문에 사람의 뇌리에 남기 마련이다.

‘푸른 하늘을 비행할 때 조그만 동요라도 일면 혹시 추락하는 것이 아닌가?’ 하는 불안감을 느끼는 것이 인간이다. 분명한 사실은 항공기의 안전성과 이러한 감각적인 불안감은 전혀 별개라는 점이다. 앞에서 언급한 것처럼 안전성은 모든 교통기관이 가장 중시해야 할 요건이라는 점에는 이의가 없지만 100%의 안전성을 유지하는 교통기관은 존재하지 않는다.<sup>4)</sup> 따라서 교통기관의 안전성 문제를 논할 때에는 상대적인 관점에서 인식하는 것이 필요하다. 즉, 여타교통기관과 비교해서 항공운송의 안전성이 얼마나 높은가 하는 상대적인 관점에서 평가해야 한다는 것이다.

항공운송의 안전성은 항공기 제작 및 정비기술의 발전, 항공기운항 및 유도시스템의 진전, 공항 활주로의 개선 등에 힘입어 이제는 거의 완벽할 만큼의 안전성이 보장되고 있어 타 교통기관의 이 분야에 대한 추월을 불허하고 있다.

## 2) 고속성(speed)

항공운송의 중요한 가치 중의 하나는 고속성 발휘이다. 이 고속성은 바로 고객을 유도하는 유인적 요소이자 타 교통기관의 추월을 불가능하게 만드는 요소이다.

동시에 이 고속성은 전세계 주요도시 간의 시간적·지리적 장애를 극복시킴으로써 이용객의 증대를 가져오게 하였고 그에 따라 항공사의 발전을 유도하였을 뿐만 아니라 교통체계의 변혁을 초래한 동인이 되었다. 이와 함께 고속성은 종래 인간이 가진 시간과 거리에 대한 관념을 근본적으로 바꾸어 놓았

---

4) J. M. Ramsden, The Safe Airline, MacDonald, 1997, p.27-28.

다.

예컨대, 항공운송의 고속성의 발휘는 인간에게 시간가치의 중요성을 재인식시켰고, 시간과 거리에 대한 관념을 바꾸어 놓았으며 비행시간을 단축시킴으로써 해외여행의 활성화와 대중화에 일익을 담당하고 국제교류의 증진에도 기여하였다.

### 3) 운항 정시성(punctuality)

오늘날 항공여객은 항공운송의 안전과 고속성의 발휘는 당연한 것이라고 인정하고 있지만 운항의 정시성 유지 문제에 관한 우려를 표명하고 있다. 그 결과 여객들은 항공사의 운항 정시성 확보여부를 항공사 선택기준으로 삼는 경향이 뚜렷해지고 있다. 이는 곧 운항정시성의 확보 유무가 항공사의 신뢰성에 직결됨을 의미한다.

항공운송에서 운항정시성의 기준은 공표된 시각표이고 정시운항의 여부는 실제로 항공기가 발착한 시각에 의해 평가된다. 항공사가 운항 정시성을 확보하지 못하면 전술한 신뢰성의 저하와 함께 다구간 운항기일 때에는 접속편 연결의무를 기피하는 현상을 초래할 뿐만 아니라 항공사의 대외 이미지가 추락되며 여객의 기피현상을 초래시킴으로써 장기적으로는 여객확보에 어려움을 겪게되는 부정적인 결과를 초래하게 된다.

항공운송의 정시성에 영향을 미치는 요소는 크게 항공기의 정비 어려움과 기상조건이다.

먼저 기상조건은 비행장 상공의 기상상태와 항로상에서의 기상조건으로 구별된다. 전자는 때로는 항공기의 이착륙을 불가능하게 만드는 요인으로 작용하기도 하지만 항공기의 이착륙을 불가능하게 만드는 요인으로 작용하기도 하지만 항공기 유도 장치의 진전에 따라 이제는 거의 극복된 상황에 있고, 후자는 항공기의 속도발휘에 영향을 미치지만 풍속의 영향권을 벗어날 수 있는 항로의 선택과 비행방식을 조절함으로써 이를 극복해 나가고 있다.

그러나 우리나라가 현재 당면하고 있는 운항정시성의 장애요인은 특이하다. 그 중 가장 중요한 것은 공항시설의 부족이다. 그로 인해 공항 유도로는 이륙을 위해 몇 십분씩 기다리는 여객기가 즐비한데 이것은 항공기의 정시이륙을 불가능하게 만드는 요인이 된다.

#### 4) 쾌적성(comfort)

여객들이 항공여행을 하면서 쾌적성을 느낄 수 있도록 기내에 시설과 설비를 완벽하게 구비하는 일도 중요하다. 왜냐하면 여객들은 좁은 기내 공간에서 항공여행을 하므로 항공사는 그들의 정신적인 만족감이 최대화되도록 배려해야 하기 때문이다.

여객들에게 쾌적성과 안락감을 최대한 느끼도록 하는 것은 항공운송서비스 품질을 제고시키는 지름길이다.

최근 항공업계의 두드러진 동향은 항공사들이 동일한 기종을 보유, 운용하는 관계로 운용항공기만으로는 서비스 차별화를 기할 수 없다고 판단, 쾌적성과 안락감을 향상시킬 각종 시설을 기내에 추가함으로써 서비스 경쟁에서 우위를 차지하려고 노력한다는 점이다.

유쾌한 항공여행을 보장해 주는 이 쾌적성은 우수한 기내시설, 수준 높은 기내서비스, 그리고 편안한 비행의 유지를 조건으로 한다. 항공여행은 장기간 대양을 항해하는 호화여객선의 크루즈여행과는 달리 비행시간을 고려하여 여객들이 최대한 “하늘의 여행”을 만끽하도록 배려해야 한다. 이에 따라 항공사들은 자사의 독특한 기내서비스를 제시함으로써 여객들이 하늘의 라운지<sup>5)</sup>에서 비행하고 있다는 느낌을 갖도록 노력하고 있으나 기내공간의 제약으로 여러 가지 어려움에 직면하고 있다.

---

5) sky lounge의 의미로써 항공이용객이 안락하고 유쾌한 분위기에서 여행을 할 수 있도록 여러 가지 편의시설과 서비스가 제공되는 공간을 뜻한다.

## 5) 노선개설의 용이성

국제선 항공노선개설의 문제는 운항당사국 간의 항공협정에 의하지만 국내선은 그렇지 않다. 지상교통기관이 운용되려면 출발지로부터 목적지에 이르기까지 도로와 철도를 건설해야 하지만 항공운송은 비행장만 마련되면 전파에 의해 항공기가 유도되므로 철로나 도로와 같은 시설의 건설은 불필요하다.

따라서 노선의 제약을 받지 않으면서도 수요에 부응하여 운항편수의 증감, 기종의 선정 등 공급을 탄력성 있게 조정해 나가면서 운항해 나갈 수 있다.

항공운송은 해상운송과 마찬가지로 점에서 점을 연결해 준다. 항공노선의 개설은 바다를 건너고 산을 넘어 자유스럽게 된다. 험난한 산악과 치안불안의 비 개발지역이 있다면 도로와 철로의 건설은 어려울 것이고 막대한 경비 또한 소요된다. 그러한 어려움을 극복하고 건설이 성공했다 하더라도 그것을 유지하려면 많은 어려움이 뒤따른다. 그러나 항공운송은 항공기 운항에 적합한 공항만 준비되면 언제나 비행이 가능하며 필요한 것은 공항의 건설과 지상과 항공기를 연결해 주는 통신설비만 구비하면 된다.

## 6) 경제성(economy)

항공운송의 가치 또는 효용은 운임의 저렴성, 즉 경제성에서도 발견할 수 있다. 최근의 경향이긴 하지만 항공운임은 여타교통기관과 비교하여 항공운송의 발전으로 저렴해지는 추세에 있다. 이러한 항공운임의 상대적인 저하와 항공운송으로 인한 시간의 절약효과를 감안한다면 항공운송의 경제성은 매우 높다.

한 예로 부산↔서울 구간을 새마을호를 이용하여 하루만에 업무차 왕복여행을 할 경우 차내에서 9시간 이상을 보내야 하는 시간소비를 감안한다면 항공을 이용했을 때의 시간절약 효과가 큰 데에서 이를 이해할 수 있다.

이때의 시간가치는 다음과 같이 설명할 수 있다.

$$\text{운임차/시간차} = \text{항공운임} - \text{철도운임} / \text{철도이용소요시간} - \text{항공이용소요시간}$$

항공운임은 운송원가와 운송의 객관적 가치가 조합되어 결정되는 것이 원칙이지만 공익성의 유지라는 차원에서 국내항공운임은 정부의 허가운임으로 규정되어 있다. 이에 따라 1Km 기준의 국내선 항공운임은 운송원가와 가치 그리고 그 평가가 일치되지 않을 수도 있다.

이에 비해 국제선 항공운임은 확연히 경제가치가 높는데 그 이론적 배경은 고속성에서 이미 언급한 시간 절약에 근거한다.

더욱이 국제선 항공운임의 저렴성은 해외여행 일반화 현상에 따른 각종단체 요금의 도입과도 무관하지 않다. 특히 이 단체요금은 정상요금의 40% 수준이므로 경제성은 더욱 제고되었다.



## 제2절 항공사 선택행동에 관한 이론적 고찰

소비자들이 교육 및 소득수준의 향상으로 개성화, 고급화를 추구함에 따라 이들의 기호가 그 어느 때보다 빨리 바뀌고 있으며, 이에 부응하는 기업만이 성장, 발전할 수 있다는 것을 깊이 인식하게 되었다. 한편 소비자들은 개인이 미리 설정해 놓은 평가기준과 항공사 속성을 비교함으로써 항공운송 상품을 평가한다. 평가기준이란 문제해결을 위해 소비자가 설정해 놓은 제품속성의 중요도 및 허용범위이다. 즉 소비자가 원하거나 원하지 않는 제품, 또는 상표의 속성을 기준으로 주관적인 신념과 상품에 대한 태도를 결정하며 이는 선택으로 연결된다. 또한 항공기를 이용하는 항공여행객도 유형제품을 사용하는 소비자의 소비 행동과 같이 일정한 형태의 소비행태를 갖고 있다. 따라서 항공여행객의 항공사 선택행동을 이해하기 위해서는 포괄적인 개념의 소비자 행동을 이해할 필요가 있다.



### 1. 소비자 선택에 관한 고찰

#### 1) 소비자 선택행동의 개념

소비자 행동(Consumer Behavior)은 소비자가 자신의 욕구충족을 위해 이에 합당한 개화나 서비스를 탐색, 구매, 사용, 평가, 처분하는 일련의 과정을 말하는데, 이에 대한 개념은 여러 학자들의 논의가 있어 왔다.

Zaltman(1978)<sup>6)</sup>은 소비자 행동을 “개인, 집단, 조직이 제품이나 서비스 및 그 밖의 자원을 입수하고 사용하며, 또 사후에 얻는 경험을 통해서 나타내 보이는 행동, 과정 및 사회적 관계”라고 정의하였다.

Sternthal & Craig(1982)<sup>7)</sup>는 소비자 행동을 “소비자가 의사결정을 행하는

---

6) Gerald Zaltman & Melanie Wallendorf, *Consumer Behavior : Basic Findings and Management Implications*, 2nd ed., New York John Wiley & Sons, 1978.

과정을 탐구하는 것, 구체적으로는 소비자가 소비 선택을 하기 위하여 정보를 획득하고 이용하는 방법과 관련된 것”이라고 함으로써 소비자 행동을 정보처리론적 관점에서 정의하였다.

Engel & Blackwell(1982)<sup>8)</sup>은 “경제적인 재화나 서비스를 획득하고 사용하는 데 직접 관련된 개인의 행위 및 그러한 행위에 앞서서 그것을 결정해주는 제반결정과정”이라고 하였다.

이상의 정의들을 살펴볼 때, 소비자 행동은 제품이나 서비스를 구매해서 사용하는 것 이외에 구매 전의 정보탐색이나 평가는 물론 사용 후의 행동도 포함됨을 알 수 있다. 이러한 일련의 과정들은 상품이나 서비스를 구매하고 사용하는 데 있어서의 문제해결을 목적으로 하는 소비자의 의사결정과정으로 설명될 수 있다.

소비자의 의사결정이란 둘 이상의 대체적인 대안들 중에서 어느 하나의 행동을 선택하는 것으로, 이러한 의사결정 행동은 각 개인의 내적 혹은 외적 특성에 따라 최적의 대안 찾기 위해 계속된다. 일반적으로 의사결정 과정은 구매 후 평가까지의 문제해결 과정을 포함하는데, EKB(Engel-Blackwell-Kollat)의 이론이 대표적이다. 항공여객의 항공사 선택 의사결정 과정을 설명하기 위해 Banfe(1992)<sup>9)</sup>는 아래 <그림 2-1>과 같이 EKB 이론에 따른 5단계로 설명했다.

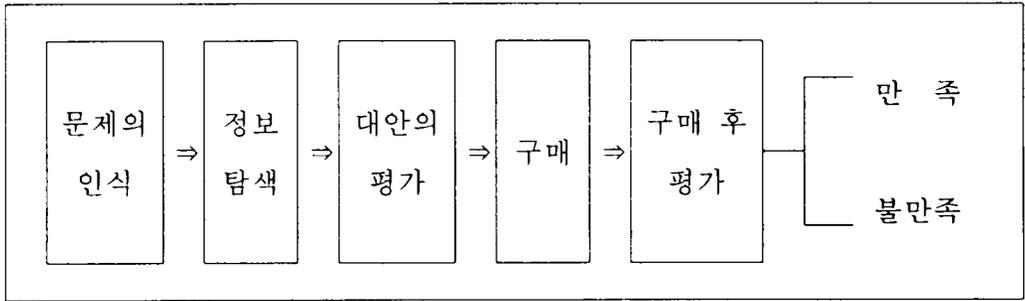
---

7) Brain Sternthal & Craig, C., Consumer Behavior-An Information processing Perspective, Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall, Inc., 1982.

8) James F. Engle & Roger D. Blackwell, Consumer Behavior, 4th ed., New York The Dryden press, 1982.

9) Banfe, C. F., "Airline Marketing", Prentice Hall, New Jersey, 1992

<그림 2-1> 소비자 의사결정 과정



자료 : C. F. Banfe, "Airline Marketing", Prentice Hall, New Jersey, 1992:94-95

### 가. 문제의 인식

문제인식(Problem Recognition)은 의사결정 과정의 최초 단계로서, 특정 시점에서 실제상태(Actual State)와 이상적 상태(Ideal State) 사이에 차이가 현저함을 인지할 때 일어나게 된다. 소비자는 내적 또는 외적 원천에서 발생하는 정보를 처리함으로써 문제나 욕구를 인식하게 되고, 그에 따라 문제해결을 위한 동기부여가 이루어지게 되는 것이다.

항공사의 선택과정에서도 소비자는 여행의 필요성을 인식하고 그 교통수단으로 항공기를 선택함에 따라 선택과정이 시작되는데, 이 때 항공여행에 필요한 노선, 목적지, 항공시간 등을 알고 이를 해결해야 하는 문제를 인식하게 되는 것이다.<sup>10)</sup>

### 나. 정보탐색

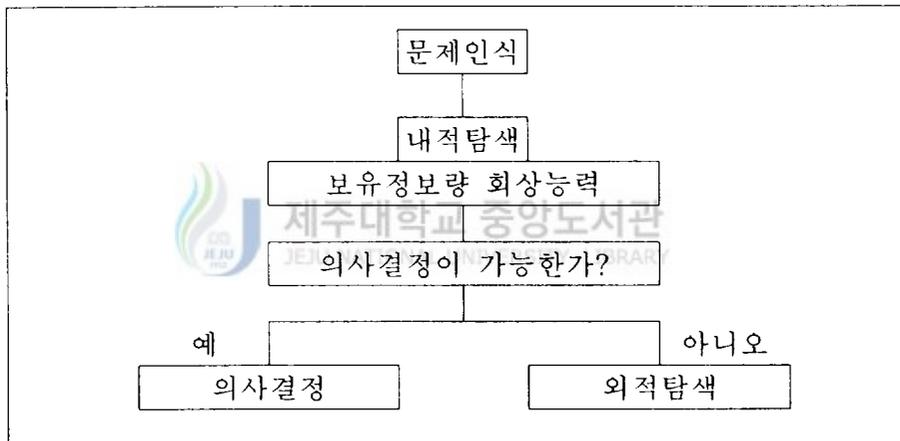
소비자가 문제를 인식하게 되면 소비자는 문제해결을 위한 충분한 정보수집까지 탐색을 계속하게 된다. 소비자의 정보탐색은 내적 탐색과 외적 탐색으로 구분된다. 내적 탐색은 개인의 기억 속에 저장되어 있는 경험이나 지식으로부터 정보를 회상해내는 것을 말하며, 외적 탐색은 소비자의 외부 환경으로부터

10) 오익근, "노인계층의 여행상품 구매결정과정 특징", 『관광학 연구』, 제19권 제2호, 1996, p.17.

정보를 찾기 위해 외부의 정보원천을 탐색하는 것을 말한다. 소비자는 우선 내적 탐색에 의하여 저장되어 있는 정보를 얻고, 이러한 정보가 의사결정을 할 만큼 충분하지 못하거나 부적절할 경우 외부 정보원천을 이용하게 된다. <그림2-2>는 이러한 정보탐색 과정을 보여준다.

정익준(1992)의 연구결과에 의하면, 우리나라 항공여행객들은 항공사와 관련된 정보를 여행사로부터 얻는 경우가 많으며, 그 다음으로 가족/친지의 조언, 판촉물, 대중매체, 항공사, 구전의 순으로 나타났다.<sup>11)</sup>

<그림2-2> 정보탐색과정



자료 : 이학식·안광호, 소비자행동론, 법문사, 1992. p.54.

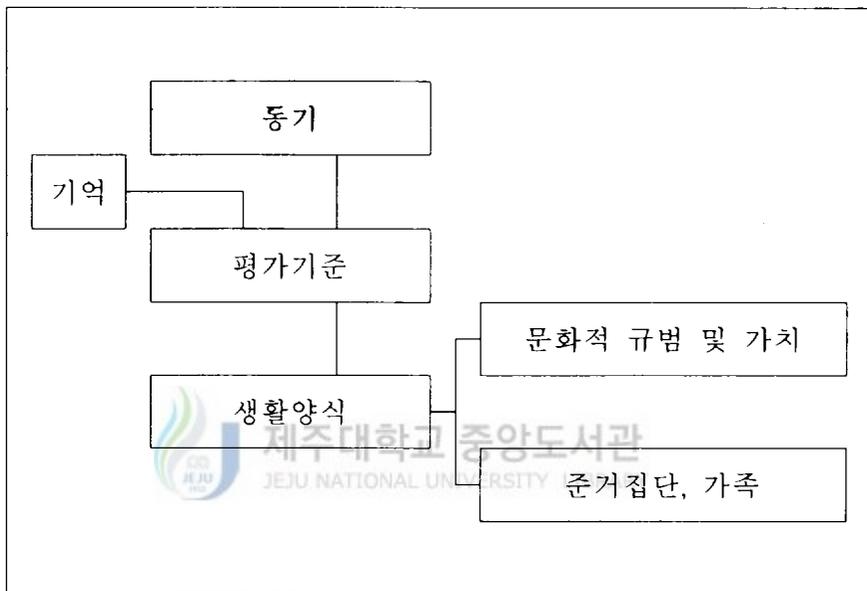
#### 다. 대안의 평가

소비자들은 두 번째 단계의 정보탐색을 토대로 평가기준에 의해 대안들을 비교·평가하게 된다. 대안의 평가단계에서는 정보탐색 단계에서 획득된 정보들을 자신의 가치관이나 기존 신념 등에 관련지어보는 작업이 이루어지게 되는데, 소비자는 의사결정에 있어 중요하다고 느끼는 평가기준이나 제품 및 서

11) 정익준, "우리나라 항공사의 국제선 여객운송 서비스마케팅 전략에 관한 연구", 박사학위논문, 부산대학교 경영학과, 1992.

비스의 속성들에 비추어 다양한 대안들을 평가하게 된다. <그림2-3>은 소비자가 대안을 평가하는데 있어 중요한 영향을 미치는 평가기준의 결정요소들을 보여주고 있다.

<그림 2-3> 평가기준의 결정요소



자료 : J. F. Engel & R. D. Blackwell, Consumer Behavior, 4th, ed., p.416.

이 단계는 항공사를 속성들의 묶음으로 대하고, 각 속성들에 대해 소비자 자신의 욕구와 관련하여 중요도를 설정하고, 각 상표에 대해 상표신념을 형성하며, 평가절차를 거쳐 대안들에 대한 태도를 결정한다.<sup>12)</sup>

#### 라. 구매

소비자는 대안의 평가과정을 마치게 되면 구매선택 단계로 나아가게 되는데, 이는 곧 평가의 결과이다. 이 단계에서, 소비자는 구매 전에 구매의도가

12) 김은주, "항공사 선택요인과 만족도 분석을 통한 국내항공사의 서비스제고전략", 석사학위논문, 계명대학교 대학원, 1998.

형성되었지만, 소득이 변화하거나 환경변화 및 대체품을 구입할 수 없는 경우와 같이 상황의 변화에 따라 실제 구매의도와는 다른 선택을 하기도 한다.

항공여행의 경우 소비자들은 항공사 결정에 있어 대체로 여행빈도가 많아질 수록 여행사에 일임하기보다는 자신이 직접 하는 경향이 나타나고 있다.

### 마. 구매 후 평가

의사결정 과정의 마지막 단계는 제품이나 서비스를 구매한 후 그에 대한 만족, 불만족 또는 무관심과 같은 평가를 하는 것이다. 구매 후 소비자가 느끼는 감정은 다음 제품의 선택에 피드백 되어 영향을 미치게 된다. 즉 소비자들은 구매 후 평가를 행할 때, 만족감을 느끼게 되면 해당 상표에 대한 상표충성도 (brand loyalty)가 더욱 강화되는 반면, 불만족한 경우에는 그 제품에 대한 태도를 수정하거나 구매변경을 행하게 되는 것이다.

의사결정과정은 이와 같이 문제의 인식에서 구매 후 평가의 단계까지를 말하나, 소비자들은 꼭 이러한 단계를 모두 거치는 것은 아니다. 보통 관여도가 낮은 제품의 경우는 광범위한 정보를 탐색의 과정을 거치지 않고 특별한 불만족 사항이 없는 한 기존에 사용하던 제품을 그대로 선택하는 경우가 많다. 항공사의 경우도 다른 조건이 유사한 경우, 항공사에 대한 과거의 경험이 만족스럽고 특정 항공사에 대한 좋은 이미지를 가지고 있다면, 그 항공사를 다시 찾게되는 습관적인 의사결정을 하는 경우가 많다.

## 2. 소비자 선택행동의 중요성

과거처럼 물건을 만들어 놓고 그 물건을 팔기 위해 노력하던 시대는 지나갔다. 이제는 소비자들이 원하는 즉, 소비자들의 욕구를 충족시켜줄 수 있는 제품을 만들어야 만이 경쟁에서 생존할 수 있는 것이다. 따라서 고객의 욕구 충족을 통한 고객만족경영은 필수적이며, 더 나아가 고객감동을 추구하고 있

는 것이다.

그러나 고객의 욕구를 충족시키는 기업활동을 한다는 것은 그리 쉬운 일은 아니다. 고객의 욕구는 외부로 쉽게 표출되는 실제적인 욕구도 있지만, 그렇지 않은 잠재적인 욕구도 있기 때문이다.<sup>13)</sup> 따라서 마케팅 개념은 소비자들의 욕구를 파악하기 위해 경영자의 탁월한 직관력과 판단력을 필요로 하는 것이다.

소비자들의 욕구가 다양화되고 변할수록 그것을 파악하기 위해 더욱 효과적인 방법을 연구하고 제품 및 서비스상품의 생산에 더욱 세심한 주의를 기울여야 할 것이다. 소비자들은 독특한 욕구와 특성을 지니고 있는 잠재적으로 분리된 시장에 머물고 있으므로 각각에 적합한 마케팅 프로그램을 개발하는 것이 필요하다. 이를 위해서는 무엇보다도 먼저 소비자의 행동을 유심히 관찰하고 연구함으로써 소비자의 소비결정 행동을 이해해야만 한다. 시장세분화나 상품의 포지셔닝 및 마케팅 믹스 등 모든 마케팅 관련 의사결정에 있어 소비자의 행동에 대한 이해는 필수적인 것이기 때문이다.

이는 항공사의 기업활동에 있어서도 마찬가지이다. 항공승객의 선택행동에 대한 이해 없이는 항공승객의 욕구를 충족시킬 수 없으며, 결국 그러한 항공사는 경쟁에서 도태될 수밖에 없을 것이다. 항공승객은 각 개인이 미리 설정해 놓은 평가기준과 항공사 속성을 비교함으로써 항공운송 상품을 평가하게 된다 즉, 그들은 자신이 원하거나 원하지 않는 제품 및 상표의 속성을 기준으로 항공운송 상품에 대한 태도를 결정하며, 이는 곧 선택행동으로 연결된다. 이러한 선택행동은 스케줄의 편리성, 여행사의 권유, 항공기의 안전성, 저렴한 항공요금, 상용고객 우대제도, 항공사의 국적 등 여러 가지 원인에 의해 발생하게 된다. 따라서 항공승객의 선택행동을 분석함으로써 항공사 선택에 영향을 미치는 속성을 파악하는 것은 마케팅 개념을 실천하는 가장 중요한 방법이라고 할 수 있다.

상이한 욕구를 지닌 고객들의 항공사 선택기준에도 차이가 있으며, 매체에

13) 이광주의 공저, "소비자 이야기", : 세경사, 1997. p.15.-17.

대한 반응도 다양한데, 이러한 고객의 다양성은 항공사의 마케팅 활동에 있어 어려움이 될 수도 있으나, 새로운 기회를 제공하는 원천이 되기도 한다. 즉, 이질적인 전체시장을 동일한 욕구를 지닌 고객집단으로 세분화하여, 그들의 욕구를 식별하고 그들이 원하는 종류의 서비스를 제공함으로써 성공을 거둘 확률이 더 높아지게 되는 것이다. 따라서 치열한 경쟁 속에서 성공적인 항공사가 되기 위해서는 승객의 욕구에 끊임없는 관심을 보이고, 그들의 욕구 또는 그들이 중시하는 항공사 선택속성을 정확히 파악하기 위해 지속적인 노력을 기울여야만 할 것이다.

### 3. 항공사 선택요인에 관한 선행연구

일반적으로 항공사의 선택요인으로 요금, 스케줄, 서비스, 운항빈도, 안전성 등을 선택의 기준으로 이용<sup>14)</sup>하고 있으나, 항공사 선택 요인은 좀더 세분되어 연구되어야 한다. Gourdin & Kloppenborg(1991)<sup>15)</sup>는 그의 연구에 있어서 항공사의 선택요인을 가격 및 스케줄 등의 특성뿐 아니라, 항공사 서비스 속성을 세분하여 이용하였다. 이 연구에 사용된 항공사 서비스 속성은 편리한 탑승수속, 편리한 연결편, 정시발착, 음료 서비스, 기내 청결상태, 신속한 수하물 처리, 수하물 분실 처리절차, 비행전 안전점검, 신속한 비행정보 제공, 충분한 좌석공간 등이었다.

또한 Johnston 등은 항공사의 속성 29가지를 8가지의 요인으로 구성하여 연구하였는데, 그 8가지 요인은 비행기 재원, 운항관련 서비스, 운임, 운항 스케줄, 예약조건, 예약의 부재, 부대서비스이다.<sup>16)</sup>

---

14) C. F. Banfe, op. cit.

15) Kent N. Gourdin & Timothy J. Kloppenborg, "Identifying Service Gaps in Commercial Air Travel", *Transportation Journal*, Fall(1991): p.22-30.

16) Johnston, E. E., Vernon J. Jones, & J. R. Brent Ritchie. 신동춘, 「항공사의 경쟁에 관한 소비자의 인식 측정」. 교통정보 5월호, 1988. p.72.-80.

항공사의 속성 중요도에 관한 연구는 업무 여행자와 휴가 여행자, 또는 개인 여행자와 단체 여행자 등의 상황적 구분을 통해 세분화되어 이루어졌고, 이러한 상황적 차이에 의해서 항공사 선택에 영향을 미치는 속성의 중요도도 유의하게 나타났다. 일반적으로 여행목적에 따른 분류에 있어서 업무여행자는 운항 서비스에 관심이 많고 요금에는 둔감하며, 휴가여행자는 요금에 민감한 것으로 조사 결과 나타나고 있다.<sup>17)</sup> 또한 항공여행 이용빈도에 따라 속성 중요도는 차이를 나타냈으며,<sup>18)</sup> 여행거리에 의해서도 유의한 결과를 나타냈다.

이와 같이 항공여객의 항공사 선택은 그 이용상황과 학습(경험), 그리고 그 외 소비자의 내부적·외부적 요인에 의해 영향을 받아 선택기준으로 속성의 중요도를 지각하고 그에 따라 항공사에 대한 태도를 결정하여 선택으로 연결된다. 따라서 본 연구에서도 항공여객의 특성에 따라 항공사 선택 요인의 중요도와 만족도의 차이를 알아보고자 하며, 항공여객 특성으로 항공여행 일반 특성, 인구 통계적 특성 등의 사항을 적용하여 우선 항공사 선택요인에 관한 선행연구를 검토하고자 한다.

### 1) 비즈니스 여행객들의 항공사 선택행동 연구

비즈니스 여행객들의 항공사 선택행동에 관한 연구로는 Nako(1992)의 연구<sup>19)</sup>가 있다. Nako는 필라델피아와 볼티모어에 본사를 둔 3개 회사의 사원 270명을 대상으로 회사 여행보고서와 여행사 고객 서비스 데이터 뱅크를 통한 자료를 분석하여 상용고객 우대제도가 비즈니스 여행객들의 항공사 선택에 미

17) William E. O'Connor, *An Introduction to Air Economics*, N.Y., Praeger Publishers, 1985. p.82-86; Mahlon R. Stroszheim, *The International Industry*, Washington, Brooking Institution, 1972. p.107-111.

18) Rex S. Toh & Michael Y. Hu, "A Multipol discricinant Approach to Identifying Frequent Fliers in Airline Travel: Some Implications for market Segmentation, Target Marketing, and Product Differentiation," *Logistics and Transportation Review*, 26(2), June (1990): p.179-197.

19) Steven M. Nako, "Frequent Flier Programs and Business Travellers : An Empirical Investigation," *Logistics and Transportation Review*, Dec. 1992. p.395-411.

치는 영향을 연구하였다. 이 연구는 총 운항 서비스 횟수, 정시성, 비행시간, 직항노선 비율, 상용고객 우대제도 가입여부, 그리고 항공사의 시장 점유율을 변수로 한 계량경제학 모델을 제시하여 첫째, 상용고객 우대제도가 항공사 선택에 미치는 영향, 둘째, 상용고객 우대제도들의 효과 차이 존재여부, 셋째, 회원과 비회원간의 항공사 선택시 가격 및 다른 서비스에 대한 선호도의 유의성을 조사하였다.

그 결과, 항공사 선택시 잦은 운항 서비스, 직항노선, 총 비행시간 다음으로 상용고객 우대제도를 중요하게 고려했으며, 가격과 정시성은 그 다음 중요한 요소로 나타났다. 이렇게 상용고객 우대제도는 항공사 선택에 중요한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며 그 효과는 항공사마다 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 항공사의 공항에서의 시장 점유율에 따라 지역주민들의 상용고객 우대제도 가입률이 차이가 있었다. 이는 중심축 효과(Hub Effect)와 관련이 있는 것으로 한 공항을 중심축(Hub)을 형성하고 있는 항공사는 그 지역에서의 시장점유율이 높고 지역 주민들은 그 항공사의 상용고객 우대제도 회원으로 가입하는 경향이 높게 나타났다.

상용고객 우대제도 회원과 비회원간의 비교에서 회원은 잦은 운항 서비스와 직항노선에 좀더 민감한 반응을 보였으며, 요금, 총 비행시간, 정시성에는 비회원이 더 민감하게 반응했다. 이러한 결과는 Toh & Hu(1990)의 연구<sup>20)</sup>에서 상용고객 우대제도 회원이 항공사 선택시 정시성을 비회원보다 더 중요하게 고려한다는 결과와 상반된 것으로 상용고객 우대제도 회원중 업무 여행객의 비중이 많은 것을 고려한다면 정시성은 그들에게 민감한 요소이고 따라서 Toh & Hu(1990)의 연구 결과가 더 타당성이 높다고 할 수 있다.

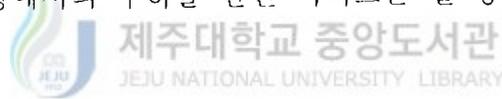
---

20) Toh, Rex. S., & Michael Y. Hu. "Frequent-Filer programs passenger Attributes and Attitudes", Transportation Journal, Winter 1988. p.11.-22.

## 2) 여행목적에 따른 항공사 선택요인 연구

여행목적에 따른 선택요인의 중요도 연구에는 Etherington & Var(1984)의 연구<sup>21)</sup>가 있으며, 이 연구는 상용 및 비상용 여행객에 대한 항공승객의 선택 기준의 척도 및 순위를 측정하기 위해 밴쿠버 국제공항의 국내 및 국제선 승객 119명과 20개의 여행사를 대상으로 17개의 항공사 속성을 편리한 일정, 공항 서비스, 기내 서비스, 가격, 항공사 직원 등 5개의 차원으로 분류하여 여행 목적에 따른 항공사 선택요인의 중요도를 조사하였다.

그들의 연구에 의하면, 비상용 여행객(non-business traveller)의 경우는 가격 관련 요인, 즉 항공 가격, 할인 이용가능성을 중요시하며 반면에, 상용 여행객은 경제적인 제약보다 시간적 측면인 논스톱 비행 및 발차 시간을 더 우선시하였다. 특히 모든 승객은 논스톱 비행에 큰 비중을 둬으로써 도중체류(stop-over), 비행기 환승 등을 선호하지 않는 것으로 밝혀졌다. 또한 항공사 직원의 태도와 공항에서의 수하물 관련 서비스는 덜 중요시하는 것으로 나타났다.



## 3) 항공선택 행동에 관한 연구

항공사를 선택하는데 있어서 서비스 성과와 서비스 중요성에 관한 2가지 요인을 중심으로 한 연구에는 Hu & Bruning(1989)의 연구<sup>22)</sup>가 있으며 이들은 미국 국제공항에서 533명의 여행객을 서비스 중요성(12개 측정 : 정시, 안전함, 예의바른 요원, 깨끗한 장비, 넓은 공간, 바람직한 스케줄, 항공사의 수익성, 장비의 소음여부, 안전에 대한 의식, 서비스에 대한 신뢰성, 직원의 전문성, 경제적인 가격)과 서비스 성과(11개 측정 : 정시성, 신뢰성, 안락성, 편리성, 신빙성, 비행전 서비스, 기내 서비스, 비행 후 서비스, 운임, 접근-교통비,

21) L. D. Etherington & T. Var, op. cit. 1984.

22) M. Hu & E. R. Bruning, "A Comparison of Enduring and Instrumental Paoduct/Service Importance : The Case of the Airline Traveller." *Transportation Practitioners Journal*, 54(1989): p.31-40.

항공사 이미지를 측정하는 2개 척도(scale)로 조사를 하였다. 그들의 연구에 의하면 서비스 중요성(service importance)을 도구적 중요성(instrumental importance)<sup>23)</sup>으로 또한 서비스 성과(service performance)를 지속적 중요성(enduring importance)<sup>24)</sup>이라 할 경우, 도구적 중요성 요인들이 항공사를 선택 하는데 있어서 지속적 중요성보다 더 중요시 하는 것으로 나타났다.

즉 비행 전과 비행 후 서비스, 신뢰성 그리고 신빙성이 지속적 중요성에서 높은 비중을 차지하지만, 도구적 중요성과 관련된 속성들, 안락성, 편리성, 항공사 이미지, 그리고 신빙성은 항공승객의 항공사 선택결정시 더 중요시되는 것으로 밝혀졌다. 마지막으로 국제 시장조사회사인 인트라마(Intrama)의 실태조사<sup>25)</sup>에 의하면, 국제선 상용고객을 대상으로 선택요인 및 중요도를 조사한 결과, 항공사 승객에게 영향을 주는 최고의 12개 요인으로는 ① 정시운항, ② 우수한 기내서비스, ③ 항공기의 우수성, ④ 좌석의 안락성, ⑤ 예약의 효율성, ⑥ 할인, ⑦ 양호한 탑승수속 서비스, ⑧ 객실의 청결성, ⑨ 양호한 기내 식음료, ⑩ 상용고객 우대제도, ⑪ 우수한 비즈니스 클래스, ⑫ 우수한 퍼스트 클래스 순으로 중요시하는 것으로 나타났다.

#### 4) 회원과 비회원간의 항공사 선택 요인 연구

회원과 비회원간의 항공사 속성 중요도 연구에 있어서는 Toh & Hu(1990)의 연구<sup>26)</sup>가 있는데, 이들은 1987년 씨애틀 공항에서 271명의 항공여객들에 대한 설문조사와 5개 주요 항공사 직원 그리고 4개의 기업 직원에 대한 전화 조사를 통해 상용고객 우대제도 회원과 비회원간의 인구통계적 행동특성 그리

23) 서비스 중요성/ 도구적 중요성(servic importance/instrumental importance) : 제품/ 서비스의 구매와 상용(常用) 또는 파생될 수 있는 특별한 외생적 목적을 얻으려는 소비자 욕망에 근거한 제품중요성에 관한 일시적 지각(temporal perception)이다.

24) 서비스성과/ 지속적 중요성(service performance / enduring importance) : 욕구와 가치를 통제하기 위한 제품관계의 강도에 근거한 제품 중요성에 관한 장기적, 상황교차적 지각(long-term, cross-situational perception)이다.

25) Intrama, World Airline Monitor, December 1991.

26) Rex S. Toh & Michael Y. 전게서

고 상용고객 우대제도에 대한 태도를 조사하였다. 이 연구의 조사 대상자중 54%는 상용고객우대제도 회원이었으며, 남자의 비율이 더 높았고, 평균 나이, 연봉에 있어서 회원이 더 높게 나타났다. 또한 항공여행 행동특성에 있어서도 차이를 나타냈는데, 회원은 비회원보다 짧은 거리를 자주 여행하며 높은 가격을 지불하고 항공사 결정을 스스로 하였다.

항공사 선택 요인에 대한 중요도 검정에서는 스케줄 편리성, 정시성, 요금, 승무원 서비스, 상용고객 우대제도, 기내식, 여행사의 추천, 회사 여행담당자의 추천을 변수로 하였다. 그 결과 상용고객 우대제도 회원은 스케줄의 편리성과 상용고객 우대제도를 중시하였으며 기내 서비스와 기내식에서는 비회원보다 무관심한 것으로 나타났다.

상용고객 우대제도에 대한 태도분석을 하기 위해서 회원들만이 5개의 문항에 대답하도록 되었다. 결과는 상용고객 우대제도가 항공사 선택에 중요한 요소이며 가능한 한 많은 항공사의 제도에 가입하고 있으나 보너스 혜택을 최대화하기 위해 한 항공사의 제도에 충실하려는 경향을 강하게 보였고, 제도의 폐지나 항공사의 파산 등으로 혜택이 상실에 대한 불안감을 단지 소수만이 가지고 있는 것으로 나타났다. 또한 회원들 사이에서도 여행 목적(업무여행 또는 휴가여행)에 따라 항공사 선택시 고려하는 요인의 중요도가 다르게 나타났다. 회원중 업무여행자(business traveller)는 스케줄 편리성, 정시성, 그리고 상용고객 우대제도를 중시하는 반면, 휴가여행자(non-business traveller)는 요금과 할인 여부, 기내 서비스, 그리고 그 다음으로 상용고객 우대제도를 중요하게 고려하는 것으로 나타났다.

1990년 Toh & Hu는 1988년의 연구를 좀더 구체화하였다. 그들은 회원과 비회원간의 비교뿐만 아니라 회원들을 그 이용빈도에 따라 세분화하고 다중판별분석(Multiple Discriminant Analysis)을 이용하여 그 특징을 분석하였다. 회원과 비회원간의 두 그룹 판별분석 결과는 1988년의 결과와 같았고, 회원중 정도(고, 중, 저)에 따라 유의한 차이가 검정되었다. 인구 통계적 특성에 있어

서 이용 빈도가 높은 이용자는 수입(평균 연봉 6만불 이상)과 연령(평균 50세 이상)이 가장 높게 나타났고, 빈도가 낮은 이용자는 수입과 연령이 가장 낮았으며, 성별에 있어서는 남자가 빈도가 낮은 이용자의 90%를 차지하였다. 또한 이용빈도가 많아질수록 회사 비용으로 여행하는 비율이 높게 나타났다.

항공사 선택 요인에 대한 중요도 분석에 있어서는 가끔 여행하는 승객은 요금, 여행사의 추천, 정시성, 그리고 회사 여행담당자의 추천을 중시하며 자주 여행하는 승객은 스케줄 편리성, 기내식의 질, 상용고객 우대제도를 중요시한다는 결과를 나타냈다.

##### 5) 항공서비스 요인별 중요도 연구

항공이용승객의 항공사 선택요인에 따른 항공서비스 속성별 중요도 연구에는 White(1994)의 연구<sup>27)</sup>가 있다. White는 고객 서비스의 속성을 규명하기 위해 미국의 항공승객 299명을 대상으로 고객서비스 평가조사(CSAS : Customer Service Assessment Survey)를 통해 요인 분석한 결과, 요인을 3개의 차원으로 분류하고 여행목적, 예약주체, 항공여행빈도, 좌석등급에 따른 3개 차원과의 관계를 규명하였다.

그는 총 71개 변수를 요인 분석한 결과, 요인1은 운영과 안전성(46개 항목), 요인2는 기내 편의서비스(19개 항목), 요인3은 특별운임(6개 항목) 등으로 분류하였다. 항공승객들은 기내편의 서비스보다 운영과 안전성, 특별 운임요인을 더 중요시하며, 항공여행의 경험이 적을수록 특별운임을 더욱 중요시하고, 상용 여행객들은 유람 및 긴급 용무의 여행객보다 요금을 덜 중요시하는 것으로 나타났다.

---

27) L. A. White, "The Attributes of Customer Service in the Airline Industry", Ph. D. Dissertation, United States International University, 1994.

### 제3절 항공사 서비스 만족에 관한 이론적 고찰

#### 1. 항공서비스의 개념과 특성

##### 1) 항공서비스의 개념

서비스란 “판매를 위해 제공되거나 제품판매를 수반하여 제공되는 행위, 편익 그리고 만족이다”라고 미국 마케팅협회(AMA)의 용어정의위원회(Committee on Definitions)에서 정의하고 있다. 그러나 서비스란 용어자체의 활용범위가 매우 다양하고 광범위할 뿐만 아니라 상호 이질적인 다양한 유형의 서비스가 내포되어 있고, 서비스를 구성하고 있는 것에 관한 본질적인 정의가 부정확하여 서비스에 대한 획일적인 정의를 내리기는 쉽지 않다.<sup>28)</sup> 오늘날의 서비스기업들도 순수한 서비스만을 또는 순수한 유형재만을 판매하고 있는 기업은 거의 없으며, 유·무형재 혼합의 형태로 상품을 판매하고 있다. 여기서 중요한 것은 서비스 기업의 상품인 경우는 서비스의 비율이 유형재보다 크다는 특성을 갖고 있다는 것이다. 이러한 상품을 서비스 상품이라고 하며, 곧 서비스 상품은 서비스와 유형재가 어떠한 형태로든지 결합한 것을 말하며, 서비스 상품을 보다 좋은 상황으로 유지·관리해야 하는 것이 서비스 품질관리라고 할 수 있겠다.

어떠한 동기나 목적으로 인간이나 재화를 수송하여 장소적 효용을 창출하는 것이 교통이고 이동의 수단으로서 항공기를 사용하는 것이 항공운송이다. 따라서 항공운송 서비스는 생산설비인 항공기를 운항하여 무형재인 운송서비스를 소비자에게 제공하고 그 대가로 징수한 운임으로 수익을 얻는 일종의 영업 행위를 말한다. 항공운송 서비스에서 주된 속성은 서비스이고, 이것을 보조하기 위해 항공기라는 유형재를 이용하여 설정된 항공노선을 비행하면서 승객을 친절히 모시고 안전하게 목적지까지 운송해 주는 것이 항공 서비스가 되는 것

28) S.M.Rathmall., "What is Meant by Service?," *Journal of Marketing*, 30, (1976): p.36.

이다. 이때 승객은 운송서비스를 유상으로 구입하지만 그들이 목적지에 도착했을 때에는 구매대가로 받는 유형재는 아무것도 없고 단지 비행기를 타기까지와 비행중에 경험한 안락함과 편리성, 그리고 객실 승무원들의 정중한 서비스와 주된 속성이고 여기에 항공기라는 유형재와 비행시간, 중간 기착지의 수와 같은 부가적인 서비스가 수반되는 것이다.

## 2) 항공서비스의 특성

서비스의 일반적 특성으로 무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성, 노동집약성 등을 들 수 있으며<sup>29)</sup> 이에 대한 견해에 있어서도 학자들이 강조점을 달리 두고 있다. 예를 들면 Kotler는 무형성, 비분리성, 변화성, 소멸가능성을 강조하였고 Pitzsimmons & Sjullivan은 고객참여, 소멸가능성, 노동집약성, 무형성, 산출측정의 곤란성 등을 들고 있기도 하다.<sup>30)</sup>

서비스는 그 종류가 다양하고 동종의 서비스간에도 이질적인 요소가 존재하기 때문에 대개 서비스 단위별로 영업중심체제를 형성하고, 특성 또한 개별 집합적인 특성으로 인해 해당 서비스마다 독특한 특성을 갖는다. 따라서 본 연구에서는 항공서비스 상품에 적합한 특성을 무형성, 재고불가능성, 변동성, 서비스측정 곤란성, 소유권 비이전성 등의 다섯 가지 특성<sup>31)</sup>을 중심으로 검토해 보기로 하겠다.

### 가. 무형성

항공서비스는 무형성이 지배적인 서비스 상품이다. 그리고 노동집약성이 대단히 높은 서비스이면서 항공기와 공항과 같은 유형의 서비스를 뒷받침하는 서비스라고 할 수 있다.

29) 김성혁, '최신서비스산업론', 서울: 형설출판사, 1994, p.6.

30) 지용선, '항공서비스의 구매의사결정과정'에 관한 연구', 동국대학교, 박사학위논문, 1995, p.10-14.

31) 정익준, 전개서, p.10-12.

고객은 탑승경험 후에 비로소 항공서비스의 질을 인지할 수 있으므로 위험의 인식도가 높다. 이런 불확실한 위험의 극소화를 위해 대체로 소비자는 항공사의 평판과 구전 등에 적극적인 관심을 갖는 탐색과정을 거침과 동시에 서비스의 질에 대한 표식 및 증거를 추구하거나 또는 탑승경험에 따른 만족감으로 상표충성도에 크게 의존하게 된다.<sup>32)</sup> 따라서 항공사는 추상적이고 무형적 제공물인 항공서비스에 대해 유형적인 단서, 즉 운항횟수, 운항소요시간, 목적지 도착시간, 중간 기착지 수, 기내 식음료 등과 같은 부분에 대해 강조하거나 증거를 제시하게 되는 것이다.

#### 나. 재고 불가능성

상품의 편익은 소유나 제품 속성으로부터 나오는 것임에 반해 서비스의 편익은 서비스 창출과 그 수행으로부터 생성된다고 할 수 있다. 또한 유형재는 반드시 형상과 상품으로서의 가치를 일정 기간동안 지니는 존속성과 함께 생산과 소비는 항상 상이한 장소와 시간에 행해지지만 정기운항 스케줄상에서 제공되는 항공서비스는 해당 운항편에서 모두 소화되지 않으면 판매기회는 상실되고 기회손실을 발생시키는 한시적인 속성이 있다. 그리고 이러한 특성은 항공사에 기회비용을 증대시키는 주요 요인으로 작용하므로 항공좌석 이용률을 제고시킬 수 있는 다양한 촉진 요인을 적용하는 등의 마케팅 프로그램 개발과 함께 소비자들에게 적극적으로 알리는 작업이 강조되고 있다.

#### 다. 변동성

항공서비스의 생산성은 고객의 예약으로 계약되고 탑승과 동시에 실현된다. 그런데 고객의 예약과 탑승, 즉 항공운송 서비스상품의 소비활동은 공간적 장애요인의 극복을 요구하는 상황의 발생정도에 따라 시간과 요일, 월, 그리고 계절별로 수요 변동폭이 크다, 특히 해외관광여행의 경우는 외부환경요인인

32) A. Wilson. The Marketing of Professional Service, London, Pitman, 1992. p.26-29.

기후, 경기변동, 국내외 정세, 국민생활의 안정, 환율시세, 정부의 해외여행정책 등에 영향을 받으므로 이를 수용해야 하는 항공서비스 제공자의 생산활동도 자연히 불연속적이 될 수밖에 없다. 이에 따라 항공사로서는 연간 평균적인 항공수요를 창출하는 마케팅전략의 개발과 실천이 요구되며 경기변동과 정치변동에 민감해야 한다.

#### **라. 소유권 비이전성**

항공서비스의 특성은 고객이 항공서비스를 구매하여 비행 후 목적지에 도착했을 때에는 구매대가로 지급받는 유형채권 아무것도 없다는 데서 잘 알 수 있다. 이것은 고객이 단지 항공사의 시설 이용을 위해 항공요금을 지불하고 항공운송이란 편익을 제공받았으므로 일체 소유권을 이전 받아 배타적으로 사용할 수 있을 뿐 아니라 자유롭게 처분하는 유형제품과 다르다. 따라서 항공서비스 제공자는 항공서비스 이용으로부터 얻을 수 있는 갖가지 편익과 경쟁자들과의 서비스 차이를 명백히 제시함으로써 이용증대를 확보해 나가고 있다.

#### **마. 서비스품질 측정 곤란성**

항공서비스의 무형성, 재고불가능성은 항공 서비스 제공자가 제공한 모든 서비스에 대한 품질수준을 측정하기가 어렵다. 또한 항공서비스의 수행시 이동질적인 서비스 요소를 투입했다하더라도 고객의 만족수준은 누가, 언제, 어디서 제공했느냐 또는 제공된 서비스에 대한 주관적 평가에 의해 이루어지므로 이를 계량화하기란 지극히 어려운 일이다. 그러므로 항공서비스 제공자들은 서비스 품질의 기준을 설정하여 고객들의 서비스에 관한 만족수준을 주기적으로 평가, 분석하는 조사활동이 요구되는 것이다. 이상에서 살펴본 바와 같이 항공서비스란 순수한 서비스로만 구성된 것이 아니라 서비스와 재화가 복합적으로 구성된 서비스 패키지를 형성하고 있음을 알 수 있다.

이에 따라 항공사는 항공서비스의 실현을 위해 항공기관 자본집약적인 하드웨어를 사용해서 승객을 안전하게 목적지까지 운송해주는 데 목적을 두지만 그 과정에는 항공예약 및 발권, 탑승수속, 기내식음료 및 객실 승무원들의 서비스제공, 그리고 수하물 인도 등 다양한 서비스를 필요로 한다. 이렇게 보면 항공서비스 패키지에는 주도적인 핵심 서비스가 있고 이를 보조해 주는 부차적 또는 주변적 서비스가 있게 됨을 알 수 있는데, 여객운송이 항공사의 핵심적인 서비스이고 항공여행 정보안내, 기내식음료의 제공, 승무원들의 기내 서비스 등은 주변적인 서비스의 구성요소가 된다.<sup>33)</sup>

## 2. 항공서비스의 분류

서비스는 그 종류가 다양하고 동종의 서비스간에도 이질적인 요소가 혼재하기 때문에 대개 개별 서비스 단위별 영업중심체제가 유지된다. 서비스의 분류 체계에 커다란 전기를 마련한 Lovelock은 기존 분류체계가 서비스 마케팅에 대한 전략적 시사점을 제시해 주지 못한다고 비판하고 좀더 포괄적이고 정교한 분류 체계의 필요성을 주장하면서 ① 서비스 행위의 본질 ② 고객과의 관계 ③ 서비스 제공자의 측면에서 본 고객화(Customization)와 판단의 정도 ④ 서비스의 수용과 공급의 관계 ⑤ 서비스 배달방법 등 다섯 가지의 분류기준을 제시하였다.<sup>34)</sup> Lovelock은 서비스에 있어 서비스 행위의 본질은 접객요원에 의한 인적서비스가 주를 이루고 고객과의 관계가 불연속적으로 이루어지며, 서비스 소비자들이 서비스를 받기 위해서는 서비스 조직으로 이동해야 하고 서비스 점포의 이용도 단일지역으로 한정되는 특성을 갖게 된다고 주장하였다.

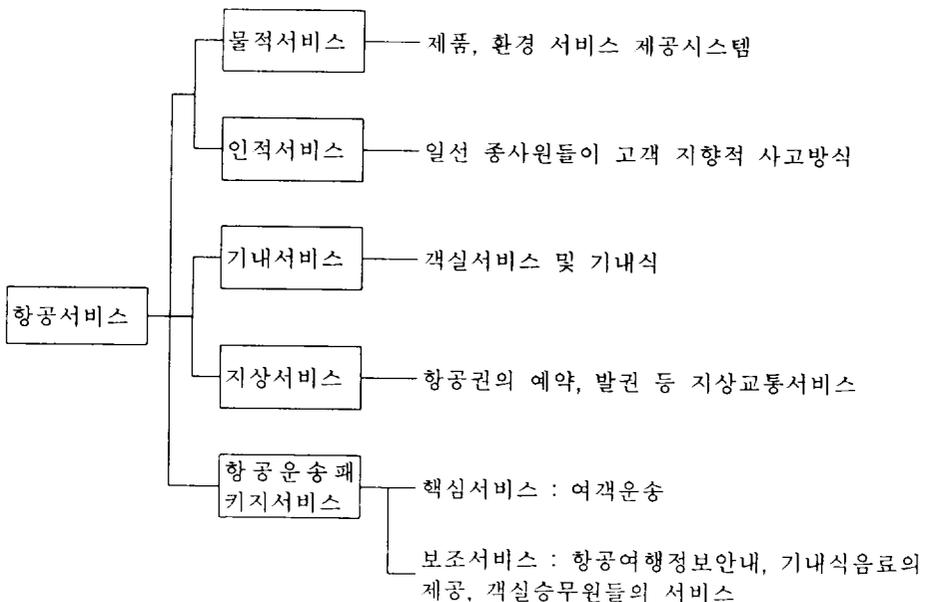
33) 최덕철, '서비스 소비자행동모델 개발에 관한 실증적 연구', 경희대학교 박사학위논문, 1986, p.14.

34) C. H. Lovelock., "Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights." *Journal of Marketing*, 47, 1983. p.9.

서비스 마케팅 차원에서 학자들이 제시한 서비스분류에 있어서 항공서비스의 분류를 살펴보면 항공서비스는 크게 물적 서비스와 인적 서비스, 기내 서비스와 지상 서비스로 나누어 볼 수 있다. 물적 서비스는 제품, 환경 서비스 배달시스템으로 구성되는데 이중 서비스(제품)에 대한 신뢰성이 물적 서비스에 있어서 가장 중요하다. 즉 기본적으로 서비스(제품) 제공이 우수해야만 고객들로부터 만족을 끌어낼 수 있다.

인적 서비스는 항공서비스의 고객만족에 있어서 매우 중요하고 큰 비중을 차지하는 분야이다. 항공사에 있어서 서비스 제공은 서비스 종사원들로 시작해서 이들과 고객들간의 상호관계로 형성되어진다. 따라서 항공사의 서비스 생산성 향상은 곧 서비스 종사원들의 역할임을 인지해야 한다. 그러므로 항공사에 있어서 인적자원에 대한 교육, 훈련, 보상제도 등은 매우 중요하다고 할 수 있다. 항공서비스 분류에 대한 내용은 <그림 2-4>와 같다.


**제주대학교 중앙도서관**  
 JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY  
 <그림 2-4> 항공서비스의 분류



자료: 손대현, '항공서비스산업의 본질과 이해에 관한 접근', 국방경제연구, Vol. 16, 한국항공산업연구소, 1993, p.20.

### 3. 소비자 만족에 관한 고찰

소비자 만족(consumer satisfaction)의 개념은 마케팅개념(Marketing concept)의 핵심적 요소로서 마케팅 연구자와 실무자 모두에게 매우 중요한 관심사로 대두되어 왔다. 따라서 수많은 연구들이 소비자 만족의 본질을 파악하고자 수행되어 괄목할 만한 연구성과들을 제시하고 있다. 이러한 소비자 만족의 개념은 연구자들의 접근방식이나 관점에 따라 다소간의 차이를 보이고 있는데, Howard & Sheth(1969)는 소비자 만족을 “소비자가 상품을 구매하고 그 상품을 사용한 후 느끼는 대가와 보상간의 관계”<sup>35)</sup>로 정의하였고, 반면에 Anderson(1973)<sup>36)</sup>은 소비자 만족은 기대와 지각된 제품성과의 일치·불일치 과정이라 정의하고 있다. 그리고 Aaker & Day(1978)<sup>37)</sup>는 소비자 만족은 제품의 질적 수준보다는 소비자 기대수준에 달려 있어서 특정제품이나 제품구매 경험에만 의존하는 단순한 제품의 평가가 아니라 총체적 평가로 파악하고 있다. 이때 기대란 어떠한 사실이 실제로 이루어지기 이전의 상태를 말하며, 그 결과에 대한 이해는 어떠한 사실이 실제로 일어난 후의 경험에 대한 자기 나름대로의 해석을 의미하고 있다.

한편, Fornell & Wernerfelt(1987)<sup>38)</sup>는 불만족을 “구매와 소비과정의 단계에서 소비자들에 의해 쓰여지는 재원에 대한 불충분한 결과에 의해 기인하는 인

---

35) J. A. Howard & J. H. Sheth, *The Theory of Buy Behavior*(New York: John Wiley & Sons), 1969. p.145; Oh Haemoon, "Structural Assessments of the Customer satisfaction and service quality models with lodging services : EDM, SERVQUAL, AND SERVPERF," op. cit., 1997. p.16.

36) R. E. Anderson, "Consumer Dissatisfaction : The effect of Disconfirmed Expectacy on Perceived Product Performance," *Journal of Marketing Research*, 10, 1973, p.38.

37) D. A. Aaker & G. S. Day, *Consumerism: Search for the Consumer Interest*, 3rd ed.(New York : Free Press), 1978, p.2-20.

38) C. Fornell & B. Wernerfelt, "Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A theoretical analysis," *Journal of Marketing Research*, 24, 1987, p.337-346.

지적/감정적 불일치의 상태”로 정의하고 있다.

이를 바탕으로 소비자 만족은 소비자들이 제품이나 서비스를 구매, 비교, 평가, 선택하는 과정에서 얼마만큼 호의적 또는 비호의적 감정을 경험하느냐 하는<sup>39)</sup>, 극히 다차원적이고 포괄적인 개념으로서 사전에 기대한 수준과 실제로 경험한 결과와의 비교를 통해 갖게 되는 감정의 표현으로 볼 수 있다. 다시 말해, 제품 및 서비스의 사용결과 및 경험에 따른 개인의 주관적 평가로 볼 수 있다. 이러한 주관적 평가는 소비자들이 제품이나 서비스로부터 실질적으로 얻을 수 있는 기대감을 비교하는 인지적 과정에 기초를 두고 있다. 기대가 실현되는 정도는 만족경험의 수준과 관련이 있다. 만약 실질적으로 제품이나 서비스를 사용 또는 경험한 결과 이러한 기대를 충족시켜 준다면 그 결과는 만족으로 나타나며 그렇지 않은 경우는 불만족으로 나타난다. 이에 대해 Swan & Combs<sup>40)</sup>는 이런 가정에 대한 실증적 분석을 한 결과 소비자들의 기대감이 제품에 대한 추구에 영향을 미친다고 하였다. 즉 소비자는 스스로의 구매경험결과 만족한다고 느낄 때 반응은 상표 충성도를 높이거나 그 제품이나 서비스에 대한 반복구매의 형태로 나타나게 된다는 것이다.

이제까지의 소비자 만족의 개념에 관한 여러 이론은 다음과 같이 크게 네 가지 관점 즉, 비용·편익 측면의 관점, 기대 일치·불일치의 관점, 감정 또는 정서적 반응의 관점, 기타 등으로 구분하여 연구하고 있다.

첫째, 비용·편익의 관점에서는 Howard & Sheth<sup>41)</sup> Churchill & Surprenant<sup>42)</sup>등이 “소비자 상품을 구매하고 그 상품을 사용한 후에 소비자가 기대하였던 동기 만족에 대한 보상”을 ‘만족’으로 그리고, “소비자가 기대하였

39) R. A. Westbrook & J. W. Newman, "An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Appliances," *Journal of Marketing Research*, 15 August, 1987, p.457.

40) John E. Swan & Linda J. Combs, "Product Performance and Consumer Satisfaction : A New Concept," *Journal of Marketing*, 40, 1976, p.25-33.

41) J. A. Howard & J. H. Sheth, *The Theory of Buy Behaviour*(New York: John Wiley & Sons Inc.), p.145.

42) G. A. Churchill, Jr. & Carol Surprenant, "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, 14, November, 1982, p.491-504.

던 동기를 만족시키지 못한 경우”를 ‘불만족’으로 정의하였다. 다시 말해 소비자들이 구매상태에서 제공한 대가가 적절히 보상되고 있다는 인지적 상태를 ‘만족’이라 하고, 만족·불만족을 구매의 비용과 편익 즉, 대가와 보상간의 관계를 비교한 결과로 보았다.

둘째, 기대 일치·불일치의 관점은 주로 기대와 불일치가 소비자에 미치는 영향을 규명하고자 하는 것으로 소비자 만족을 기대와 불일치 성과가 기대와 일치하는 정도에 대한 구매 후 신념의 정의 함수로(positive function)로 제안하는데 많은 연구들이 이 패러다임을 따르고 있다.<sup>43)</sup>

셋째, 감정적 내지 정서적 반응의 관점으로는 Westbrook & Newman<sup>44)</sup>, Oliver & Bearden<sup>45)</sup>, Wilkie<sup>46)</sup> 등이다. 이들은 소비자 만족을 “소비자가 제품이나 서비스를 구매·사용·평가하는 과정에서 경험하는 호의적 또는 비호의적 감정 및 태도” 또는 “제품, 상점, 서비스의 소비경험에 대한 감정반응”, “느낌으로 나타나는 정서적 반응”이라고 정의하면서 상품평가 과정에 대한 감정 상태로 보고 있다.

마지막, 기타의 관점으로는 Aaker & Day<sup>47)</sup> Latour & Peat<sup>48)</sup> 등이다. 소비자 만족은 “제품의 질적인 수준보다는 소비자가 가지고 있는 기대수준의 크기에 달려있으며, 특정제품의 구매 경험에만 의존하는 제품에 대한 단순한 평가가 아니라 총체적 평가” 또는 “소비자 만족은 실제의 구매와 소비행위 경험에

---

43) 광동성, 김규동, '소비자만족 형성과정에 영향을 미치는 상황변수에 관한 연구', 마케팅 연구, 12(1), 1997, p.185.

44) R. A. Westbrook & J. W. Newman, "An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Appliances," *Journal of Marketing Research*, 15, 1978, p.457.

45) R. Oliver & W. O. Bearden, "Disconfirmation process and consumer Evaluation in the Product Usage," *Journal of Business Research*, 13, 1986, p.235-246.

46) W. L. Wilkie, *Consumer Behavior*, New York: John Wiley & Sons Inc., 1986, p.558.

47) D. A. Aaker & G. S. Day, *Consumerism: Search for the Consumer Interest*, 3rd ed., New York: Free Press, 1978, p.2-20.

48) Stephen A. Latour & Nancy C. Peat, "Conceptual and Methodological Issues in Consumer Satisfaction Research," W. F. Wilkie., *Advances in Consumer Research*, 6, 1979, p.31-37.

근거한 특수한 종류의 태도” 등으로 파악했다. 이들은 극히 다차원적이고 포괄적인 개념으로 시사하고 있다.

이상의 소비자 만족에 관한 개념은 학자들의 연구방향과 목적에 따라 각기 달리고 있으나 이를 종합해보면 다음과 같다. 대부분의 소비자 만족은 제품 성과검토 및 인지적 과정에 초점<sup>49)</sup>을 맞추어 오고 있다. 하지만, 소비자 만족은 단순한 평가적 과정이 아니라 광범한 인지적, 감정적, 그리고 기타 밝혀지지 않은 생리학적 역동성을 포함하고 있는 보다 복잡한 과정이라는 사실이다. 이에 소비자 만족/불만족은 외부자극에 대한 과정에서의 인지적, 감정적, 항상적 상호작용을 반영하는 것으로 기대, 평가, 만족·불만족의 세 가지 요인 내지 과정으로 구성되어 있는 것으로 볼 수 있다.



---

49) G. A. Churchill, Jr. & Carol Surprenant, *op. cit.* p.491-504.

<표 2-1> 연구자별 소비자 만족 개념

연구자	소비자 만족 개념
Howard& Sheth(1969)	소비자가 상품을 구매하고 그 상품을 사용한 후 느끼는 대가와 보상간의 관계
Anderson(1973)	소비자 만족/불만족은 기대된 지각과 제품 성과의 일치/불일치의 과정
Hempel(1977)	기대했던 제품의 효익과 실현된 효익과의 차이의 정도
Czepiel & Rosenberg(1977)	소비자 만족/불만족이란 실제의 구매/소비행위 경험에 근거한 특수한 종류의 태도
Hunt(1977)	욕구충족, 즐거움, 고통, 기대-성과의 상호작용, 판매 및 소비경험의 평가, 소비에서 얻는 혜택의 평가
Miller(1977)	소비자만족/불만족은 예상한 기대수준과 인지된 성과의 상호작용
Westbrook & Newman(1978)	소비자가 제품이나 서비스를 구매, 사용, 평가하는 과정에서 경험하는 호의적 또는 비호의적 감정 및 태도
Aaker & Day(1978)	소비자만족/불만족은 제품의 질적 수준보다는 소비자 기대 수준에 달려 있으며 특정제품의 구매경험에만 의존하는 단순한 제품의 평가가 아니라 총체적인 평가
Westbrook & Newman(1978)	소비자만족은 소비자들이 제품이나 서비스를 구매, 비교, 평가, 선택하는 과정에서 얼마만큼 호의적 또는 비호의적 감정을 경험하느냐 하는 것
Latour & Peat(1979)	소비자 만족/불만족은 상품에 대한 일반적 평가의 반응
Oliver(1981)	소비자 만족/불만족은 기대수준과 기대 불일치 수준의 합
Engel & Blackwell(1982)	소비자 만족/불만족은 선택된 대안이 그 대안에 대한 구매 전 신념과의 일치/불일치한다는 평가
Churchill & Suprenant(1982)	소비자가 상품을 구매하고 그 상품을 사용한 후에 소비자가 기대하였던 동기 만족에 대한 보상을 만족으로 그리고, 소비자가 기대하였던 동기를 만족시키지 못한 경우를 불만족이라 함.
Woodruff et al.(1983)	만족은 인지적 및 과정적 과정사이의 연계성
Oliver & Bearden(1986)	상품의 성능, 공정성, 기대 그리고 다른 평가적 경향을 포함하는 복합적 감정상태
Wilkie(1986)	제품, 상점, 서비스의 소비경험에 대한 감정반응
Fornell & Wernerfelt(1987)	불만족은 구매와 소비과정의 단계에서 소비자들에 의해 쓰여지는 재원에 대한 불충분한 결과에 의해 기인하는 인지적/감정적 불일치의 상태
Fornell(1992)	소비자 만족의 개념적인 차원은 전반적인 만족, 기대의 확인, 고객이 가지고 있는 가설적 이상제품과의 거리의 세가지 차원으로 구성되어 있음

#### 4. 항공사 서비스 만족도에 관한 선행연구

항공사의 국제적인 경쟁력을 제고시키기 위하여 국적별 각 항공사들은 고객 서비스 차원의 마케팅전략을 수립하기 위하여 부단한 노력을 기울이고 있다. 따라서 기존의 고객서비스보다는 항공승객의 다양한 욕구를 충족시킬 수 있는 보다 질 높은 서비스 제공을 위하여 다품종 소량 시대의 시장세분화를 통한 차별적 마케팅 전략을 수립하기 위해서는 선행연구를 통해 고객들의 항공사 서비스만족의 연구들을 고찰하는 것이 중요하다.

##### 1) 항공사 선택요인별 만족도 연구

항공사 이용승객의 항공사 선택속성에 따른 항공승객의 중요도와 만족도 연구에 있어서는 정익준(1992)의 연구<sup>50)</sup>와 김경숙(1996)의 연구<sup>51)</sup>가 있다. 정익준의 연구는 항공사 이용승객이 중요도와 만족도 속성을 파악하기 위하여 국내항공사를 이용한 승객 132명을 대상으로 항공여객의 여행목적, 항공노선별, 여행빈도에 따른 항공사 속성의 중요도 및 만족도에 관하여 조사한 것이다. 28개의 항공사 속성을 사용하여 7개의 차원으로 분류한 결과, 여행목적에 따른 시장 세분화의 경우에 상용/업무여행객은 운항스케줄과 운항 기종 및 부대 서비스 그리고 구전 및 탑승 경험을 중요시하는 것으로 나타났다. 특히 장거리 상용여행객은 노선의 다양함, 적절한 운항빈도, 운항 스케줄의 편리성 및 전용 탑승수속 카운터와 공항 라운지 운영 등을 중시하는 것으로 나타났고, 이용빈도에 구별 없이 기내 서비스 및 정시, 안전운항요인, 예약정보 및 수하물 인도 요인 등이 중요한 요인으로 나타났다. 추천 및 국적 항공사 등의 요인에서는 유의한 차이가 있음을 밝혀졌다.

그리고 김경숙의 연구에서는 김포공항에 입국하는 국제여행객 중 내국인 승

50) 정익준, 전제서.

51) 김경숙, "항공사 선택행동과 경영성과의 결정요인에 관한 연구", 세종대학교 대학원, 박사학위논문, 1996.

객 451명을 대상으로 하여 항공선택 속성별 중요도와 만족도를 토대로 하여 경영성과와의 관계를 규명한 연구이다. 이 연구결과 항공사 선택시 중요하게 생각하는 요인이지만 만족하지 못하는 요인은 안전 및 보안요원의 서비스로 나타났다. 항공사 선택 속성요인이 여행만족도에 영향을 미치는 요인으로서 항공사의 명성과 이미지, 자국승무원 및 안전요원의 탑승서비스 기내 소모품 및 식음료서비스 등의 5개 요인을 밝혀 냈으며, 소득수준의 경우에는 항공편 연결의 편리성 및 정시성, 항공권 및 수하물 가격 요인과의 유의적인 관계를 보였다.

## 2) 상용고객 우대제도를 인용한 항공사 선택요인과 만족도 연구

상용고객 우대제도를 이용하여 항공사 선택요인에 대한 연구로는 Deane(1988)의 연구<sup>52)</sup>가 있으며 이 연구는 애틀란타 공항과 시카고 공항에서 비즈니스 여행객을 대상으로 무작위 추출한 National Professional Association 회원, 그리고 미국 Executive MBA 졸업생을 대상으로 한 설문조사를 근거로 상용고객 우대제도에 대한 회사측과 사원들의 태도를 조사한 것이다. 미국 항공사의 상용고객 우대제도의 경우는, 회사가 사원들의 비즈니스 여행 경비를 부담할지라도 그 여행에 대한 상용고객 우대제도 혜택은 개인에게만 돌아간다. 따라서 대부분의 업무여행자들은 그들의 상용고객 우대제도 혜택을 최대한으로 하기 위해 돌아가는 항공 노선의 선택, 불필요한 여행, 그리고 비싼 호텔이나 렌트카를 이용하는 경향이 있는 것으로 나타나고 있고, 이는 회사에게 막대한 비용의 손실을 주고 있다.

이와 같은 상황에서 Deane은 업무여행객들이 항공사 선택시 상용고객 우대제도의 영향을 받는가, 또 그들이 이러한 윤리적 문제들에 대한 지각을 하고 있는지, 그리고 회사측의 반응은 어떠한지에 대하여 조사하였다. 그 결과 응답

52) Richard H. Deane, "Ethical Considerations in Frequent Flier Programs," *Journal of Business Ethics*, 1988, p.755-761.

자 628명중 80%가 항공사 선택시 상용고객 우대제도를 고려하는 것으로 나타났고, 윤리적 문제에 관하여는 상용고객 우대제도 회원인 응답자의 25%가 이 제도가 업무여행객의 윤리적 문제를 야기한다는 것에 동의한 반면, 소수의 비회원들은 50% 이상이 동의했다. 이러한 윤리적 문제에 대한 지각은 회원가입 여부에 따라 차이가 나타났으며 응답자의 회사에서의 지위, 수입, 연령, 교육 수준, 성별에 따라서는 차이를 나타나지 않았다.

사원들이 대체로 이와 같은 비윤리적인 행동에 대하여 무관심한 것과 같이 회사측도 여행 경비 증가를 통한 손실을 감지하고 상용고객 우대제도에 대해 부정적인 견해를 가지고 있으면서도 이러한 문제를 무시해 버리는 것으로 나타났다. Deane은 이러한 문제의 해결책으로 상용고객 우대제도를 통한 무료 항공권 제공에 대하여 세금을 부과하는 방안과 회사에 혜택을 제공하는 상용 기업우대제도의 도입을 제안하였다<sup>53)</sup>. 이러한 문제에 있어서 우리나라의 경우는 국내 항공사가 기업을 대상으로 한 우대제도를 이미 운영하여 사원 개인 뿐 아닌 회사측에게도 보너스 혜택을 제공하고 있으며 항공 노선 구조에 있어서 미국의 상황과 많은 차이를 보이고 있으므로 우리나라에서의 이러한 문제점 발생의 위험은 많이 떨어졌다.

### 3) 항공승객만족에 대한 관한 연구

미국 운수성(U. S. Department of Transportation)이 매월 발행하는 항공여행 소비자에 관한 보고서(Air Travel Consumer Report)는 수하물 취급 부주의, 불평제기횟수, 정시운항률 등을 조사하고 있는 있는데 2002년 6월의 경우는 다음 <표 2-2>와 같다,

---

53) Richard H. Deane, 전계서

<표 2-2> 항공여행소비자보고서(2002년 6월기준)

불평지수		수하물취급부주의		정시운항비율	
항공사	지수	항공사	지수	항공사	지수
사우스웨스트	0.47	유에스	2.64	콘티넨탈	81.3
아메리칸이글	0.74	알라스카	2.95	유에스	81.1
유에스	1.03	콘티넨탈	3.25	아메리칸웨스트	80.5
콘티넨탈	1.12	델타	3.40	아메리칸	79.0
알라스카	1.23	사우스웨스트	3.69	사우스웨스트	79.9
아메리칸	1.33	아메리카웨스트	3.70	유나이티드	78.3
델타	1.34	유나이티드	4.37	델타	78.0
노스웨스트	1.57	아메리칸	4.40	노스웨스트	77.6
유나이티드	1.79	노스웨스트	5.37	아메리칸이글	77.9
아메리칸웨스트	1.91	아메리칸이글	10.33	알라스카	73.3
총계	1.26	총계	4.03	총계	79.0

불평지수 : 승객 10만명당 불평을 제기한 횟수

수하물 취급부주의 : 승객 1000명당 보고사례 횟수

정시율 : 국제항공기구(IATA) 정시정 15분 기준

자료 : 미국 운수성, Air Travel Consumer Report, Aug. 2002

불평지수는 사우스웨스트, 아메리칸이글, 유에스, 콘티넨탈 등의 순으로 10만명 승객당 단지 0.47~1.91명이 불평을 느꼈기 때문에 불평은 거의 없는 것으로 나타났는데, 워랜드(Warland, Hermann and Willits)등에 의하면 기분이 상한 상당수의 승객은 아무런 행동이나 조치를 취하지 않고 있다는 점에 견해를 같이하고 있기 때문에<sup>54)</sup> 이는 불만족한 고객의 수를 과소평가할 소지가 다분히 있으므로 불만족의 완전한 척도가 아니라고 볼 수 있다.

승객 1000명당 수하물 취급 부주의는 유에스, 알라스카, 콘티넨탈, 델타 순으로 그 범위가 2.64~10.33이며, 정시운항 비율에서는 콘티넨탈, 유에스, 아메리칸 웨스트, 아메리칸 순으로 나타났다.<sup>55)</sup>

54) R. Warland, R. Hermann and J. Willits, Dissatisfied Consumers : Who Gets Upset and Who Takes Action, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 9, Nov. 1975, p.148-163.

55) U.S. Department of Transportation, Office of Consumer Affairs, Travel Consumer

소비자 보고서(Consumer Report)는 1989. 1 ~ 1990. 5 사이에 14만명의 구독자를 대상으로 비행전, 기내, 수하물, 정시성 등의 4개 요인으로 실시된 항공 승객 만족도 조사에서 완전만족(100)에서 완전불만족(0)까지의 척도를 사용하여 항공사 승객의 만족지수를 구하였는데, 그 결과 ① 알라스카(Alaska 83), ② 델타(Delta 76), ③ 아메리칸 웨스트(American West 76), ④ 사우스웨스트(Southwest 74)순으로 나타났고, 전반적인 만족지수는 83~62로 나타났다. 또한 응답자의 절반이 좌석 안락성을 수준 이하로 평가했다.<sup>56)</sup>

국제시장 조사회사인 인트라마(Intrama)는 국제 상용고객을 대상으로 국제선 서비스에 대해 승객 만족지수를 측정한 결과, 항공사 선택과 만족 순위에 영향을 미치는 최고 12개 요인 중에 정시운항, 우수한 기내 서비스, 항공기의 우수성, 좌석의 안락성 순으로 중요하게 나타났으며, 항공사의 국제선 서비스에 대한 순위는 스위스에어(Swissair), 싱가포르(Singapore), 루프트한자(Lufthansa), 케세이 퍼시픽(Cathay Pacific)순으로 국제선 항공사 서비스에 대한 승객만족을 평가했다.<sup>57)</sup>

<표 2-3> 상용고객대상 국제선 서비스에 대해 승객 만족지수

주요 선택요인	비율(%)	항공사	만족지수
정시운항	76	스위스에어	180
기내서비스	59	싱가폴	173
항공기의 우수성	52	루프트한자	165
좌석의 안락성	48	케세이퍼시픽	157

만족지수 : 아주 우수함(super-excellent : 180-149), 우수함(Excellent : 148-124), 평균 이상(above average : 118-108)

Report, June, 2002.

56) Consumer Report, op. cit. July, 1991, p.448.

57) Harold shenton, Is Quality of Service Important, The Avmark Aviation Economist, April. 1992, p.12-13.

알리타이비(Alotaibi)는 항공승객, 항공서비스 질, 승객 만족간의 연구에서 L.A. 국제공항 승객 490명을 대상으로 긍정적인 인식, 재탑승 서비스의 우수함, 탑승의 계속성, 전반적인 민족에 대해 7점 척도를 사용하여 측정한 결과, 좌석등급, 항공사 서비스 질과 승객 만족간에는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 서비스 변수중 반응성, 감정이입, 보증과 같은 서비스 질 차원은 만족고객에게 중요시되는 감정이입, 유형성, 신뢰성 차원은 불만족 승객에게 중요시되는 것으로 나타났다.<sup>58)</sup>

인더스트리 워크(Industry Week)지는 비즈니스 여행객을 대상으로 한 실태 조사에서 과거에 비해 목적지 도착의 어려움(87.6%), 정시성(44.9%), 항공여행의 전 과정에 대한 지연(88.9%), 운임(85.55) 등에 대한 불만을 각각 표시함으로써 비즈니스 여행객들 사이에서 승객의 불만이 증가하고 있는 것으로 나타났다.<sup>59)</sup>

미국 품질관리협회(American Society for Quality Control)를 위해 1985~1988년 사이에 1,005명의 소비자를 대상으로 갤럽조사(Gallup poll)에 의해 실시된 미국 제품 및 서비스 질에 관한 소비자 지각에 관한 여론조사에 의하면 불량한 서비스를 경험한 항공승객의 수는 8~15%로 거의 배가 증가한 것으로 밝혀졌다.<sup>60)</sup>

정익준은 김포 및 김해 국제공항 승객 312명을 대상으로 운항 노선의 다양성, 스케줄의 편리성, 운항의 정시성, 목적지로 빈번하게 운항됨, 운항의 안정성, 항공운임 등 14개 요인을 제시하여 5점 척도(매우 만족, 만족, 보통, 불만족, 매우 불만족)로 측정하였다. 그 결과 모든 여객은 여행목적 구별 없이 우리나라 항공사 서비스 수준에 만족하지 못하고 만족요인에 대한 평가는 '평균 수준'에서 '평균 이하'의 수준을 보이고, 노선의 장단거리 구별 없이 이용승객

58) Khalid Faris Alotaibi, op. cit. p.165-169.

59) Inderstry Week Cityed by Cludia Audria, Whittle. op. cit. 1987.

60) Gallup Surve, Consumer' Perception Concerning the Quality of American Products and Services, 1988.

의 만족요인에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 그리고 우리나라 항공사의 서비스 수준에 대해서는 대체로 '평균 수준'의 만족정도로 나타났으며, 이용 빈도별 구분 없이 기내 서비스 및 정시 안전운항과 예약 정보 및 수하물 인도 서비스는 모든 여객이 중요시하며 만족한 것으로 밝혀졌다.<sup>61)</sup>

항공 서비스에 대한 고객의 만족도를 부문별로 분류하여 서비스 개선을 위한 연구에서 고석면과 이성숙은 1988년에서 1990년 기간의 대한항공의 고객 설문지(6,711건)와 Commet Letter(6,466건)를 토대로 하여 각 항목별로 칭송, 보통, 불평으로 분류하여 이 중 칭송부분을 백분율에 의한 단순빈도로 처리하였다. 그 결과를 살펴보면, 영업, 운송서비스, 객실부문을 대별하여 분석하였는데, 영업부문의 예약서비스(평가항목 : 전화신속성, 직원친절성, 신속정확성, 여행정보안내)에서의 설문지의 경우 1988년~1990년 사이에 72.3%, 71.3%, 66.5%로 발권 서비스(평가항목 : 직원태도, 신속정확성, 카운터 환경시설)는 76.7%~70.1%로 승객의 전반적인 평가, 즉 칭송률이 매년 낮아지고 있고, 운송 서비스 부문(평가항목 : 빠른 수송, 직원 친절성, 좌석배정, 수하물 취급)의 설문지의 경우 71.1%~68.9%로 객실부문(평가항목 : 승무원 태도, 안내 방송, 기내식, 음료 및 주류, 기내 판매, 기내 음악 등)의 경우도 67.4%, 65.2%로 승무원의 태도를 제외한 모든 부문에서 전반적으로 낮은 칭송의 평가를 받았다. Letter의 경우도 대체로 비슷한 평가를 받는 것으로 나타났다.<sup>62)</sup>

또한 한국항공진흥협회의 항공서비스 여론 조사보고서에 의하면, 김포공항에서 국적기 이용, 국내 및 국제선 승객 1,908명을 대상으로 예약서비스, 발권, 탑승수속, 기내환경, 기내공간 및 좌석, 기내식 및 기타, 수하물 등 7개 서비스 측면에서 승객들의 만족도를 5점 척도(매우 만족, 만족, 보통, 불만족, 잘 모르겠다)로 측정한 결과, 예약에서부터 기내 서비스 전반에 걸쳐 대다수의 승객에 의해 높은 수준의 만족도를 평가받은 것으로 나타났으며 기내 좌석공간과

61) 정익준, 앞의 논문, p.131-136.

62) 고석면·이성숙, 항공서비스 개선을 위한 고객의 서비스 만족도에 관한 실증 분석, 인항공전대 논문집 Vol. 17, 1992, p.449-455.

독서물 등의 여가선용 프로그램은 여타의 높은 만족도에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보인 것으로 밝혀졌다.

<표 2-4> 항공서비스여론조사 평가항목(한국항공진흥협회)

평가 항목	세부 내용
예약서비스	전화연결상태, 친절성, 정확성
발권	신속도, 정확성, 접객 태도
탑승수속	신속도, 친절도, 좌석배정, 수하물수송, 왕복연결편
기내환경	승무원서비스, 기내 안내방송, 객실인테리어 및 청결상태
기내공간 및 좌석	휴대수하물 공간, 좌석간 거리, 좌석폭, 좌석안락도
기내식 및 기타 여가	기내식, 오락프로, 독서물, 면세품 판매
수하물 관련	신뢰성, 신속성

<표 2-5> 서비스 항목에 대한 만족도 평가(한국항공진흥협회)

요인	만족도 평가(%)		
	보통이상	불만족	잘 모르겠음
①예약서비스	78.0	10.4	11.6
②발권	89.6	6.5	4.0
③탑승수속	87.6	7.5	4.8
④기내환경	94.0	5.3	0.7
⑤기내공간 및 좌석	66.0	33.0	1.0
⑥기내식 및 기타 여가	70.0	18.0	12.0
⑦수하물 관련	81.1	18.0	7.0

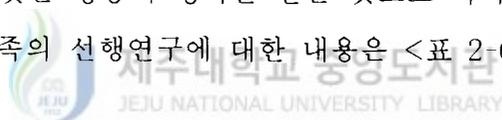
#### 4) 항공이용 요인에 따른 만족도 연구

항공이용 승객들을 대상으로 한 항공이용 요인에 따른 만족도 연구에는 고석면·이성숙(1992)의 연구<sup>63)</sup>가 있으며 이들은 1988-1990년 동안 대한항공의

고객 설문지 6,711건과 Comment Letter 6,466건을 기준으로 하여 각 항목별 3가지(칭송, 보통, 불평)로 분류하여 이중에서 칭송부분을 백분율에 의한 단순 빈도로 처리하였다.

영업, 운송서비스, 객실부문으로 대별하여 분석하였는데, 영업부분의 예약서비스(평가항목 : 전화신속성, 직원친절성, 신속정확성, 여행정보안내)에서의 설문지의 경우 1988-1990년 사이에 72.3%, 71.3%, 66.5%로 발권 서비스(평가항목 : 직원태도, 신속정확성, 카운터 환경시설)는 76.7%-70.1%로 승객의 전반적인 평가, 즉 칭송률이 매년 낮아지고 있다. 운송 서비스부문(평가항목 : 빠른수송, 직원 친절성, 좌석배정, 수하물 취급)의 설문지의 경우 71.1%-68.9%, 객실부문(평가항목 : 승무원 태도, 안내방송, 기내식, 음료 및 주류, 기내 판매, 기내음악 등)의 경우에도 67.4%-65.2%로 승무원의 태도를 제외한 모든 부문에서 전반적으로 낮은 칭송의 평가를 받은 것으로 나타났다.

이상과 같은 만족의 선행연구에 대한 내용은 <표 2-6>과 같다.



---

63) 고석면, 이성숙, 전계서.

<표 2-6> 항공사 선택속성별 만족연구(1)

연구유형	연구자	연구내용	주요인
상용고객 우대 제도를 이용한 항공사 선택요 인의 차이연구 (1988)	Deane	대상 : 미국 Executive MBA 졸업 생등을 대상(628명) 목적 : 항공이용객의 상용고객 우대 제도에 대한 회사측과 직원들의 차 이연구 내용 : 항공사 선택사 80%가 상용 고객 우대제도를 고려함	1. 항공노선 2. 불필요한 여행 3. 지상교통망의 연 계성 4. 인센티브제도
항공이용객 선 택속성에 따른 만족도 연구 (1992)	고석면, 이성숙	대상 : 대한항공고객설문지(6,711건), Comment Letter(6,466건) 방법 : 설문 각 항목별 칭송, 보통, 불편으로 분류하여 영업, 운송서비 스, 객실부분에 대한 칭송부분을 백 분율에 의한 단순 빈도처리 내용 : 영업부분의 예약서비스와 발 권서비스, 운송서비스, 객실부분서비 스에 대한 칭송도는 전반적으로 낮 은 것으로 나타났다.	1. 직원태도 2. 신속정확성 3. 카운터 환경시설 4. 빠른 수송 5. 직원친절성 6. 좌석배정 7. 수하물취급 8. 승무원태도 9. 안내방송 10. 기내식 11. 음료 및 주류 12. 기내판매 13. 기내음악
국제선서비스 에 대한 항공사 만족도 실태조사	Intrama (1991)	대상:국제상용고객	12개의 선택요인으 로 승객만족지수를 측정

<표 2-7> 항공사 선택속성별 만족연구(2)

연구유형	연구자	연구내용	주요인
항공승객에 관한 실태조사	Industry Week (1987)	대상:비즈니스 여행객	목적지도자(87.6%) 정시성(44.9%) 지연(88.9%) 운임(85.8%)등에 대해 불만을 표시
미국제품 및에 관한 소비자 지각 서비스 질에 대한 여론 조사	Gallup poll(1988)	대상 : 소비자 1,005명 기간 : 85~88 서비스 업체 (은행, 호텔, 레스토랑)을 조사	불량한 서비스를 경험한 항공 승객의 수는 85~88년까지 8~15로 증가
Travel Consumer Report	U. S. Department of Transportation(1990)		정시운항(83.8~76.9%), 수하물 취급부주의(1000명당 4.13~9.36), 불평(10만 승객당 0.55~5.63)부분에서의 항공사 순위를 제시
항공승객 만족도 조사	Consuer Report (1991)	대상:14만명의 구독자	비행전, 기내, 수하물 정시성 등의 4개 요인으로 완전만족 100, 완전 불만족 3점 척도에 의해 만족지수를 구함
항공승객, 항공사 서비스질, 승객만족간의 관계연구	Alotaibi (1992)	대상 : L.A 국제공항, 승객 490명 기간 : 91.10.30 ~91. 11.3(5일간)	긍정적인 인상, 재탑승, 서비스의 우수함, 탑승의 계속성, 전반적인 만족, 7점 척도
국제선 여객 운송 서비스 마케팅 전략 연구	정익준 (1992)	대상 : 김포, 김해 국제 공항입국 승객 312명 기간 : 91.10.30~91.11.3 (5일간)	14개여인을 제시하여 만족도 측정, 5점 척도,(매우만족-매우 불 만족)
항공서비스 여론조사 보고서	한국항공진흥 협회(1993)	대상 :김포공항국적기이용, 국내 및 국제선 승객 1,908명 기간 : 93.9.20~9.22(국내선) 93.10.1~10.9(국제선)	7개 서비스측면에 대해 만족도 측정, 5점 척도(매우 만족- 잘 모르겠다)
항공사 선택 행동과 경영 성과의 결정요인에 관한 연구	김경숙 (1996)	대상 :김포공항 국제선 승객 기간 : 96.8.5~8.20(16일간) 1대1 직접면접 실시	운항 일정, 예약 및 발권서비스, 공항서비스, 기내환경 및 할인서비스, 항공기 및 항공사, 기타 부대서비스 관련요인등 7 가지 차원으로 분류, 7점 척도

## 제 3 장 우리나라 항공운송사업의 현황

### 제1절 국내 항공운송산업의 역사 및 현황

우리나라에서 비행기가 첫선을 보인 것은 1903년 라이트형제의 동력비행 성공 이후 10년이 지난 1913년 일본 해군 기술장교가 용산의 연병장에서 공개 비행행사를 가진 것이 처음이며 우리나라 조종사가 최초의 비행을 한 것은 안창남이 1922년 12월10일 단발쌍엽 1인승 비행기인 금강호로 여의도에서 5만 여명의 관중이 지켜보는 가운데 역사적인 모국방문 비행행사를 가진 것이 처음이다.

1948년에 민간항공회사 대한국민항공사(KOREA NATIONAL AIRLINES, 약칭 KNA)를 창설하여 1949년 2월 1일에 서울-강릉, 서울-광주-제주, 서울-용진간 국내선 노선을 개설하여 운영하였으나 그 후 적자운행을 탈피하지 못하고 1962년 도산하고 말았으며, 같은 해 3월에 정부는 대한항공공사법을 제정하여 정부출자의 국영항공사를 1967년 7월에 설립하여 DC-9 항공기를 김포 국제공항에 취항시킴으로 우리나라 최초의 제트 여객기시대를 개막하게 되었다. 그러나 대한항공공사 또한 계속되는 누적적자 및 재정난으로 운영부진을 면치 못하였다.

그후 국영항공사의 민영화 방침에 따라 항공기 8대로 1969년 2월 28일 대한항공공사가 한진상사에 경영권을 인계하여 오늘의 대한항공을 설립하여 민항공 시대로 접어들면서 우리나라 경제발전과 더불어 세계적인 항공사로 성장하였다.

특히 1978년 미국의 항공산업 규제완화 이후 국제경쟁이 치열해지고 전 세계적으로 복수항공사체제로 가는 추세가 나타나면서 정부에서는 항공운송사업에 대한 규제완화의 일환으로 1988년 2월에 제2민항인 아시안항공의 설립을

면허하면서 본격적인 복수 민항공시대로 돌입하여 국제경쟁력을 갖춘 항공운송산업이 발전하는 계기가 되었다.

이러한 규제완화의 배경은 첫째, 우리나라의 항공운송시장이 이미 충분히 성숙하여 단일 항공사 체제로서는 그 수요를 감당하기 어려우며 둘째, 미국을 비롯한 선진국의 항공에 대한 규제완화의 추세에 영향을 받았기 때문이다.

이후 1980년 하반기에는 서울올림픽이 개최되고 정부의 해외여행자유화 조치가 시행되는 한편, 경기가 호황을 누림에 따라 항공운송시장도 국내선에서는 연평균 34.1%, 국제선에서는 연평균 18.7%씩 큰 폭으로 성장하였다.<sup>64)</sup> 이에 따라 국제선에서의 우리나라 항공사들의 시장점유율은 1980년대 말에는 60%를 넘어섰으나, 곧 외국항공사들이 취항횟수를 늘리게 됨에 따라 1990년에는 46.7%로 떨어졌다. 그러나 이후 제2민항인 아시아나항공이 국제선의 취항을 크게 늘림에 따라 국내항공사 시장점유율이 1995년에는 64.5%로 증가하였다.

한편 우리나라의 국내선 항공시장은 미국이나 일본과 달리 원가에 비해 운임이 낮아 채산성을 맞추기 어렵다는 점이 특징이다. 이때 복점시장(dupoly market)에서 종종 나타나는 현상으로 가격선도자(leader)인 대한항공이 수익성에 관계없이 운임을 내리는데도 추종자(follower)인 아시아나 항공은 이를 따르지 못함으로써 두 항공사간에 운임의 격차가 10%나 벌어지기도 하였다. 또한 국내선 항공시장의 원가를 낮추는데 가장 큰 장애요인중 하나는 지방의 공항시설이 열악하여 항공기의 가동률을 충분히 높이지 못하는 점이다.

국내선의 적자는 항공사들이 경쟁적으로 국제선 운항을 확대하도록 하였고, 두 항공사간에 국제선 노선권을 놓고 치열한 경쟁이 벌어지자 이를 조정하기 위해 정부는 1990년 '국적항공사 지도육성지침'을 제정하였다. 이는 장거리 노선에서는 대한항공의 독점을 허용하고 중단거리 노선에서는 아시아나항공에게

---

64) 이영혁, 항공운송산업 규제완화의 경제적 효과, 항공진흥, 한국항공진흥협회, 통권 15호, 여름호, 1997, p.60.

혜택을 준다는 것을 주요 내용으로 하고 있다. 이 지침은 1994년 '국적항공사 경쟁력 강화지침'으로 개정되어 아시아나항공에 대한 취항지역의 제한을 철폐하고, 동일노선에 대한 복수 취항의 기준을 강화하여 과다 경쟁의 폐해를 방지하는 데에 초점을 두게 되었다.

우리나라 항공운송사업은 1998년 외환위기에서 상당한 타격을 입었으나, 최근에는 비교적 짧은 기간에 그 영향에서 벗어나 비약적으로 성장하여 2000년 기준으로 여객수송 세계 11위, 화물수송은 세계 3위를 기록하는 등 세계항공 시장에서의 지위가 크게 향상되었다. 이를 토대로 2001년 10월초 국제민간항공기구(ICAO) 이사국으로 선출되었다.

이러한 성공적인 발전은 국내항공사들이 국영이 아닌 민영이었다는 점과 정부의 국제선 항공에서의 개방정책에 기인한 것이다. 2000년 이후의 항공정책은 선진국에 비해 미흡한 수준인 항공안전체계의 보완, 새롭게 완공된 인천공항의 동북아 중추공항화 및 항공수요증가에 맞춰 기존국내공항시설 확충, 국제민간항공기구 이사국 진출을 계기로 항공분야 국제협력강화 등을 추진하고 있다.

이제까지 살펴본 바와 같이 급변하는 세계 항공운송업계의 대내외적 환경변화 상황하에서도 우리나라의 민간 항공운송산업은 세계 우수 항공사들과 어깨를 나란히 겨룰 수 있는 만큼 질적·양적으로 성장하였다는 사실에 대해 그 어느 누구도 부인하지 않을 것이다.

아래 표에서 여객수송실적을 살펴보면 국내선의 경우 1991년부터 1997년까지 연평균 13.1%의 높은 증가율을 지속하였으나 1998년 경제위기영향으로 승객이 23.9%나 감소하였으나, 1999년부터 회복세를 보이기 시작하였으며 2001년에 약간의 경기부진, 항공사노조 파업으로 여객운송실적이 3.1% 감소하였다. 2001년 기준으로 정기여객이 98.6%, 부정기여객이 1.4%의 점유율을 나타내고 있다.

<표 3-1> 우리나라 항공여객수송 실적

구분	국내선(명)			국제선(명)		
	계	정기	부정기	계	정기	부정기
1991	12,253,071	11,889,704	362,367	10,270,666	9,998,898	271,768
1992	14,554,737	14,134,246	420,491	11,257,011	10,900,877	356,134
1993	15,549,988	15,053,625	496,363	11,651,345	10,960,924	690,421
1994	18,405,866	17,773,853	632,013	13,075,979	12,092,701	983,278
1995	21,008,531	20,412,739	595,792	14,602,751	13,948,409	654,342
1996	23,566,588	23,064,324	502,264	15,992,455	15,401,820	590,635
1997	25,638,653	25,225,936	412,717	16,598,273	15,979,671	618,602
1998	19,504,413	19,135,876	368,537	14,104,367	13,540,786	563,581
1999	21,144,542	20,673,152	471,390	16,750,100	16,084,125	665,975
2000	22,514,887	22,289,299	225,588	19,452,282	18,905,229	547,053
2001	21,811,334	21,495,715	315,619	20,350,504	19,721,925	628,579

자료 : 항공진흥협회, 「2002 연감」, 2002

국제항공여객수송의 경우도 내국인의 해외여행자유화 및 외국인방문자수의 증가로 1991년부터 1997년까지 연평균 8.3%의 증가율로 성장하였다. 그러나 역시 1998년 IMF 경제위기로 내국인의 출국편이 전년대비 무려 42.4%나 감소하고 환율변동으로 인해 외래객의 항공편 입국은 15.0% 증가하여 전체적으로 전년대비 15.0%의 감소율을 보였다. 1999년부터 경기회복으로 국제선 항공여객 역시 빠르게 회복하면서 경제위기 이전 수치를 뛰어넘게 되었다.

그 밖의 현황을 간략히 살펴보면 2001년 현재 우리나라는 국가별 전체 수송 실적에서는 톤키로 기준 세계 8위이며 여객은 11위, 화물은 4위로 ICAO에 랭크되어 있으며, 항공사별 수송실적은 대한항공이 여객 17위, 화물 3위, 항공기 보유대수 120대로 22위에 IATA에 랭크되어 있다. 또한 인천국제공항은 화물 15위로 ACI에 랭크되어 있다. 또한 우리나라는 총 항공기보유대수 282대중 정기항공노선에 177대, 여객좌석 38,686석, 화물중량 2,773톤을 동시에 수송 할 수 있는 능력을 보유하고 있다<sup>65)</sup>.

65) 한국항공진흥협회, 웹페이지 참조

## 제2절 제주항공 운송산업 현황

제주의 항공사업은 1942년 일본이 제주지역에 항공기지를 세운 것에서 찾아볼 수 있으며, 일제의 패망 후에 미군이 인수하여 관리하다가 1948년 5월에 민항기 취항을 시작하였다.

1958년 1월 제주비행장을 설치하여 1968년에 드디어 제주국제공항으로 승격하였으며, 1985년 한국공항공단 제주지사가 설립되어 제주국제공항을 인수·운영하고 있다. 이후 1979-1983년, 1991-1992년 등의 대규모 확장사업을 실시하여 오늘날의 모습을 갖추게 되었다. 현재 제주국제공항은 우리나라 관문공항으로 육성, 제주지역 항공수요에 맞춘 최대한 시설용량 증대, 제주도 국제자유도시 개발계획과 연계한 선진국제공항 수준으로 개발, 항공기 안전운항 시설 확보, 환경친화적이고 여객편의를 우선하는 공항개발 추진 등을 목표로 설정하고 있다. 이 일환으로 2000년부터 2005년까지 확장공사를 진행중에 있다.

제주공항의 여객운송실적은 1982-1997년 사이에 연평균 15.6%의 증가세를 보였으나, 아래 표에서 확인할 수 있듯이 역시 1998년 외환위기로 약 24%내외의 대폭적인 승객 감소를 겪었다. 그 이후 2000년까지 평균 약 9.3%의 회복세를 보여 위기 이전 수준으로 근접해 가고 있다.

<표 3-2> 제주공항 연도별 운송실적

연도별		1997	1998	1999	2000	2001	2002
국내선	운항(편)	60,755	48,550	47,699	53,225	57,688	46,180
	공급좌석	13,729,817	10,452,817	10,082,799	11,418,335	11,837,680	9,815,520
	여객(명)	9,376,555	7,078,329	7,801,297	8,626,721	8,811,408	7,140,621
	탑승률(%)	68.3	67.7	77.4	75.6	74.4	72.7
국제선	운항(편)	2,379	2,429	2,279	2,450	2,909	2,028
	공급좌석	501,249	496,037	508,645	560,705	614,503	414,975
	여객(명)	264,865	255,861	288,354	331,435	350,829	237,638
	탑승률(%)	52.8	51.6	56.7	59.1	57.1	57.3
총계	운항(편)	63,134	50,979	49,978	55,675	60,597	50,208
	공급좌석	14,230,757	10,946,854	10,591,444	11,979,040	12,452,183	10,230,495
	여객(명)	9,641,420	7,334,190	8,039,651	8,958,156	9,162,337	7,378,259
	탑승률(%)	67.8	67.0	76.4	74.8	73.6	72.1

주 : 운항에 여객기, 화물기 포함. 여객에는 유아제외. 2002년 실적은 10월까지임

자료 : 한국공항공사 제주지사 JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제주지역의 향후 여객수요는 현재 추진중인 국제자유도시의 실현을 전제로 2010년까지 6.2%, 그 이후 2.6%정도의 연평균 증가를 보여 2020년에는 현재의 약 2배 규모가 될 것으로 전망되고 있다<sup>66)</sup>.

<표 3-3> 제주지역 항공여객수요 전망

(단위 : 천명)

연도	2000	2005	2010	2015	2020
예상 여객수요	8,601	10,553	13,780	15,563	17,577

자료 : 공항개발 중장기 기본계획수립조사, 건설교통부, 1999.12

66) 공항개발 중장기 기본계획수립조사, 건설교통부, 1999.12.

제주도의 항공운송의 특징은 섬이라는 점으로 인해 사실상 거의 유일한 한반도 내륙으로의 진출 수단이라는 점에서 사회간접자본시설의 성격이 강하게 나타난다. 이는 2000년 기준 제주 총 도착여객 약 464만명중 93%에 달하는 428만명이 항공교통을 이용하였고, 해상교통이용객은 약 37만명에 불과하다는 점에서 확인할 수 있다<sup>67)</sup>.

이와 함께 국내선에서의 채산성부족문제를 지적할 수 있다. 인가거리 274km 이상의 장거리 노선은 탑승율이 75%이상을 유지할 경우에 채산성을 가지나 장거리 노선중 예천, 강릉, 속초, 원주, 포항 등이 탑승률 저조로 채산성이 없으며, 탑승률 85%내외를 보이는 목포, 광주, 여수노선의 경우 단거리라는 특성상 역시 현재 국내선 주력기종인 B737-400으로는 채산성이 없다. 이에 따라 수익성이 높은 국제선 위주로 항공기를 운영하게 되고, 국내선의 경우 채산성이 유지되는 중·장거리의 고수요 노선만 집중 운영하게 되고, 단거리 및 저수요 노선에서는 운항감축, 노선폐쇄 등 서비스 축소 현상이 나타나고 있다. 이는 다른 국내공항에 비해 사정이 나은 제주공항에도 적용되고 있다.

이러한 사회간접자본의 성격, 천혜의 관광지라는 제주지역의 특성과 국내선의 채산성부족 등의 문제가 결부되어, 일부 수익성 없는 국내노선항공서비스 중단, 성수기·주말 등의 만성적인 좌석난 등 대체교통수단이 없는 제주도민의 불편이 증대되고 있다는 점이 항상 지적되고 있는 실정이다. 이러한 점은 본 논문의 설문조사에서도 일부 간접적으로 파악할 수 있었다.

국제자유도시추진 등 세계적인 관광지로 도약하기 위한 문제와 별개로 이러한 도민의 실질적인 생활문제에 대한 해결점을 찾는 방향에서 제주국제공항을 비롯해 제주지역 항공산업의 발전을 모색해야 할 것으로 생각된다.

향후 제주도 국제자유도시가 원활하게 추진되고, 주5일 근무제 등이 정착될 경우 복합적으로 작용하여 국내적으로는 여행·레저욕구가 확대되고, 대외적으로는 내도 방문객이 증가하면서 제주지역의 항공여객 수요는 당분간 지속적

67) 지역항공사 설립추진계획, 제주도, 2001.10.

으로 성장세를 보일 것이다. 위의 <표3-3>에서 볼 수 있듯이 머지 않아 현재 수송인원의 2배 정도로 항공여객 수요가 성장하리라는 전망도 나오고 있다. 하지만 이런 와중에 정작 도민들의 불편은 오히려 더욱 가중될 수도 있음을 감안하여, 적절한 해결책을 항공사나 정책당국에서 강구해야 할 것이다.



## 제 4 장 연구설계 및 실증분석

### 제1절 설문조사 및 설문지 구성

#### 1. 설문조사

본 연구의 표본은 최근(1년간) 항공여행경험이 있는 한국인으로 제주공항 국내선 항공승객 300명을 선정하는 편의표본법(Convenience sampling)을 이용하였다. 일반적으로 편의표본은 모집단의 대표성이 미약하기 때문에 표본의 조사결과를 일반화하여 모수를 추정하기 어렵다고 하나<sup>68)</sup>, 이 연구에서는 자료수집의 편의성에 기준을 두고 손쉽게 표본을 선택하기 위해서, 그리고 지역 특성을 감안하기 위하여 제주공항 국내선승객을 표본으로 삼았다.

조사응답률을 감안하여 가능하면 탑승중인 상태의 승객들을 대상으로 설문 조사를 시행하였으며, 표본의 대표성과 자료의 신빙성을 높이기 위해 국내 양 민간항공사의 승객수송률 및 탑승시간대를 감안하여 조절하였다.

설문조사는 2002년 10월 4일부터 7일에 걸쳐 약 330부 정도의 배포가 이루어졌으며, 회수설문지는 320부중 불성실답안 26부를 우선 배제한 후, 설문 데이터 정리 과정에서 추가적으로 문제성 설문 9부를 추가적으로 속아 내어 최종 287부로 분석작업을 시행하였다.

#### 2. 설문지 구성

설문지 내용은 제2장에서 제시된 항공사 선택요인에 관한 연구와 항공사 서비스만족의 선행연구에서 사용된 요인들을 기초로 삼았으며 다음 표에 제시된

68) 박명호, 조윤식, 「마케팅조사」, 경문사, 1997, p.233.

바와 같이 여행특성, 항공사 선택시 서비스요인의 중요도와 이 항목들에 대한 만족도, 탄력적 가격정책, 인구 통계적 설문 등 5개 부분으로 구성되어 있다.

<표 4-1> 설문지 구성

구분	선택요인	척도	문항
여행특성	-여행목적, 여행횟수, 제주거주여부, 항공사 정보획득 경로	명목척도	4문항
항공사 선택요인의 중요도에 관한 사항	-항공요금 -초과수하물에 대한 요금부과정도 -항공권환불 -상용고객우대 -신속한 수하물 처리 -편리한 운항스케줄 -출발 및 도착시간의 준수 -승무원의 친절한 기내서비스 -기내 음료 및 기타오락제공 -항공기의 안전운행 -신속한 탑승수속 -예약·발권의 신속성 -항공사의 지명도	등간척도 (5점 척도)	13문항
탄력적 가격정책	-주중/주말 탄력적적 요금 적용 -성수기/비성수기 탄력적 요금적용	등간척도 (5점 척도)	2문항
항공사 서비스 요인의 만족도에 관한 사항	-항공요금 -초과수하물에 대한 요금부과정도 -항공권환불 -상용고객우대 -신속한 수하물 처리 -편리한 운항스케줄 -출발 및 도착시간의 준수 -승무원의 친절한 기내서비스 -기내 음료 및 기타오락제공 -항공기의 안전운행 -신속한 탑승수속 -예약·발권의 신속성 -서비스에 대한 전반적인 만족도	등간척도 (5점 척도)	13문항
인구통계적 특성	성별, 연령, 소득, 학력, 직업	명목척도	5문항

## 제2절 연구모형과 분석방법

### 1. 연구모형

본 연구에서는 앞에서 검토한 여러 선행연구들의 항공사 관련 속성들을 파악하여 항공서비스이용 승객들의 만족도를 측정하는 연구들을 토대로 하였다. 그리고 항공이용승객이 항공사를 선택할 때 제기되는 항공사 서비스관련 선택요인들을 기준으로 중요도와 만족도를 국내선 중 제주노선에 대한 설문조사를 바탕으로 분석하고자 한다. 국내선의 경우 항공사 선택요인에 대해 고객들이 평가하는 중요도 그리고 동일한 서비스 요인들에 대해 고객들이 실제로 느끼는 만족도가 여행(특성)별로 어떻게 차이를 보이는 지를 조사한다.

그러나 본 연구에서는 항공사 이용객을 대상으로 항공사 서비스에 따른 중요도 및 만족도 비교측정에 그 범위를 한정시키고 앞서의 연구에서 이미 가장 우선 순위를 보이는 항목들을 국내선 상황에 맞게 재구성하고 요인추출을 통해 3개의 선택요인들을 선정하였다.

즉 국제선의 경우나 미국같이 자국내 비행시간이 긴 경우 여러 가지 다양한 대부분의 서비스요인을 가지고 분석해야 할 필요성이 있으나, 비행시간 1시간 이내의 국내선 속성을 감안하여 항공사 선택시 중요시하는 '일반서비스'(FACT1), '항공요금'(FACT2), '기내서비스 및 항공사의 지명도'(FACT3)의 3가지 범주를 중심으로 사용하였다. 그리고 이러한 선택요인들에 대한 만족도를 조사하면서 추가적으로 항공서비스에 대한 전반적인 만족도를 추가하였다. 특히 본 논문의 주목적 중 하나는 항공여행특성별로 이러한 선택요인의 중요도와 실제 만족도가 차이가 있는지 살펴보고자 하는 것으로, 제주지역항공 이용객의 특성을 반영하고자 제주도 거주경험(거주여부 및 거주기간), 여행목적, 여행경험횟수 등 항공승객의 특성을 감안하였다.

추가적으로 주중/주말, 성수기/비수기 때의 탄력적 요금 책정에 관한 분석도

시행하였다.

항공승객의 여행특성, 인구 통계적 특성과 중요도와 실제 만족도간 차이를 규명하고자 다음과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림 4-1> 실증연구의 모형



## 2. 연구가설

가설이란 어떠한 현상에 대한 추측 또는 예측을 객관적으로 검증하기 위해 확률을 통해 검정하는 진술(statement)을 의미한다. 따라서 기존의 선행연구에서 검토되었거나 제시되었던 논의를 토대로 작성된 연구모형을 토대로 하고 본 연구의 특성을 감안하여 다음과 같이 제시하였다.

### 1) 항공승객의 특성과 선택요인에 대한 중요도 인식

항공승객의 여행목적, 여행경험횟수, 제주도거주경험 등 여행특성에 따라 항

공사의 각 서비스요인의 중요도가 달라지는지 살펴보고자 한다. Ritchie, Johnston & Jones의 선행연구에서 검토한 바와 같이 이들의 연구에서 항공기의 특성과 운항관련 서비스, 안전문제, 운임, 운항일정, 예약조건, 예약의 부재, 부대서비스 등 8개 차원으로 분류하여 측정된 결과, 여행목적에 따라 항공사 선택요인의 중요도에 차이가 있음을 밝혔다<sup>69)</sup>. 또한 정익준의 연구에서는 국내항공사 이용승객을 대상으로 측정된 결과 항공승객의 여행목적, 항공노선별, 여행빈도에 따라 항공사 선택요인의 중요도에 유의한 관계가 있음을 밝혔다<sup>70)</sup>. 본 연구에서는 국내선에 한정하고 또한 제주지역의 특성을 감안하여 제주도 거주경험(거주여부 및 거주기간)을 추가하여 승객의 여행특성에 따라 항공사 선택속성의 중요도가 차이가 있는지 살펴보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 1> 항공서비스 이용자의 특성별로 선택요인의 중요도 인식에 차이가 있을 것이다.

## 2) 항공서비스에 대한 중요도 인식과 만족도의 차이

항공사 서비스항목에 대한 승객들의 중요도 인식과 실제 만족도에 차이가 있는지 조사한다. 그리고 항공승객의 여행특성 등에 따라 이러한 차이가 달라지는가를 분석한다. 즉 중요도인식과 실제 만족도간 차이를 규명하고, 항공승객의 여행목적, 여행횟수, 제주거주기간, 성별, 연령, 학력 등에 따라 이러한 차이가 달라지는지 분석하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 2> 항공서비스에 대한 중요도 인식과 만족도 간에는 차이가 있을 것이다

69) Ritchie, Johnston & Jones, op. cit. p.17-25.

70) 정익준, 전제서

### 3) 여행특성별, 인구 통계적 특성에 따른 탄력적 가격책정에 관한 인식

항공이용승객의 여행특성 및 인구 통계적 특성에 따라 주중/주말, 성수기/비수기에 탄력적으로 요금을 책정하는 현재의 체계에 대한 인식에 차이가 있는지 살펴보고자 한다. 여기서 특히 여행특성에 따라 인식차이가 있는지 확인하는 것이 주목적이다.

<가설 3> 여행특성, 또는 인구 통계적 특성에 따라 탄력적인 가격정책에 대한 인식에 차이가 있을 것이다.

## 3. 변수의 조작적 정의와 측정

변수의 조작적 정의는 연구의 객관적인 개념을 정립하기 위하여 설정되며 본 연구에서는 항공승객의 일반적 특성 즉 여행특성 및 인구 통계적 특성을 국내선 측면에서 항공사 서비스요인의 중요도와 만족도의 연관성을 규명하는 것이 주목적이므로 임의해석에 따른 오류를 방지하고자 다음과 같이 각 변수들을 정의한다.

### 1) 항공승객의 인구 통계적 특성 및 여행특성

항공승객의 개인에 해당하는 인구 통계적 특성으로 성별, 연령, 학력, 직업, 소득으로 구분하였다. 특히 여기서 소득은 본인소득만이 아니라 배우자를 포함한 소득으로 정의하여 주부 등의 직업을 고려하였다.

여행특성으로 여행목적, 여행경험횟수, 제주도 거주경험(거주여부 및 거주기간)으로 설정하였다. 천혜의 관광지이자 항공편 외에 외부로 향한 대체교통수단이 사실상 거의 없는 제주지역의 특성을 다분히 감안된 것이다.

## 2) 항공사 서비스 요인의 중요도와 만족도

항공사 서비스 요인의 각 변수별 측정을 위하여 선행연구를 참고하고 국내 선상환을 감안한 각 12개의 하위서비스요인들을 중요도 및 만족도 측정에 같은 변수로 사용하였다.

그러나 이러한 12개의 서비스 요인 외에 중요도에는 항공사의 지명도, 만족도에는 항공서비스에 대한 전반적인 만족도를 추가하여 측정하였다. 이는 항공이용자가 항공사 선택시에 항공사의 지명도를 염두에 둘 수도 있으며, 또한 만족도 요인에는 전반적으로 느끼는 만족도를 측정하기 위해 포함하였다. 따라서 중요도 및 만족도에 대한 설문은 12개 하위서비스요인들에 대한 설문과 각각 이들이 포함되어 13개씩으로 구성되었다. 또한 만족도 요인으로 많이 고려되는 비행시간 지연 및 결항에 대한 보상은 국내선의 특성 및 이를 경험하지 못한 여행자의 경우 응답자료의 신뢰성에 문제가 있을 것으로 판단되어 분석항목에서 제외하였고, 항공기의 기내 청결 등의 항목도 선행연구에서도 그다지 중요하지 않게 나타났기 때문에 역시 제외하였다. 이 밖에 선행연구에서 국제선에서 중요한 서비스요인으로 고려한 몇 가지 항목들이 본연구가 국내선에 한정된다는 점에 맞춰 제외되었다.

## 4. 조사개요 및 분석방법

회수된 설문지 중 불성실설문을 미리 제거한 296부를 데이터화하는 과정에서 추가적으로 설문에 문제가 있다고 판단되는 9부를 제외하고 287부가 사용되었으며 통계패키지인 SPSS 버전 10.0을 이용하여 분석하였다. 설문대상자의 일반적 특성을 분류확인하기 위해 빈도분석을 실행하였다. 특히 선택요인들의 중요도 및 만족도에 관한 설문결과들을 직접 비교하는데 사용하였다.

본 논문의 주요설문항목인 선택요인들에 대해 중요도 및 만족도 측면에서 “크론바하 알파모형”을 이용하여 전반적인 신뢰성을 검증하였으며 Hotelling

T-Squared 검정을 이용하여 변수간 평균의 동일성 여부를 검증하였다. 또한 베리맥스 직각회전을 이용한 요인추출방법을 통해 타당성 검증도 시행하였다.

주요 순위변수에 대해 성별로 유의적 차이가 있는지 검증하기 위해 독립표본에 관한 t-검정을 이용하였으며, 3개 이상 집단간에 유의적 차이가 있는지 검증하기 위해 평균비교기법중 하나인 일원분산분석(ANOVA)을 이용하였다. 일원분산분석은 단지 유의적 차이 존재여부만을 일차적으로 밝힐 수 있다는 한계가 있으며, 또한 이러한 결과를 재검정할 필요가 있다. 따라서 우선 일원분산분석을 수행한 후에 유의성이 발견될 경우 이를 다시 사후검정할 필요가 있다.

따라서 일원분산분석을 통해 도출된 결과를 다시 재차 사후검정하고 덧붙여서 각 집단별로 어떠한 유의적 차이가 있는지 구체적으로 파악하기 위해 Scheffe의 사후검정법을 사용하였다. 이상 모든 검정들의 유의도는  $p < 0.05$  수준에서 시행하였다.



### 제3절 가설검증 및 분석

#### 1. 설문참여자의 인구 통계적 특성과 여행특성

<표4-2> 설문참여자의 인구통계적 특성

분류기준	집단	빈도	비율
성별	남성	199	69.6%
	여성	87	30.4%
	소계(무응답 제외)	286	100.0%
연령	30세 미만	73	25.4%
	30-40세 미만	109	38.0%
	40-50세 미만	79	27.5%
	50세 이상	24	9.1%
	소계	287	100.0%
학력	고졸이하	34	12.0%
	대학재학	30	10.6%
	대학졸업	168	59.4%
	대학원졸	51	18.0%
	소계(무응답 제외)	283	100.0%
직업	상업/자영업	50	17.5%
	주부	18	6.3%
	학생	18	6.3%
	회사원/공무원	119	40.7%
	전문직	38	13.3%
	기타	45	15.9%
	소계(무응답 제외)	285	100.0%
월평균소득 (배우자포함)	200만원 미만	95	33.5%
	200-300만원 미만	67	23.6%
	300-400만원 미만	47	16.5%
	400만원 이상	75	26.4%
	소계	284	100.0%

설문참여자의 인구 통계적 특성을 살펴보면 남성비율이 69.6%로 여성보다 많았으며, 연령별로는 30-40대 장년층이 65.5%를 차지하였다. 학력사항을 보면 대졸이 59.4%로 가장 많았으며, 대학원졸업도 18.0%로 나타나 이용승객의 고학력 비율이 높은 것으로 나타났다. 월평균 가계소득은 200만원 미만이 33.5%로 가장 많은 것으로 나타났지만 소득대별로 대부분 고르게 나타났다.

직업의 경우 회사원/공무원이 40.7%로 압도적인 것으로 보아 항공이용빈도가 높은 집단임을 알 수 있었으며, 추후 분석에서는 상업/자영업, 회사원/공무원, 전문직, 기타로 나누어 분석하였다.

<표4-3> 설문참여자의 여행특성별 분포

분류기준	집단	빈도	비율
항공여행경험횟수	10회 미만	61	21.3%
	10-29회	90	31.3%
	30-49회	52	18.2%
	50회 이상	84	29.3%
	소계	287	100.0%
제주도 거주경험	없거나 1년 미만	135	48.4%
	1-10년 미만	43	15.4%
	10년 이상	101	36.2%
	소계(무응답 제외)	279	100.0%
평소 항공여행 주목적	관광·휴가	93	32.4%
	사업 및 업무	133	46.3%
	친지 및 개인 방문	49	17.1%
	기타	12	4.2%
	소계	287	100.0%
항공사정보획득 경로	일반매체(TV/신문/잡지 등)	11	3.9%
	아는 사람	11	3.9%
	항공사 및 여행사	160	56.3%
	인터넷	102	35.9%
	소계(무응답 제외)	284	100.0%

설문참여자의 여행특성별 분포를 살펴보면 항공여행 경험횟수로는 10-29회가 31.3%로 가장 많았고, 다음은 50회 이상이 29.3%로 나타났다. 30회 이상의 집단으로 보았을 때는 47.5%로 거의 절반에 이르고 있어 제주도민 및 출장승객이 많다는 것을 유추할 수 있다.

제주 거주경험별로는 없거나 1년 미만이 48.5%로 가장 많고 이어 10년 이상이 36.2%로 나타나 아직도 제주노선은 비 거주 이용객의 점유비가 높음을 알 수 있었다.

항공여행 목적별로 보면 사업 및 업무목적이 46.3%로 나타났고 다음은 관광·휴가목적이 32.4%로 나타난 것으로 보아 관광노선인 제주에도 사업 및

업무로 인한 출장 이용객도 간과할 수 없는 시장임을 알 수 있다.

항공사 정보획득 경로는 항공사 및 여행사를 통해 정보를 얻는 경우가 56.3%로 가장 많았고, 그 다음으로는 인터넷을 이용한 정보획득이 35.9%로 많았다. 앞으로 인터넷망을 통한 정보획득 기회가 점차 증가할 것으로 전망된다.

## 2. 변수의 신뢰성 및 타당성 분석

### 1) 변수의 신뢰성 분석

본 논문의 주요 설문항목인 선택요인을 중요도 측면에서 “크론바하 알파모형”을 이용하여 전반적인 신뢰성을 검증하였으며 Hotelling T-Squared 검정을 이용하여 변수간 평균의 동일성 여부를 검증하였다. 사회과학에서는 일반적으로 알파 계수값이 0.6이상이면 무난하다고 알려지고 있다.

아래 표의 중요도 측면의 선택요인들의 신뢰성 분석결과를 보면 특정요인을 제거했을 경우에도 알파계수가 올라가지 않으며, 알파 계수값 자체로도 충분한 크기임을 알 수 있다. 그리고 변수간의 동일성여부를 검증하기 위해 Hotelling T-Squared 검정을 사용하였는데 유의확률(0.00)이 유의수준(0.05)보다 훨씬 작으므로 변수간 평균값이 동일하다는 귀무가설을 기각하는 바람직한 결과를 도출하였다.

< 표 4-4 > 중요도측면에서의 선택요인들에 관한 신뢰성 분석

변수선택요인	Alpha if Item Deleted	Hotelling's T-Squared 결과	$\alpha$ (Standardized $\alpha$ )
항공요금	0.8044	F=82.4933 p=0.0000<0.05	0.8131 (0.8305)
초과수하물에 대한 요금부과정도	0.8077		
항공권환불	0.7960		
상용고객우대	0.8008		
신속한 수하물 처리	0.7917		
편리한 운항스케줄	0.7934		
출발 및 도착시간의 준수	0.7967		
승무원의 친절한 기내서비스	0.7966		
기내 음료 및 기타오락제공	0.8114		
항공기의 안전운행	0.7998		
신속한 탑승수속	0.7911		
예약·발권의 신속성	0.7899		
항공사의 지명도	0.8094		

앞서 선택요인들에 대한 중요도 측면의 신뢰성 검정과 마찬가지로 방법으로 만족도 측면에서 선택요인들에 대해서 신뢰성 검정을 실시해 보았다. 마찬가지로 아래 표에서 확인할 수 있듯이 만족도 측면에서 특정 요인을 제거했을 경우에도 알파계수가 올라가지 않으며, 알파 계수값이 0.6을 크게 상회할 정도로 충분한 크기임을 알 수 있다. 그리고 변수간의 동일성여부를 검증하기 위해 Hotelling T-Squared 검정을 사용하였는데, 여기에서도 유의확률(0.00)이 유의수준(0.05)보다 훨씬 작으므로 변수간 평균값이 동일하다는 귀무 가설을 기각하는 바람직한 결과를 도출하였다.

<표 4-5> 만족도 측면에서의 선택요인들에 관한 신뢰성 분석

변수선택요인	Alpha if Item Deleted	Hotelling's T-Squared 결과	$\alpha$ (Standardized $\alpha$ )
항공요금	0.8505	F=31.3529 p=0.00<0.05	0.8541 (0.8554)
초과수하물에 대한 요금부과정도	0.8525		
항공권환불	0.8488		
상용고객우대	0.8493		
신속한 수하물 처리	0.8394		
편리한 운항스케줄	0.8364		
출발 및 도착시간의 준수	0.8384		
승무원의 친절한 기내서비스	0.8395		
기내 음료 및 기타오락제공	0.8500		
항공기의 안전운행	0.8407		
신속한 탑승수속	0.8380		
예약·발권의 신속성	0.8365		
전반적인 서비스	0.8379		

## 2) 변수의 타당성 분석

본 논문에서는 선행연구들을 바탕으로 국내선 항공서비스에 적용할 수 있는 선택요인들에 대해서 직접 설문조사를 시행하였는데, 이러한 선택요인들에 대한 타당성을 검증해 보고자 한다.

본 연구에서는 내용타당도(content validity)와 구성타당도(construct validity)를 측정하였다. 2장의 선행연구에서 살펴보았듯이 항공사선택요인중 국내선에 적용될 항목들로 구성되어 있으므로 내용 타당도는 높은 것으로 판단할 수 있다.

구성 타당도는 측정도구가 연구하고자 하는 구성 개념을 제대로 측정하였는지를 검정하는 방법이며, 본 연구에서는 상관관계가 높은 것끼리 하나의 요인으로 묶어서 요인간 독립성을 유지하기 위해 요인분석을 실시해 보았다.

각 변수들의 타당도를 알아보기 위해 요인분석을 실시하였으며, 분석결과를 아래 <표4-6>에 제시하였다. 이 경우에 타당도는 측정도구 자체가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확히 측정하느냐를 의미하며, 요인의 적재

값이 0.3이상이면 만족스러운 것으로 간주되며 요인의 설명력도 0.5이상이면 타당한 것으로 간주한다.<sup>71)</sup>

요인분석의 초기 추출방법으로는 주성분분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 베리맥스 직각회전방법으로 회전시켜, 고유값이 1.0이상인 요인을 추출한 결과 3개의 요인으로 묶여졌다. 베리맥스 직각회전을 시행한 후의 요인적재량(factor loading)을 제시하였다. 본 논문에서 선행연구를 바탕으로 선정한 국내선 항공사 선택요인변수들의 적재치가 모두 0.4이상의 값을 가져 일단 의미 있는 것으로 판단할 수 있다.

추가적으로 변수들에 대한 요인분석이 타당한 지를 알아보기 위해, 표준형성의 적절성에 관한 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 MSA(Measurement Sample Adequacy)값을 구해본 결과 0.818로 나타나 요인분석의 타당성이 매우 높음을 알 수 있다. MSA는 변수간의 표본추출 적합성에 관한 Kaiser 척도를 의미하며, MSA값이 0.8이상이면 좋은 적합도를 보이는 것으로 평가되며, 0.5이하일 때는 부적합하다고 할 수 있다.

고유값이 1 이상을 기준으로 추출한 결과 3개의 요인들로 묶였으며, 요인들을 살펴보면 Fact1은 상용고객우대, 신속한 수하물 처리, 편리한 운항스케줄, 출발 및 도착시간의 준수, 항공기의 안전운항, 신속한 탑승수속, 예약·발권의 신속성 등 국내선 항공사들의 일반 서비스항목들로 구성되어 있음을 알 수 있다. Fact2는 항공요금, 초과수하물에 대한 요금부과, 항공권 환불 등 요금 항목들로 구성되어 있으며, Fact3은 승무원의 친절한 기내서비스, 기내음료 및 기타 오락제공, 항공사의 지명도 등 기내 서비스 및 지명도 항목으로 추출되었다.

---

71) J. Joseph, Cronin Jr. & Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality : A Re-examination and Extention", *Jorunal of Marketing*, July. 1992, p.55-68.

<표4-6> 선택요인들에 관한 타당성 분석

변수/ 개념		요인 적재량	고유값	누적 분산 설명력
Fact 1 일반 서비스	상용고객우대(마일리지 등)	0.575	3.449	26.532
	신속한 수하물 처리	0.491		
	편리한 운항스케줄	0.738		
	출발 및 도착시간의 준수	0.735		
	항공기의 안전운항	0.637		
	신속한 탑승수속	0.688		
	예약·발권의 신속성	0.751		
Fact 2 요금	항공요금	0.768	1.927	41.353
	초과수하물에 대한 요금부과	0.805		
	항공권 환불	0.690		
Fact 3 기내서비스 및 지 명도	승무원의 친절한 기내서비스	0.667	1.704	54.458
	기내 음료 및 기타 오락제공	0.866		
	항공사의 지명도	0.463		
Kaiser-Meyer-Olkin 측도 : 0.818				

주 : 요인추출 방법-주성분 분석, 직각회전 방법 - Kaiser 정규화가 있는 베리맥스회전법.

### 3. 인구통계적 특성 및 여행특성에 따른 인식차이에 관한 검정

항공사 선택요인의 중요도 및 만족도에 대한 인식차이를 알아보기 위해 비교집단이 2일 경우는 t-검정법을 사용하였으며, 3집단 이상일 경우에는 1차적 검정으로 일원분산분석(ANOVA)을 시행하고, 그 결과에 따라 사후 검정으로 Scheffe의 검정법을 이용하였다.

**<가설 1> 항공사 선택요인에 대한 중요도 인식은 항공이용승객의 특성에 따라 차이가 있을 것이다.**

앞서 본 논문에서는 국내선 항공서비스의 각 항목들에 대해 요인추출을 시도한 결과, Fact1(일반서비스), Fact2(요금관련), Fact3(기내서비스 및 지명도)의 3개의 요인을 추출할 수 있었다. 즉 국내선 항공사 선택요인들은 이와 같은 3개의 차원으로 집약되었다.

이제 이러한 3개의 차원의 선택요인에 대한 항공이용승객의 중요도 인식이 인구통계적 특성, 여행특성(제주거주여부 또는 기간, 항공여행목적, 항공여행횟수)에 따라 차이가 있는지를 검증하고자 한다. 분석방법으로는 일원분산분석(One-way ANOVA)을 먼저 시행하고, 여기서 유의성이 있는 것으로 밝혀질 경우, 이를 재확인하고 집단간 차이를 구체적으로 살펴보기 위해 Scheffe의 검정법을 이용하여 재차 사후검정을 시행하였다.

## 1) FACT1(일반서비스요인)에 대한 중요도 인식차이 분석

<표 4-7> FACT1에 대한 중요도 인식 차이에 관한 분석

특성	집단별 중요도 평가				F값(t값)	p값
	남성	여성				
성 별	4.31	4.28			0.876	0.382
연 령	30세미만	30-40세미만	40-50세미만	50세이상	4.654	**0.003
	4.18	4.35	4.31	4.45		
학 력	고졸이하	대학재학	대졸	대학원졸	3.548	**0.015
	4.39	4.06	4.34	4.24		
소 득	200미만	200-300미만	300-400미만	400이상	0.500	0.682
	4.29	4.33	4.32	4.29		
직 업	상업/자영업	회사원/공무원	전문직	기타	4.543	**0.004
	4.35	4.39	4.20			
거주기간	1년 미만	1-10년	10년 이상		2.841	*0.060
	4.29	4.34	4.78			
여행횟수	10회미만	10-29회	30-49회	50회이상	4.499	**0.004
	4.17	4.29	4.34	4.38		
여행목적	관광/휴가	사업/업무	친인척/ 개인방문	기타	5.303	**0.001
	4.22	4.33	4.46			

p\*\*<0.05, p\*<0.1

Fact1(일반서비스)의 중요도인식에 관한 일원분산분석 결과 연령, 학력, 직업, 여행횟수, 여행목적별로 일단 유의성이 있는 것으로 나타났다. 이를 Scheffe의 사후검정을 통해 확인한 결과는 다음과 같다.

- 연령의 경우 30세 미만(4.18)과 50세 이상(4.45)간에 인식차이가 유의성이 있는 것으로 밝혀졌다(p=0.050). 즉 50세 이상 연령집단이 30세 미만 청년층에 비해 국내선 항공서비스의 일반서비스 요인을 상대적으로 중요시하는 것으로 해석할 수 있다.

- 학력의 경우 대졸집단(4.34)과 대학재학집단(4.06)간에 인식차이가 유의성이 있는 것으로 밝혀졌다(p=0.024 < 0.05). 대졸집단이 대학재학집단에 비해

일반서비스항목을 상대적으로 중요시한다는 것이다.

· 직업의 경우 기타집단과 회사원/공무원간 인식차이가 유의성이 있는 것으로 밝혀졌다( $p=0.008 < 0.05$ ).

여행형태중에서는 여행횟수별로 유의성이 있는 것으로 밝혀졌다.

· 항공여행횟수가 10회 미만인 집단(4.17)이 30-49회(4.34) 및 50회 이상인 집단(4.38)보다 일반서비스항목을 상대적으로 덜 중요시하는 것으로 나타났다(각각  $p=0.043, 0.011 < 0.05$ )

· 또한 여행목적별로 기타집단이 사업/업무, 친인척/개인방문 집단과 차이를 보이고 있음을 확인할 수 있었다(각각  $p=0.050, 0.037 < 0.05$ ).

## 2) FACT2(요금요인)에 대한 중요도 인식차이 분석

<표 4-8> FACT2에 대한 중요도 인식 차이에 관한 분석

특성	집단별 중요도 평가				F값(t값)	p값
	남성	여성	30-40세미만	40-50세미만		
성 별	3.54	3.66			1.511	0.132
연 령	30세미만	30-40세미만	40-50세미만	50이상	0.267	0.849
	3.56	3.54	3.60	3.66		
학 령	고졸이하	대학재학	대졸	대학원	0.742	0.528
	3.82	3.50	3.57	3.43		
소 득	200미만	200-300미만	300-400미만	400이상	4.596	**0.004
	3.70	3.64	3.57	3.29		
직 업	상업/자영업	회사원/공무원	전문직	기타	0.679	0.566
	3.72	3.51	3.51			
거주기간	1년 미만	1-10년	10년 이상		4.567	**0.011
	3.45	3.64	3.76			
여행횟수	10회미만	10-29회	30-49회	50회이상	0.940	0.422
	3.62	3.63	3.59	3.47		
여행목적	관광/휴가	사업/업무	친인척/ 개인방문	기타	5.903	**0.001
	3.59	3.46	3.86			

$p^{**}<0.05, p^{*}<0.1$

Fact2는 항공요금, 항공권 환불, 초과수하물에 대한 요금부과 등으로 구성되어 있다. 이러한 요금요인에 대한 중요도 인식이 항공이용객의 인구 통계적 특성 및 여행특성에 따라서 차이가 있는지 분석해 보았다. 먼저 일원분산분석 결과 위 표에서 알 수 있듯이 소득, 거주기간, 여행목적에 따라서 차이가 있음을 알 수 있다.

이러한 결과를 Scheffe 사후검정을 통해 재확인하고 구체적으로 살펴보면 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

· 인구통계적특성 중에는 소득에서만 유의성이 있음을 재확인할 수 있었으며, 200만원미만집단(3.70)이 400만원이상인 고소득집단(3.29)보다 요금요인을 상대적으로 더 중요하게 여기는 것으로 나타났다( $p=0.007 < 0.05$ ). 현재는 국내선 항공사간에 요금차이가 없지만 과거의 예를 볼 때에도 요금차이가 생긴다면 항공사선선택에 중요한 요인이 될 수 있음을 알 수 있다. 또한 항공요금 외에 초과수하물에 대한 부가요금징수나, 항공권환불 같은 관련 항목도 항공사 선택에서 중요한 변수가 될 수 있음을 알 수 있다.

여행특성에서는 제주거주기간과 여행목적에서 유의성이 있음을 재확인할 수 있었다.

· 제주 거주경험의 없거나 1년 미만인 집단(3.45)보다, 10년 이상 거주한 집단(3.76)이 상대적으로 요금요인을 더 중요시한다는 유의적 결과를 구체적으로 확인할 수 있었다( $p=0.035 < 0.05$ ). 즉 사실상 요금요인에서 관광객들이라고 할 수 있는 사람들과 제주도민들의 인식에 차이가 있는 것이라고 해석할 수 있다.

· 여행목적이 사업/업무인 집단(3.46)보다 친인척/개인방문인 집단(3.86)이 요금요인을 더 중요하게 평가하는 것으로 나타났다( $p=0.001 < 0.05$ ). 앞의 거주기간과 마찬가지로, 친인척/개인방문 집단의 경우 사실상 제주도에 연고를 두고 있는 사람들이 대부분이라고 할 수 있으므로, 외지를 왕래하려면 항공편을 자주 이용할 수밖에 없는 제주도민들이 다른 사람들보다 상대적으로 요금

요인을 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있다.

### 3) FACT3(기내서비스 및 지명도)에 대한 중요도 인식차이 분석

<표 4-9> FACT3에 대한 중요도 인식 차이에 관한 분석

특성	집단별 중요도 평가				F값(t값)	p값
	남성	여성				
성 별	3.81	3.75			0.923	0.357
연 령	30세미만	30-40미만	40-50미만	50세이상	1.929	0.125
	3.63	3.79	3.33	3.58		
학 력	고졸이하	대학재학	대졸	대학원	0.296	0.829
	3.89	3.58	3.79	3.80		
소 득	200	200-300	300-400	400	0.769	0.512
	3.80	3.71	3.78	3.89		
직 업	상업/자영업	회사원/공무원	전문직	기타	1.025	0.382
	3.96	3.82	3.63			
거주기간	1년미만	1-10년미만	10년이상		1.603	0.203
	3.82	3.67	3.77			
여행횟수	10회미만	10-29회	30-49회	50회이상	1.680	0.172
	3.77	3.85	3.63	3.83		
여행목적	관광/휴가	사업/업무	친인척/개인방문	기타	0.578	0.630
	3.80	3.82	3.71			

p\*\*<0.05, p\*<0.1

Fact3은 친절한 기내서비스, 기내음료 및 기타 오락제공, 항공사의 지명도 항목으로 구성된 기내서비스 및 지명도 요인이다. 그러나 이러한 기내서비스 및 지명도요인에 대한 인식은 인구 통계적 특성이나, 여행특성별로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

이러한 결과는 국내선 항공사간에 특히 이들 항목에 대해서는 서로간에 차별점이 거의 없다는 점, 그리고 국내선이라는 특성에서 국제선에 비해 이들 항목에 대한 비중이 낮다는 점에 기인하는 것으로 판단할 수 있다. 즉 국내선

항공이용객들은 이들 항목들을 중요하다고 생각하지만, 여행특성이나 인구통계적 특성에 따라 인식에 차이가 없었다.

**<가설 2> 항공서비스에 대한 중요도 인식과 만족도간에는 차이가 있을 것이다.**

앞의 <가설 1>에서는 항공서비스의 큰 차원이라고 할 수 있는 3개의 선택요인에 대한 항공이용객들의 중요도 인식이 여행특성이나 인구통계적 특성에 따라 유의한 차이를 보이는 지 살펴보았다.

<가설 2>에서는 구체적으로 항공서비스 각 항목에 대해 항공이용객들이 평가하는 중요도와 실제로 탑승결과 느끼는 만족도에 차이가 있는지 분석한다. 즉 3개 차원의 요인들인 Fact1(일반서비스), Fact2(요금), Fact3(기내서비스 및 지명도)를 구성하고 있는 각각의 서비스 항목에 대해서 분석하고자 하는 것이다. 먼저 전체집단차원에서 인식차이가 있는지 분석한 후에, 이러한 차이가 항공이용객의 인구 통계적 특성이나 여행특성에 따라서 달라지는 지를 살펴본다. 따라서 <가설 2>는 <세부가설 2-1>과 <세부가설 2-2>로 나뉜다.

**<세부가설 2-1> 항공서비스에 대한 중요도 인식과 만족도간에는 차이가 있을 것이다.**

각 서비스항목에 대한 중요도 인식과 만족도간 차이분석에 대한 <세부가설 2-1> 분석에는 대응표본 t-검정을 사용하였다. 즉 동일한 전체집단에 대해서 대응이 되는 중요도 인식과 만족도라는 표본간에 차이가 있는지 살펴보고자 하는 것이다.

분석결과 아래 표에서 확인 할 수 있듯이 Fact1, Fact2, Fact3 요인의 모든 항목에서 중요도 인식과 만족도간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표4-10> 항공서비스에 대한 중요도인식과 만족도간 차이 분석

요인	서비스항목	평균	표준편차	t값	p값
F1	상용고객우대	0.59	0.91	10.596	**0.000
	신속한 수하물 처리	0.63	1.01	10.394	**0.000
	편리한 운항스케줄	0.99	1.00	16.281	**0.000
	출발 및 도착시간 준수	1.13	1.17	16.060	**0.000
	항공기의 안전운항	1.08	0.81	22.059	**0.000
	신속한 탑승수속	0.87	0.98	14.676	**0.000
	예약·발권의 신속성	0.76	0.98	12.291	**0.000
F2	항공요금	1.17	1.54	12.714	**0.000
	초과수하물에 대한 요금부과	0.18	1.25	2.323	**0.021
	항공권환불	0.49	1.24	6.418	**0.000
F3	승무원의 친절한 기내서비스	0.60	0.92	10.790	**0.000
	기내음료 및 기타 오락제공	0.12	1.02	2.015	**0.045

p\*\*<0.05, p\*<0.1

주 : 여기서 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미하며 표준편차 또한 같은 맥락이다.

다만 결과에서 알 수 있듯이 기내음료 및 기타 오락제공 항목의 경우 임계치인 0.05에 거의 근접할 정도로 다른 항목들에 비해 상대적으로 인식차이가 작다는 것을 짐작할 수 있는데, 이러한 결과들을 아래에서 설문응답자들이 밝힌 중요도 인식과 만족도에 관한 기초적인 빈도분석을 통해 구체적으로 확인해 보기로 한다.

설문응답자들이 밝힌 각 서비스항목의 중요도인식과 만족도를 5점 등간척도법을 이용하여 정리하였는데, 그 결과는 다음의 표와 같았다.

대부분의 서비스항목들에 대해 상당히 중요하다는 인식을 나타냈는데, 특히 항공기의 안전운행, 출·도착의 정시성, 편리한 운항스케줄, 탑승수속 및 예약·발권 신속성의 중요도에 대해 후한 점수를 주었다. 반면 초과수하물에 대한 추가요금정도, 항공요금, 기내 음료 및 기타 오락 제공, 항공사의 지명도 등의 항목의 중요도에 대해서는 상대적으로 낮은 점수를 주었다. 이것은 국내

선의 특성 및 상황을 잘 반영한 결과라고 할 수 있는데, 묵시적 복잡현상 하에서 국내선 항공요금은 항공사간의 가격차이가 없으며, 또 1시간 이내의 단거리 여행이라는 점 및 양 항공사의 서비스 차이가 사실상 거의 없다는 점 등을 반영한 결과로 해석할 수 있다.

<표 4-11> 선택요인에 대한 중요도 및 만족도 비교(설문응답)

요인	항목	중요도		만족도	
		긍정적 비율	부정적 비율	긍정적 비율	부정적 비율
F1	상용고객우대	4.1882		3.5787	
		80.6%	1.8%	52.2%	3.6%
	신속한 수하물 처리	4.0480		3.3858	
		76.4%	2.1%	41.5%	5.9%
	편리한 운항스케줄	4.2952		3.3189	
		88.0%	0.4%	39.6%	11.3
	출발 및 도착시간의 준수	4.3137		3.1575	
		84.9%	0.7%	38.7%	20.6%
항공기의 안전운행	4.7417		3.6496		
	95.1%	0%	60.1%	4.4%	
F2	신속한 탑승수속	4.2827		3.4055	
		86.6%	0%	47.3%	9.0%
	예약·발권의 신속성	4.2804		3.4961	
86.6%		0.7%	51.1%	6.8%	
F2	항공요금	3.8007		2.6181	
		65.0%	11.1%	10.3%	38.6%
	초과수하물에 대한 요금 부과 정도	3.1513		2.9606	
		33.5%	21.5%	13.6%	15.1%
항공권환불	3.7528		3.2598		
	62.7%	8.8	32.9%	10.4%	
F3	승무원의 친절한 기내서비스	4.1734		3.5709	
		82.3%	2.1%	55.9%	4.3%
	기내 음료 및 기타 오락 제공	3.4059		3.2480	
		41.5%	11.7%	30.2%	5.5%
항공사의 지명도	3.7860				
	61.7%	6.3%			
전반적인 만족도				3.4764	
				48.2%	2.6%

이러한 항목들에 대한 만족도를 보면 전반적으로 보통수준을 넘는 수치를

보여주었으며, 특히 상용고객우대, 친절한 기내서비스, 그리고 앞서 중요도가 상대적으로 높게 나타난 편리한 운항스케줄, 예약·발권의 신속성, 신속한 탑승수속 등이 제법 무난하게 만족도가 나타났다. 그러나 항공요금, 초과수하물의 초과요금징수정도 및 출·도착의 정시성 등의 항목에 대해서는 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 특히 출·도착의 정시성은 국내선 승객들이 제법 중요도를 높게 인식하고 있으나 만족도는 낮게 나타나 이 부분의 개선이 상대적으로 중요하다고 파악할 수 있다.

**<세부가설 2-2> 항공서비스에 대한 중요도 인식과 만족도간 차이는 항공이용객의 특성에 따라 달라질 것이다.**

<세부가설 2-2>에서는 <세부가설 2-1>에서 확인한 전체적인 측면에서의 중요도 인식과 만족도간 차이가 항공이용객의 인구 통계적 특성, 여행특성에 따라 달라지는지 구체적으로 분석한다. 비교집단이 2개인 성별의 경우 독립표본 t-검정을, 3개 이상인 경우에는 일원분산분석(One-way ANOVA)을 이용하였다. 전반부에는 인구 통계적 측면에서, 후반부에서는 여행특성 측면에서 분석한다.

**1) 성별 중요도인식과 만족도간 차이 분석**

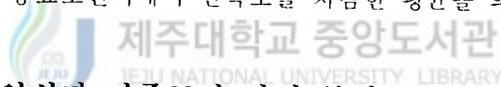
항공이용객들의 성별에 따른 항공서비스에 대한 중요도 인식과 만족도간 차이를 보기 위해 t-검정을 실시하였으나 유의한 결과가 나타나지 않았다. 즉 국내선 항공서비스의 경우 남녀간에 중요도와 만족도의 차이에 대한 인식차이가 없다고 할 수 있다. 분석결과는 아래의 표에 나타나 있다.

<표4-12> 성별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석

요인	항목	남성	여성	t값	p값
F1	상용고객우대	0.55	0.67	1.008	0.315
	신속한 수하물처리	0.63	0.63	0.390	0.969
	편리한 운항스케줄	1.01	0.94	0.501	0.617
	출발 및 도착시간 준수	1.18	1.02	0.999	0.319
	항공기의 안전운항	1.08	1.05	0.334	0.739
	신속한 탑승수속	0.84	0.90	-0.455	0.650
	예약·발권의 신속성	0.73	0.83	-0.791	0.429
F2	항공요금	1.08	1.35	-1.383	0.168
	초과수하물에 대한 요금부과	0.19	0.16	0.173	0.863
	항공권환불	0.40	0.68	-1.709	*0.089
F3	승무원의 친절한 기내서비스	0.60	0.59	0.970	0.923
	기내음료 및 기타 오락제공	0.12	0.13	-0.080	0.936

p\*\*<0.05, p\*<0.1

주 : 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미함.



## 2) 연령별 중요도인식과 만족도간 차이 분석

<표4-13> 연령별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석

요인	항목	30미만	30-40	40-50	50이상	F값	p값
F1	상용고객우대	0.51	0.64	0.61	0.50	0.341	0.795
	신속한 수하물 처리	0.66	0.66	0.68	0.29	1.033	0.379
	편리한 운항스케줄	0.96	0.96	1.03	1.04	0.106	0.956
	출·도착의 정시성	0.99	1.25	1.03	1.40	1.333	0.264
	항공기의 안전운항	0.96	1.06	1.22	1.08	0.334	0.739
	신속한 탑승수속	0.83	0.93	0.87	0.71	0.375	0.771
	예약·발권의 신속성	0.71	0.80	0.81	0.58	0.448	0.719
F2	항공요금	1.17	1.10	1.19	1.40	0.253	0.859
	초과수하물	0.09	0.12	0.31	0.26	0.488	0.691
	항공권환불	0.50	0.44	0.47	0.71	0.316	0.814
F3	기내 서비스	0.50	0.58	0.76	0.46	1.258	0.289
	기내 음료 및 오락제공	0.09	0.20	0.23	-0.42	2.786	*0.041

p\*\*<0.05, p\*<0.1

주 : 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미함.

연령별 중요도 인식과 만족도간 차이를 알아보기 위해 일원분산분석을 시행한 결과는 위 표에서 볼 수 있듯이 Fact3(기내서비스)요인 중 기내 서비스항목에서만 유의성이 있었다.

이러한 결과에 대해 Scheffe의 사후검정을 실시한 결과 임계치(0.05)에 근접하였지만 유의성을 재확인할 수는 없었다.

### 3) 소득별 중요도인식과 만족도차이 분석

월평균소득(배우자포함)에 따라 항공이용객의 중요도 인식과 만족도간 차이가 달라지는 지 일원분산분석을 시행하였으나 유의적인 결과를 얻지는 못하였다. 따라서 국내선 항공서비스에 대해서는 소득에 따른 중요도 및 만족도간 인식 차이가 없다고 판단할 수 있다.

<표4-14> 소득별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석

요인	서비스항목	200미만	200-300	300-400	400이상	F값	p값
F1	상용고객우대	0.61	0.54	0.42	0.73	1.124	0.340
	수하물처리	0.74	0.58	0.64	0.60	0.382	0.766
	운항스케줄	0.97	0.87	0.96	1.15	0.969	0.408
	출·도착의 정시성	1.09	1.13	1.06	1.24	0.321	0.810
	항공기의 안전운항	1.11	1.00	1.11	1.10	0.267	0.849
	신속한 탑승수속	0.89	0.82	0.98	0.79	0.393	0.758
	예약·발권 신속	0.77	0.63	0.93	0.76	0.834	0.476
F2	항공요금	1.35	1.17	1.21	0.89	1.250	0.292
	초과수하물	0.17	0.34	0.20	0.03	0.694	0.556
	항공권환불	0.55	0.75	0.30	0.36	1.571	0.197
F3	기내서비스	0.68	0.45	0.50	0.70	1.250	0.292
	기내음료 및 오락제공	0.29	0.16	-0.13	0.08	1.814	0.145

p\*\*<0.05, p\*<0.1

주 : 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미함.

#### 4) 직업별 중요도인식과 만족도간 차이 비교

<표4-15> 직업별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석

요인	서비스항목	상업/ 자영업	회사원/ 공무원	전문직	기타	F값	p값
F1	상용고객우대	0.61	0.65	0.81	0.39	2.110	*0.099
	신속한 수하물처리	0.67	0.74	0.57	0.50	0.902	0.441
	편리한 운항스케줄	1.02	1.14	1.00	0.72	2.744	**0.044
	출·도착의 정시성	1.29	1.23	1.08	0.91	1.521	0.209
	항공기의 안전운항	1.28	1.11	1.00	0.95	1.817	0.144
	신속한 탑승수속	1.06	0.97	0.51	0.78	2.954	**0.033
	예약·발권 신속	0.85	0.79	0.57	0.77	0.653	0.581
F2	항공요금	1.15	1.17	1.24	1.14	0.045	0.987
	초과수하물	0.51	0.04	0.14	0.31	2.515	*0.059
	항공권환불	0.95	0.27	0.35	0.60	3.580	**0.014
F3	기내 서비스	0.68	0.64	0.65	0.44	1.003	0.392
	기내 음료 및 오락제공	0.28	0.06	0.16	0.08	0.568	0.636

p\*\*<0.05, p\*<0.1

주 : 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미함.

직업별로 항공이용객들의 중요도 인식과 만족도간 차이가 달라지는 지 확인하기 위해서 일원분산분석을 시행한 결과 위 표에서 알 수 있듯이 Fact1(일반 서비스)요인에서는 편리한 운항스케줄, 신속한 탑승수속, Fact2(요금)요인에서는 항공권환불 항목에서 일단 유의성이 있음을 알 수 있다. 이와 같은 결과를 Scheffe의 사후 검정으로 재확인한 결과는 다음과 같았다.

- 신속한 탑승수속 항목의 경우 유의성을 재확인할 수 없었다.
- 편리한 운항스케줄 항목의 경우 회사원/공무원집단과 기타 집단간에 중요도와 만족도간 인식에 차이가 있음을 재확인할 수 있었다( $p=0.045 < 0.05$ ).
- 항공권환불 항목의 경우 상업/자영업집단과 회사원/공무원간에 인식차이가 있음을 재확인할 수 있었다( $p=0.024 < 0.05$ ). 위 표에서 밝힌 중요도 만족

도간 인식차이 평균을 고려할 때, 상업/자영업종사집단(0.95)이 회사원/공무원 집단(0.24)보다 항공권환불 항목에 대한 중요도 인식과 만족도간 차이가 상대적으로 크다고 할 수 있다. 즉 상업/자영업종사집단이 회사원/공무원집단에 비해서 항공권환불항목에 대한 중요도인식에 비해서 실제로 느끼는 만족도가 훨씬 떨어지는 것으로 해석할 수 있다.

### 5) 학력별 중요도인식과 만족도간 차이 분석

<표4-16> 학력별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석

	서비스항목	고졸	대재	대졸	대학원	F값	p값
F1	상용고객우대	0.70	0.28	0.59	0.68	1.467	0.224
	신속한 수하물 처리	0.78	0.55	0.65	0.53	0.462	0.709
	운항스케줄	0.80	0.82	1.08	0.88	1.272	0.284
	출·도착의 정시성	1.19	0.79	1.23	0.98	1.493	0.217
	항공기의 안전운항	1.00	1.04	1.11	1.04	0.221	0.882
	신속한 탑승수속	0.73	0.97	0.98	0.57	2.602	*0.052
	예약·발권 신속	0.73	0.93	0.86	0.41	2.971	**0.032
F2	항공요금	1.24	1.20	1.26	0.84	0.958	0.413
	초과수하물	0.39	0.28	0.18	0.00	0.706	0.549
	항공권환불	1.00	0.55	0.44	0.28	2.403	*0.068
F3	기내 서비스	0.50	0.36	0.62	0.72	1.077	0.359
	기내 음료 및 오락제공	0.13	0.14	0.12	0.10	0.010	0.999

p\*\*<0.05, p\*<0.1

주 : 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미함.

항공이용객의 학력별로 중요도 인식과 만족도간 차이가 존재하는 지 일원분산분석으로 알아본 결과 Fact1(일반서비스)요인중 예약·발권의 신속성 항목에서 일단 유의성을 발견할 수 있었으며, Scheffe의 사후검정으로 재확인한 결과는 다음과 같다.

· 예약·발권의 신속성 항목에서 대학졸업학력집단(0.86)이 대학원졸업학력집단(0.41)에 비해 상대적으로 중요도 인식과 만족도간의 차이가 컸다( $p=0.048 < 0.05$ ). 즉 대학졸업학력집단이 대학원졸업학력집단에 비해서 상대적으로 예약·발권의 신속성 항목을 중요하게 평가했으나 실제로 느끼는 만족도는 낮았다고 해석할 수 있다.

## 6) 여행횟수별 중요도인식과 만족도간 차이 분석

<표4-17> 여행횟수별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석

요인	항목	10회 미만	10-29회	30-49회	50회 이상	F값	p값
F1	상용고객우대	0.40	0.56	0.72	0.65	1.321	0.268
	신속한 수하물처리	0.65	0.75	0.53	0.56	0.719	0.541
	편리한 운항스케줄	0.76	0.92	1.15	0.98	1.897	0.130
	출·도착의 정시성	0.88	0.85	1.40	1.45	5.710	**0.001
	항공기의 안전운항	1.17	0.99	0.96	1.17	1.316	0.269
	신속한 탑승수속	0.61	0.79	1.06	1.00	2.664	**0.048
	예약·발권 신속	0.70	0.65	0.78	0.92	1.118	0.342
F2	항공요금	0.76	1.09	1.39	1.40	2.452	*0.064
	초과수하물	0.24	0.17	0.18	0.13	0.073	0.975
	항공권환불	0.47	0.64	0.63	0.24	1.649	0.178
F3	기내서비스	0.68	0.48	0.69	0.72	0.847	0.469
	기내음료 및 오락제공	0.30	0.13	0.10	0.024	0.785	0.503

$p^{**}<0.05$ ,  $p^{*}<0.1$

주 : 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미함.

항공여행 경험 횟수에 따라서 중요도 인식과 만족도간 차이가 달라지는 지 확인하기 위해 일원분산분석을 시행한 결과 Fact1(일반서비스)요인에서 출발·도착의 정시성 항목과 신속한 탑승수속 항목에서 유의성이 있음을 알 수 있었다. 이러한 결과를 Scheffe 사후검정으로 재확인한 결과는 다음과 같다.

· 출·도착의 정시성 항목에서는 항공여행횟수가 50회 이상인 집단이 항공여행횟수가 10회 미만인 집단, 10-29회 미만인 집단과 각각에 대해서 중요도와 만족도간 인식 차이가 유의성을 가지고 있었다(각각의  $p=0.041$ ,  $0.010 < 0.05$ ). 즉 항공여행횟수가 50회 이상으로 항공서비스를 자주 이용하는 집단이 항공서비스를 덜 이용하는 30회 미만 집단에 비해서 출·도착의 정시성 항목의 중요도를 높게 평가한 반면에 실제로 느끼는 만족도는 낮았다.

### 7) 거주기간별 중요도인식과 만족도간 차이 분석

<표4-18> 거주기간별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석

요인	항목	1년미만	1-10년	10년이상	F값	p값
F1	상용고객우대	0.50	0.61	0.69	1.220	0.297
	신속한 수하물 처리	0.62	0.58	0.66	0.105	0.901
	편리한 운항스케줄	0.91	0.95	1.08	0.902	0.407
	출·도착의 정시성	1.03	1.00	1.34	2.220	0.111
	항공기의 안전운항	1.09	0.93	1.12	0.882	0.415
	신속한 탑승수속	0.71	0.98	1.05	3.741	**0.025
	예약·발권의 신속성	0.65	0.71	0.95	2.619	*0.075
F2	항공요금	0.70	1.60	1.61	12.739	**0.000
	초과수하물	0.03	0.12	0.37	2.158	0.118
	항공권환불	0.43	0.49	0.58	0.368	0.692
F3	기내 서비스	0.67	0.37	0.62	1.749	0.176
	기내 음료 및 오락제공	0.14	0.17	0.06	0.234	0.792

$p^{**}<0.05$ ,  $p^{*}<0.1$

주 : 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미함.

항공이용객의 제주거주기간(또는 거주여부)에 따라서 중요도 인식과 만족도간 차이가 달라지는 지 확인하기 위해 일원분산분석을 시행한 결과 위 표에서 알 수 있듯이 Fact1(일반서비스) 요인에서는 신속한 탑승수속 항목, Fact2(요

급) 요인에서는 항공요금 항목에서 유의성을 발견할 수 있었다. 이러한 일차 검정결과를 Scheffe의 사후검정으로 재확인한 결과는 다음과 같다.

· 신속한 탑승수속항목의 경우 10년 이상 제주에 거주한 집단(1.05)이 1년 미만 또는 거주하지 않는 집단(0.71)에 비해 중요도 및 만족도간 차이가 상대적으로 컸다( $p=0.032 < 0.05$ ).

· 항공요금 항목의 경우 거주기간이 1년 미만 또는 거주하지 않는 집단이 거주기간이 1-10년 미만인 집단, 10년 이상인 집단과 차이를 보였다(각각의  $p=0.03, 0.00 < 0.05$ ).

· 위 두 가지 검정결과를 볼 때 사실상 제주도민들이 다른 집단에 비해 상대적으로 신속한 탑승수속 및 항공요금 항목에서 중요도를 높게 평가한 반면 만족도는 낮은 것으로 판단할 수 있다. 특히 항공요금의 경우 인식차이가 두 배 이상임을 위 표에서 확인할 수 있다. 즉 육지부로 왕래하려는 제주도민들의 교통수단이 사실상 항공편 밖에 없다는 지역적 특성, 그리고 국내선을 자주 이용한다는 점에서 항공요금측면에서 만족도가 낮다는 것이다.

## 8) 여행목적별 중요도인식과 만족도간 차이 분석

<표4-19> 여행목적별 중요도 인식과 만족도간 차이 분석

요인	서비스항목	관광/ 휴가	사업/ 업무	친인척/ 개인방문	기타	F값	p값
F1	상용고객우대	0.45	0.59	0.91	0.25	3.329	**0.023
	수하물처리	0.63	0.60	0.80	0.33	0.836	0.475
	운항스케줄	0.91	1.06	0.96	0.92	0.412	0.745
	출·도착의 정시성	0.92	1.27	1.32	0.50	3.184	**0.024
	항공기의 안전운항	1.01	1.12	1.13	0.92	0.521	0.668
	신속한 탑승수속	0.64	1.00	1.00	0.55	3.180	**0.024
	예약·발권 신속	0.63	0.80	1.00	0.42	2.057	0.106
F2	항공요금	1.03	1.12	1.63	0.83	1.886	0.132
	초과수하물	0.15	0.12	0.35	0.25	0.438	0.726
	항공권환불	0.44	0.35	0.98	0.45	2.820	**0.039
F3	기내서비스	0.70	0.60	0.53	0.08	1.671	0.173
	기내음료 및 오락제공	0.25	0.08	0.02	0.16	0.740	0.529

p\*\*<0.05, p\*<0.1

주 : 평균은 중요도인식에서 만족도를 차감한 평균을 의미함.

항공이용객의 여행목적에 따라서 중요도 인식과 만족도간 차이가 달라지는 지 일원분산분석으로 확인한 결과 위 표에서 알 수 있듯이 Fact1(일반서비스) 요인에서는 상용고객우대, 출·도착의 정시성, 신속한 탑승수속 항목, Fact2(요금) 요인에서는 항공권환불 항목에서 유의성을 발견하였다. 이러한 결과를 Scheffe의 사후검정으로 재확인한 결과는 다음과 같다.

- 상용고객우대 항목에서는 항공여행목적이 친인척/개인방문인 집단(0.91)이 관광/휴가인 집단(0.45)인 집단보다 상대적으로 중요하게 평가한 반면에 만족도는 낮았다(p=0.050).

- 신속한 탑승수속 항목의 경우 일원분산분석과 달리 사후검정에서는 유의성을 확인할 수 없었다.

· 항공권환불항목에서는 항공여행목적이 친인척/개인방문인 집단(0.98)이 사업/업무인 집단(0.35)보다 중요성을 더 높게 평가한 반면 실제로 느끼는 만족도는 낮았다( $p=0.043 < 0.05$ ). 친인척/개인방문이 목적이라는 집단은 사실상 제주에 연고를 가지고 있는 사람들이 많다는 점, 그리고 사업/업무 집단의 경우 항공권요금을 회사 및 소속 단체에서 지불한다는 점을 반영하는 결과라고 판단할 수 있다.

### **<가설 3> 항공이용객의 특성에 따라 탄력적인 가격책정에 대한 인식에 차이가 있을 것이다.**

<가설 3>에서는 각 항공사가 현재 적용하고 있는 주중/주말, 성수기/비수기 기간의 탄력적 요금책정에 관한 평가가 항공이용객들의 인구 통계적 특성, 여행특성에 따라서 차이를 보이는지 분석해 보기로 한다. 주중/주말, 성수기/비수기에 따라서 항공이용객이 물리는 주말 및 성수기에는 상대적으로 높은 요율을 적용하고 있는데, 특히 우리나라 최고의 천혜의 관광지로 꼽히는 제주의 경우 종종 이와 관련된 문제가 제기되고 있기도 하다. 분석방법은 이전과 마찬가지로 성별의 경우 독립표본 t-검정, 비교집단이 3 이상인 경우 일원분산분석을 시행한 후에 유의성이 있을 경우 Scheffe의 사후검정법을 이용하여 구체적으로 재확인하였다.

### 1) 주중/주말의 탄력적 요금책정

<표4-20> 주중/주말의 탄력적 요금책정에 관한 인식 분석

특성	집단별 평가				F값(t값)	p값
	남성	여성				
성 별	3.21	3.11			0.627	0.532
연 령	30세미만	30-40세미만	40-50세미만	50세이상	0.135	0.939
	3.21	3.20	3.18	3.04		
학 력	고졸이하	대학재학	대학졸업	대학원졸업	1.238	0.296
	3.15	3.20	3.08	3.45		
소 득	200미만	200-300미만	300-400미만	400이상	0.270	0.847
	3.21	3.27	3.17	3.09		
직 업	상업/자영업	회사원/공무원	전문직	기타	1.374	0.251
	3.30	3.18	3.42	2.99		
거주기간	1년 미만	1-10년	10년 이상		3.793	**0.024
	3.39	3.05	2.98			
여행횟수	10회미만	10-29회	30-49회	50회이상	6.871	**0.000
	3.69	3.27	2.98	2.85		
여행목적	관광/휴가	사업/업무	친인척/ 개인방문	기타	2.326	*0.075
	3.39	3.18	2.88	2.83		

p\*\*<0.05, p\*<0.1

주 : 관련 설문항목은 '매우 부정적'(1점)에서 '매우 바람직'(5점)까지 5점 척도로 구성되어 있다.

주중/주말의 탄력적 요금책정에 대한 인식을 일원분산분석 및 t-검정으로 분석한 결과 제주 거주기간(또는 거주여부), 항공여행횟수에 따라서 유의성이 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 결과를 Scheffe의 사후검정으로 재확인한 결과는 다음과 같다.

· 제주 거주기간(또는 거주여부) 여부에 따라서 유의성이 있음을 재확인할 수 있었는데, 제주 거주기간이 1년 미만이거나 거주경험이 없는 집단(3.39)이 10년 이상 거주한 집단(2.98)과 인식차이를 보였다(p=0.034 < 0.05). 즉 제주에

10년 이상 거주한 집단이 사실상 비거주자라고 할 수 있는 집단보다 상대적으로 주중/주말에 탄력적으로 요금을 적용하는 것에 부정적임을 알 수 있다.

· 또한 항공여행횟수에 따라서 10회 미만인 집단(3.69)이 30-49회인 집단(2.98), 50회 이상인 집단(2.85)과 인식차이가 있음을 확인할 수 있었다(각각의  $p=0.017, 0.000 < 0.05$ ). 즉 항공여행경험이 적은 집단이 30회 이상 항공여행을 많이 하는 집단들에 비해 주중/주말의 탄력적 요금책정에 상대적으로 긍정적인 평가를 내리고 있었다. 이러한 결과는 여행경험이 적은 집단의 경우 주로 주말에 관광목적으로 항공기를 이용한다는 점, 항공여행 경험이 많은 집단의 경우 주중/주말에 상관없이 항공기를 이용하는 경향이 있다는 점과 일맥상통한다.

## 2) 성수기/비수기의 탄력적 요금 책정



<표4-21> 성수기/비수기의 탄력적 요금책정에 관한 인식 분석

특성	집단별 평가				F값(t값)	p값
	남성	여성				
성 별	3.28	2.92			2.452	**0.015
연 령	30세미만	30-40세미만	40-50세미만	50세이상	1.076	0.360
	2.97	3.21	3.29	3.16		
학 력	고졸이하	대학재학	대학졸업	대학원졸업	1.811	0.145
	3.32	2.77	3.14	3.33		
소 득	200미만	200-300미만	300-400미만	400이상	0.143	0.934
	3.22	3.14	3.11	3.20		
직 업	상업/자영업	회사원/공무원	전문직	기타	4.485	**0.004
	3.54	3.11	3.45	2.88		
거주기간	1년미만	1-10년	10년이상		4.004	**0.019
	3.36	2.83	3.09			
여행횟수	10회미만	10-29회	30-49회	50회이상	3.471	**0.017
	3.55	3.19	3.00	2.98		
여행목적	관광/휴가	사업/업무	친인척/ 개인방문	기타	0.979	0.403
	3.29	3.17	2.98	2.92		

$p^{**}<0.05, p^{*}<0.1$

주 : 관련 설문항목은 '매우 부정적'(1점)에서 '매우 바람직'(5점)까지 5점 척도로 구성.

항공이용객의 특성별 성수기/비수기의 탄력적 요금책정에 대한 인식을 일원분산분석과 t-검정으로 분석한 결과 성별, 직업, 거주기간, 여행횟수에 따라서 유의적인 결과가 있음을 알 수 있었다. t-검정인 성별을 제외하고 나머지에 대하여 Scheffe의 사후검정법으로 구체적으로 재확인한 결과는 다음과 같다.

- 성별에 따라서 남성(3.28)과 여성(2.92)간에 인식차이가 있음을 위 표에서 알 수 있는데, 여성이 남성들보다 상대적으로 부정적이라는 이채로운 결과를 얻을 수 있었다.

- 직업별로는 상업/자영업(3.54)과 기타집단(2.88)간에 인식차이가 있었다.

- 제주 거주기간(또는 거주여부)별로 살펴볼 때 역시 거주기간이 1년 미만이거나 거주하지 않는 집단(3.36)이 1-10년 미만인 집단(2.83)과 인식차이를 보였다( $p=0.32 < 0.05$ ).

- 항공여행횟수에 따라서는 10회 미만인 집단(3.55)과 50회 이상인 집단(2.98)간 인식의 차이가 유의성을 보였다( $p=0.031 < 0.05$ )

- 위의 거주기간 그리고 여행횟수에 따른 결과는 앞의 주중/주말의 탄력적 요금책정의 경우와 동일한 해석을 할 수 있다.

#### 4. 연구결과 요약

본 연구의 주요 분석 결과는 다음과 같다.

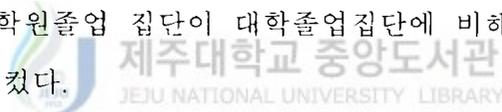
첫째, 항공서비스 요인의 중요도에 대한 설문결과 안전운행이 가장 높았으며, 정시성, 편리한 운항스케줄, 신속한 탑승수속, 예약·발권의 신속성 등을 중요시했다. 항공서비스 요인의 만족도는 전반적으로 보통 수준을 넘고 있고, 가장 중요시했던 안전성이 만족도에서도 가장 높았으며, 이어 상용고객우대제도, 친절한 기내서비스, 예약·발권의 신속성 등이 높게 나타났다.

항공사 서비스 요인의 중요도와 만족도간의 인식의 차이를 가장 많이 보인

요인은 항공요금, 정시성, 안전운항, 편리한 운항스케줄, 신속한 탑승수속, 예약발권의 신속성 등으로 나타났다.

둘째, 인구통계적 특성에 따른 분석을 볼 때 상용고객우대, 수하물처리, 운항스케줄, 정시성, 안전운항, 탑승수속, 예약·발권 등 일반 서비스요인에서는 연령별로 50세 이상인 집단이 30세 미만 청년층보다, 학력별로 대학졸업집단이 대학재학집단보다 중요하게 평가하는 것으로 나타났다. 그리고 항공요금, 초과수하물에 대한 요금부과, 항공권 환불 등 요금요인에서는 소득이 200만원 미만인 집단이 400만원 이상인 고소득집단보다 상대적으로 더 중요하게 여기고 있었다.

구체적으로 이러한 중요도 인식과 실제로 느끼는 만족도를 분석한 결과 종사업종별로 상업/자영업 종사자들이 회사원/공무원들과 비교할 때 항공권 환불을 중요하게 평가했으나 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 또한 학력별로 예약·발권의 경우 대학원졸업 집단이 대학졸업집단에 비해 상대적으로 중요도와 만족도간 차이가 컸다.



셋째, 여행형태별 분석을 살펴보면 상용고객우대, 수하물처리, 운항스케줄, 정시성, 안전운항, 탑승수속, 예약·발권 등 일반 서비스요인에서는 항공여행횟수가 10회 미만인 집단이 타 집단에 비해 상대적으로 덜 중요시하는 것으로 나타났다. 요금요인에 대해서는 거주기간별로 제주 거주기간이 1년 미만이거나 거주하지 않는 집단이 10년 이상 거주한 집단에 비해, 여행목적별로는 사업/업무 집단이 친인척/개인방문 집단에 비해 상대적으로 덜 중요시 하는 것으로 나타났다.

구체적으로 여행형태에 따라서 이러한 중요도 인식과 만족도간 차이가 달라지는 지 분석한 결과 여행횟수에 따라서는 항공여행경험이 50회 이상 비교적 항공여행 경험이 많은 집단이 항공여행횟수가 적은 다른 집단에 비해 출·도착의 정시성 항목에 있어서 중요도와 만족도간 차이가 컸다.

또한 거주기간에 따라서는 제주거주기간이 1년 미만이거나 거주하지 않는

집단이 다른 집단들보다 항공요금부분에서 중요도와 만족도간 차이가 상대적으로 적었으며, 탑승수속에 대해서도 10년 이상 거주한 집단에 비해 중요도와 만족도간 격차가 적었다.

또한 여행목적별로는 친인척/개인방문 집단이 항공권환불 항목에서는 사업/업무 집단에 비해, 상용고객 우대 항목에서는 관광/휴가 집단보다 중요도와 만족도간 격차가 상대적으로 컸다. 차이에 있어서 제주거주여부 또는 기간에 따라 항공요금, 편리한 운항스케줄 요인이 유의성을 띠고 있었으며, 10년 이상 거주한 집단이 타 집단에 비해 더 중요시하고 있었다.

여행목적별 인식의 차이는 항공요금, 상용고객우대제도, 정시성 등이 유의성을 가진다고 볼 수 있었고 친인척·개인방문집단은 사업·업무집단보다 항공요금 요인을 중요시하고, 관광·휴가집단은 친인척·개인방문보다 상용고객우대제도를 덜 중요시하고 있음을 알 수 있었다.

여행횟수별 중요도 인식차이는 상용고객 우대제도 요인항목이 유의성을 띠고 있었으며, 50회 이상 여행을 경험이 많은 집단이 중요하게 인식하고 있었다.

넷째, 주중/주말, 성수기/비수기의 탄력적 요금책정에 대한 인식을 분석한 결과 거주기간별로 1년 미만이거나 제주에 거주하지 않는 집단이, 또한 여행횟수별로는 항공여행횟수가 10회 미만인 집단이 다른 집단에 비해 주중/주말, 성수기/비수기의 탄력적 요금책정 둘 다에 대해 상대적으로 긍정적으로 평가하고 있었다.

또한 성별로 성수기/비수기의 탄력적 요금책정에 대해 여성이 남성보다 부정적으로 평가하고 있다는 이채로운 결과를 발견할 수 있었다.

<표 4-22> 선택요인의 중요도에 관한 가설 검증

요인	내용	성별	연령별	학력별	소득	직업	거주기간	여행횟수	여행목적
FACT1	일반 서비스	기각	채택 (채택)	채택 (채택)	기각	채택 (기각)	기각	채택 (채택)	채택 (채택)
FACT2	요금관련 서비스	기각	기각	기각	채택 (채택)	기각	채택 (채택)	기각	채택 (채택)
FACT3	기내서비스 /지명도	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각

주: 괄호안은 사후검정

<표4-23> 항공사서비스에 대한 중요도와 만족도 차이

요인	전체	성별	연령별	학력별	소득	직업	거주기간	여행횟수	여행목적
항공요금	채택	기각	기각	기각	기각	기각	채택 (채택)	기각	기각
초과수하물	채택	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각
항공권환불	채택	기각	기각	기각	기각	채택 (채택)	기각	기각	채택 (채택)
상용고객우대	채택	기각	기각	기각	기각	기각	기각	채택 (채택)	채택 (채택)
수하물 처리	채택	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각
운항스케줄	채택	기각	기각	기각	기각	채택 (채택)	기각	기각	기각
정시성	채택	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각	채택 (기각)
기내서비스	채택	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각
기내음료	채택	기각	채택 (기각)	기각	기각	기각	기각	기각	기각
안전운행	채택	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각	기각
탑승수속	채택	기각	기각	기각	기각	채택 (기각)	채택 (채택)	기각	채택 (기각)
예약·발권	채택	기각	기각	채택 (채택)	기각	기각	기각	기각	기각

주: 괄호안은 사후검정

<표4-24> 탄력적 요금책정에 대한 인식차이 검증 결과

요인 만족도	성별	연령별	학력별	소득	직업	거주기간	여행횟수	여행목적
주중/주말	기각	기각	기각	기각	기각	채택(채택)	채택(채택)	기각
성수기/비수기	채택(채택)	기각	기각	기각	채택(채택)	채택(채택)	채택(채택)	기각

## 제 5 장 결 론

오늘날 항공시장은 급격한 변화와 발전을 지속하고 있으며, 모든 항공사들은 세계 유수의 거대 항공사들과 치열한 경쟁관계에 처해 있다.

이런 상황 속에서 항공사들은 항공이용객들의 욕구를 충족시키고 어떤 경쟁적 편익이 무엇인가를 정확히 인식하고 모든 역량을 집중시켜야 하는 현실이다.

본 연구에서는 항공이용객의 여행목적, 여행횟수, 거주지역 등 여행형태별로 항공사 선택시 서비스의 중요도에 대한 평가에 어떤 차이를 보이는 지, 그리고 또한 이러한 평가가 실제로 이용객들이 느끼는 만족도와는 어떠한 차이를 보이는지 조사하여 국내 항공사들에게 보다 차별화 되고 경쟁력 있는 서비스 제고 전략을 수립하는데 기본자료를 제공하고자 하였다.

실증분석결과를 토대로 항공서비스의 제고를 위한 시사점을 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 국내선 항공이용객들은 항공사를 선택할 때 안전운항을 가장 중요시했는데, 잦은 항공기 사고경험이 있는 국내 항공사들이 중점을 두어야 할 과제라고 판단된다. 안전운항을 보장해 줄 수 있는 항공기가 최우선되어야 할 것이다. 안전성은 운송기관에 있어서 가장 중요시되어야 할 요인이므로 항공사는 안전성이 보장되는 기종선정과 함께 다소 여유 있는 여력기의 확보 및 완벽한 정비를 행해야 하며, 항공기를 조종하는 조종사로 하여금 비정상적인 비행상황을 빨리 인지케 하는 최신의 장비 등의 장착 및 승무원들에 대한 안전교육, 항공종사자들의 안전운항수칙 준수 등, 기상악화시의 무리한 운항을 지양해야 한다.

대형사고를 줄이기 위해서는 운항승무원의 탁월한 비행조종기술과 특히 Manual(수동) 조종기술강화를 포함한 Skill-up 강화훈련프로그램이 만들어져야 하고 특히 국내항공사들이 외국인 운항승무원을 고용하고 있는 점을 고려

하여 개개인의 생활 습관, 성장환경, 사회·문화적 배경을 감안한 CRM(Crew Resource Management)<sup>72)</sup>교육·훈련도 등을 통해 최대의 안전운항을 유지해야 한다.

둘째, 정시성은 국내선 항공사 선택요인의 중요한 항목이며, 이는 곧 정시성의 확보유무가 항공사 신뢰성에 직결됨을 의미한다. 운항의 정시성을 확보하기 위해서는 현대화된 공항시설 구축과 자질 있는 공항근무요원을 운용해야 하며 특정시간에 집중된 항공기 스케줄설정을 피해야 한다. 또한 전문화된 운송요원 확보와 교육이 실시되어야 함은 물론 정비기술 능력을 강화하고 철저한 사전점검, 항공기 기자재업무를 전산화함으로써 과학적인 정비체계를 확립해야 한다.

셋째, 대체로 항공여객은 요금에 의식적일 뿐만 아니라, 항공사의 입장에서는 시장점유율과 장기적인 수익성을 결정짓는 요소가 된다는 점에서 대단히 신중을 기울여야 할 부분이다. 적절한 운임의 설정과 여행목적별 특별할인운임 제도를 신설한다면 항공이용자의 이용기회를 촉진하는 계기가 될 뿐 아니라 성/비수기, 주중/주말 운임변동성을 확보하여 승객분산효과와 수입제고에 기여할 것이다. 또한 제주거주자에 대한 특별운임적용부분도 검토할 필요가 있다.

넷째, 항공사가 제시하는 운항스케줄의 좋고 나쁨은 항공사 선택에 지대한 영향을 미치는 요인이므로 선호하는 운항스케줄을 마련하는 것은 당연하다. 따라서 항공사는 항공기 여력, 운항공항의 통제체제, 운항공항의 주기능력 등의 요소를 고려해 성/비수기, 요일별, 시간대별 특성에 따른 운항스케줄을 구성해야 할 것이다.

다섯째, 대부분의 집단에서 마일리지의 중요성을 제시하고 항공사 선택요인에 있어서 중요한 경쟁 프로그램이 되고 있다. 상용고객우대제도를 지속적으로 개선하여 좀 더 다양한 혜택이 제공될 수 있도록 해야 할 것이다.

---

72) 조성광, "비행과 CRM, 그리고 언어와 문화의 영향", 「항공진흥」, 한국항공진흥학과, 통권 16호, 가을호, 1997. p.140-141.

여섯째, 신속한 탑승수속과 수하물 처리의 만족도를 높이기 위해서는 불필요한 사무절차를 없애고 탑승수속카운터의 충분한 시설확충과 직원들의 업무능력 향상을 위한 지속적인 교육·훈련이 필요하다. 아울러 항공권의 예약·발권의 신속성을 위해서는 현재 자사의 유통경로에 위치한 각 판매망의 통합적·체계적인 연동화로 유통효율의 향상을 기할 수 있도록 유통경로시스템을 개선, 재편성하고, 최첨단 컴퓨터예약시스템의 도입과 운영이 요구된다. 이를 통해 전체적이고 종합적인 예약 및 발권 업무 효율화를 도모할 수 있을 뿐 아니라, 중간판매망에게는 항공여행에 대한 종합적 정보처리를 완벽히 수행하게 해 줄 것이다.



## 參 考 文 獻

### I. 국내 문헌 및 논문

1. 김경호·고승익, 『관광학원론』, 형설출판사, 1999.
2. 고석면·이성숙, “항공서비스 개선을 위한 고객의 서비스 만족도에 관한 실증 분석”, 인하공전대 논문집 Vol. 17, 1992.
3. 광동성, 김규동, “소비자만족 형성과정에 영향을 미치는 상황변수에 관한 연구”, 마케팅 연구, 12(1), 1997.
4. 김성혁, 『최신서비스산업론』, 형설출판사, 1994.
5. 대한민국 법령집, 『항공법』 제2조.
6. 윤대순, 『항공실무론』, 백산출판사, 1997.
7. 이영혁, “항공운송산업 규제완화의 경제적 효과”, 『항공진흥』, 한국항공진흥협회, 통권 15호, 여름호, 1997.
8. 정익준, 『항공운송 관리론』, 백산출판사, 2000.
9. 조성광, “비행과 CRM, 그리고 언어와 문화의 영향”, 『항공진흥』, 한국항공진흥학과, 통권 16호, 가을호, 1997.
10. 지용선, “항공서비스의 구매의사결정과정에 관한 연구”, 동국대학교, 박사학위논문, 1995.
11. 최덕철, “서비스 소비자행동모델 개발에 관한 실증적 연구”, 경희대학교 박사학위논문, 1986.
12. 한국항공진흥협회, 「항공서비스분야 여론조사 보고서」, 1993.

### II. 국외 문헌 및 논문

1. A. Wilson. *The Marketing of Professional Service*. London, Pitman, 1992.

2. C. Fornell & B. Wernerfelt, "Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A theoretical analysis," *Journal of Marketing Research*, vol. 24, 1987.
3. C. H. Lovelock., "Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights," *Journal of Marketing*, vol. 47, 1983.
4. D. A. Aaker & G. S. Day, *Consumerism: Search for the Consumer Interest*, 3rd ed.(New York : Free Press), 1978.
5. G. A. Churchill, Jr. & Carol Surprenant, "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, 14, November (1982)
6. Gallup Survey, *Consumer' Perception Concerning the Quality of American Products and Services*, 1988.
7. Harold shenton, Is Quality of Service Important, The Avmark Aviation Economist, April. 1992. p.12-13.
8. Intrama, World Airline Monitor, December 1991.
9. J. A. Howard & J. H. Sheth, *The Theory of Buy Behaviour*(New York: John Wiley & Sjons Inc.
10. J.M Ramsden, *The safe Airline*, Macdonald, 1997.
11. John E. Swan & Linda J. Combs, "Product Perfomance and Consumer Satisfaction : A New Concept," *Journal of Marketing*, vol. 40, 1976.
12. Kent N. Gourdin & Timothy J. Kloppenborg, "Identifying Service Gaps in Commercial Air Travel," *Transportation Journal*, Fall, 1991.
13. M. Hu & E. R. Bruning, "A Comparison of Enduring and Instrumental Paoduct/Service Importance : The Case of the Airline Traveller," *Transportation Practitioners Journal*, vol. 54, 1989.
14. Ostrowski, Peter I., Terrence V. O'Breen and Geoffrey L. Gordon, 1994

; Determinants of Service Quality in the Commercial Airline Industry : Differences Between Business and Leisure Travelers, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 1994.

15. R. A. Westbrook & J. W. Newman, "An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Appliances," *Journal of Marketing Research*, vol. 15, 1978.

16. R. A. Westbrook & J. W. Newman, "An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Appliances," *Journal of Marketing Research*, vol. 15 August, 1978.

17. R. E. Anderson, "Consumer Dissatisfaction : The effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance," *Journal of Marketing Research*, vol.10, 1973.

18. R. Oliver & W. O. Bearden, "Disconfirmation process and consumer Evaluation in the Product Usage," *Journal of Business Research*, vol.13, 1986.

19. R. Warland, R. Hermann and J. Willits, Dissatisfied Consumers : Who Gets Upset and Who Takes Action, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 9, Nov. 1975.

20. Rex S. Toh & Michael Y. Hu, "A Multipol discriinant Approach to Identifying Frequent Fliers in Airline Travel: Some Implications for market Segmentation, Target Marketing, and Product Differentiation," *Logistics and Transportation Review*, vol. 26(2), June, 1990.

21. Richard H. Deane, "Ethical Considerations in Frequent Flier Programs," *Journal of Business Ethics*, 1988.

22. S.M.Rathmall, "What is Meant by Service?," *Journal of Marketing*, vol. 30, 1976.

23. Stephen A. Latour & Nancy C. Peat, "Conceptual and Methodological Issues in Consumer Satisfaction Research," W. F. Wilkie., *Advances in Consumer Research*, vol. 6, 1979.
24. Steven M. Nako, "Frequent Flier Programs and Business Travellers : An Empirical Investigation," *Logistics and Transportation Review*, Dec. 1992.
25. U.S. Department of Transportation, Office of Consumer Affairs. *Travel Consumer Report*, 1990.
26. W. L. Wilkie, *Consumer Behavior*, New York: John Wiley & Sons Inc., 1986.
27. William E. O'Connor, *An Introduction to Air Economics*, N.Y., Praeger Publishers, 1985.



부 록

“여행형태별 항공사 선택요인의 인식수준과 만족도에 관한 연구”

안녕하십니까?

본 설문지는 “여행형태별 항공사 선택요인의 인식수준과 만족도”에 관한 연구를 위한 것입니다. 귀하의 의견은 항공서비스향상을 위한 귀중한 자료가 될 것입니다. 본 조사는 학술적인 연구목적만을 위해서만 이용되오니 성의껏 응답해 주시길 부탁드립니다.

소중한 시간을 내주셔서 감사합니다.

2002.

지도교수 : 제주대학교 경영대학원

김 경 호



제주대학교 중앙도서관  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구자 : 제주대학교 경영대학원

김 경 후

▶ 다음 항목에 대하여 생각하시는 해당번호에 ○표시를 하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 항공여행목적은 주로 다음 중 무엇입니까?(1개만 선택)

①관광/휴가    ②사업 및 업무관련    ③친인척 또는 개인 방문    ④ 기타

2. 현재 제주도에 거주하시거나 거주경험이 있으시면 그 기간은?

①없거나 1년 미만    ②1년 이상 - 5년 미만    ③5년 이상 - 10년 미만

④10년 이상

3. 귀하의 항공여행경험은 지금까지 어느 정도 되십니까?(편도기준)

- ①10회 미만      ②10회 - 19회      ③20회 - 29회  
 ④30회 - 39회      ⑤40회 - 49회      ⑥50회 이상

4. 항공사에 대한 정보(노선, 시간, 요금 등)는 주로 어떤 경로를 통해서 파악하십니까?(1개만 선택)

- ①일반 매체를 통해서(TV/신문/잡지 등)      ②아는 사람을 통해서  
 ③항공사나 여행사에 문의      ④인터넷을 통해서

5. 다음은 귀하께서 국내선 여행시 항공사를 선택하는 중요한 요인들입니다. 어느 정도 중요하게 생각하시는 지를 해당번호에 ○표하여 주시기 바랍니다.

구분	전혀 하지 않음	중요 하지 않음	중요하 지 않음	보통	중요	매우 중요
1)항공 요금	①	②	③	④	⑤	
2)초과수하물에 대한 요금부과정도	①	②	③	④	⑤	
3)항공권 환불	①	②	③	④	⑤	
4)상용고객 우대(마일리지 카드제도)	①	②	③	④	⑤	
5)신속한 수하물 처리	①	②	③	④	⑤	
6)편리한 운항스케줄(운항빈도, 시간)	①	②	③	④	⑤	
7)출발 및 도착시간의 준수	①	②	③	④	⑤	
8)승무원의 친절한 기내 서비스	①	②	③	④	⑤	
9)기내 음료 및 기타 오락 제공	①	②	③	④	⑤	
10)항공기의 안전운행	①	②	③	④	⑤	
11)신속한 탑승수속	①	②	③	④	⑤	
12)예약·발권의 신속	①	②	③	④	⑤	
13)항공사의 지명도	①	②	③	④	⑤	

7. 귀하는 국내선 항공요금을 주중/주말로 구분하여 탄력적으로 운용하는 것에 대해 어떻게 생각하고 계십니까?

- ①아주 부정적    ②부정적    ③그저 그렇다    ④바람직    ⑤아주 바람직

8. 귀하는 국내선 항공요금을 성수기/비수기로 구분하여 탄력적으로 운용하는 것에 대해 어떻게 생각하고 계십니까?

- ①아주 부정적    ②부정적    ③그저 그렇다    ④바람직    ⑤아주 바람직

6. 다음은 최근에 이용하신 국내선 항공서비스의 만족도에 관한 사항입니다.

경험하신 사항별로 만족하시는 정도를 해당번호에 ○표해 주시기 바랍니다.

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1)항공 요금	①	②	③	④	⑤
2)초과수하물에 대한 요금부과정도	①	②	③	④	⑤
3)항공권 환불	①	②	③	④	⑤
4)상용고객 우대(마일리지 카드제도)	①	②	③	④	⑤
5)신속한 수하물 처리	①	②	③	④	⑤
6)편리한 운항스케줄(운항빈도, 시간)	①	②	③	④	⑤
7)출발 및 도착시간의 준수	①	②	③	④	⑤
8)승무원의 친절한 기내 서비스	①	②	③	④	⑤
9)기내 음료 및 기타 오락 제공	①	②	③	④	⑤
10)항공기의 안전운행	①	②	③	④	⑤
11)탑승수속의 신속성	①	②	③	④	⑤
12)예약·발권의 신속성	①	②	③	④	⑤
13)전반적인 서비스는	①	②	③	④	⑤

▶ 다음은 일반적인 요인들입니다. 해당번호에 ○표를 부탁드립니다.

1. 귀하의 성별은?                    ① 남                    ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ①20세 미만      ②20-30세 미만      ③30-40세 미만      ④40-50세 미만  
⑤50-60세 미만      ⑥60세 이상

3. 귀하의 학력은?

- ①고졸이하      ②대재      ③대졸      ④대학원 이상

4. 귀하의 직업은?

- ①농/수산업      ②상업/자영업      ③주부      ④학생      ⑤회사원/공무원  
⑥전문직(의사, 변호사, 회계사 등 전문직종)      ⑦건설업      ⑧기타

5. 귀댁(본인 및 배우자)의 월 평균 수입은?

- ①100만원미만      ②100만원이상-200만원미만  
③200만원이상-300만원미만      ④300만원이상-400만원미만  
⑤400만원이상-500만원미만      ⑥500만원이상

\*성의껏 답변해 주셔서 대단히 감사합니다.

## ABSTRACT

**A study on the satisfaction and element when choosing airliners according to types of travel**

**- focusing on the regional route, Jeju, domestic airline-**

**Kim, Kyung-Hu**

*Department of Tourism Management*

*The Graduate School of Business Administration.*

*Cheju National University*

*Supervised by Professor Kim, Kyung-Ho*



Today the aviation market continues to rapidly change and develop and all the airliners are located in the strict competition with the world-class big airliners.

In this situation airliners try to concentrate their energy on satisfying the demand of the customers and recognizing competitive benefits for customers .

In this study we investigate the difference of estimation about the importance of service quality according to types of travel such as travel purpose, the times of travel and living place and compare the difference of the estimation and real satisfaction result, that we can offer the data, which would help for the domestic airliners to build strategy of improvement of service quality.

On the basis of the result of this study in terms of elevation of the airline service quality we can present :

1. The domestic airline customer regard the safety operation as the most important element when choosing airliners. Therefore safety operation is very critical point for airliners, which have a experience of aircraft crush.

2. The Punctuality( on time at the scheduled time ) is the important element of selecting of domestic airliners, that is closely connected with the reliability of the airliners.

3. Almost airline customer are interested in the air fare, this element can determine long term profitability and market competition power of the airliners. In this point airliners have to deeply think of the air fare.

4. The preference of the airline customer about the flight schedule, presented by the airliners give serious affect on choosing airliners. It is natural for the airliners to make the flight schedule favorable to the customers.

5. Most of the respondents present the milage benefits as the important thing, which becomes an important competitive program. The airliners have to improve the benefit system for the frequent flyers and try to give them much more benefits.

6. In order to elevate the satisfaction in the boarding registration and baggage operation the airliners have to remove the unnecessary procedure and improve the equipment of registration counter. At the same time they have to continue to train the Job ability of personnel.