



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



碩士學位論文

해양관광 선택속성이 만족과 방문 후
행동의도에 미치는 영향

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

李 義 熙

2012年 2月

The logo of Jeju National University, featuring a stylized flame or 'J' shape with 'JEJU 1952' inside, surrounded by the text 'JEJU NATIONAL UNIVERSITY 1952' and '제주대학교' in Korean.

碩士學位論文

해양관광 선택속성이 만족과 방문 후
행동의도에 미치는 영향

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

李 義 熙

2012年 2月



해양관광 선택속성이 만족과 방문 후 행동의도에 미치는 영향

指導教授 徐 鏞 健

李 義 熙

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2012年 2月

李義熙의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____
委 員 _____
委 員 _____

濟州大學校 大學院

2012年 2月



Influences of Selection Attributes to Satisfaction
and Behavioral Intention in Marine Tourism

Eui-Hee Lee

(Supervised by Professor Yong-Kun Suh)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of **Master** of Tourism Science

FEBRUARY. 2012.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....

.....
FEBRUARY. 2012.
.....

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<목 차>

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	4
3. 연구의 방법과 범위	6
II. 이론적 고찰	8
1. 해양관광	8
1) 해양관광의 개념	8
2) 해양관광의 유형	12
3) 해양관광 현황 및 추세	17
2. 선택속성	22
1) 관광상품 선택과정	22
2) 선택속성의 개념	25
3) 해양관광 선택속성 연구	26
3. 만족과 행동의도	31
1) 관광만족의 개념	31
2) 행동의도의 개념	36
3) 관광만족과 행동의도의 관계	40
4. 선택속성과 만족, 행동의도 관계	44
III. 연구 조사 설계	48
1. 연구모형 및 가설설정	48
1) 연구모형	48
2) 가설의 설정	49
2. 개념의 조작적 정의	50

3. 조사 설계 및 분석 방법	52
1) 조사 설계	52
2) 설문지의 구성과 자료 분석 방법	52
IV. 실증분석 및 결과	54
1. 표본의 특성	54
2. 측정변수의 신뢰도와 타당성 검증	59
1) 해양관광 선택속성 신뢰성 및 타당성 검증	60
2) 전반적 만족 및 방문 후 행동의도의 신뢰성 검증	61
3) 해양관광 선택속성 요인분석과 타당성 검증	61
3. 가설 검증	63
1) 가설 1의 검증	63
2) 가설 2의 검증	65
3) 가설 3의 검증	67
4. 분석결과의 요약	69
1) 분석결과의 요약	69
2) 연구의 시사점	73
V. 결론 및 제언	75
1. 연구결과의 요약	75
2. 연구의 한계와 제언	78
참고문헌	80
부록 - 설문지	89
ABSTRACT	92

<표 차례>

<표 1-1> 연구의 흐름	7
<표 2-1> 해양관광의 정의	10
<표 2-2> 내륙관광과 비교한 해양관광의 특성	12
<표 2-3> 해양관광 활동유형	15
<표 2-4> 21세기 해양수산 패러다임의 변화	18
<표 2-5> 해양관광 형태의 변화	19
<표 2-6> 세계 해양관광 동향	20
<표 2-7> 세계 해양관광산업 성장 전망	21
<표 2-8> 선택속성의 개념	26
<표 2-9> 해양관광 선택속성에 관한 선행연구	30
<표 2-10> 선행연구에 따른 만족의 분류	34
<표 2-11> 행동의도의 측정 요소	39
<표 2-12> 관광만족과 행동의도 선행연구	43
<표 2-13> 선택속성과 만족, 행동의도 관계에 관한 선행연구	47
<표 3-1> 설문지의 내용과 구성	53
<표 4-1> 표본의 특성	55
<표 4-2> 해양관광유형별 인구통계학적 특성	57
<표 4-3> 해양관광유형별 방문 행태적 특성	58
<표 4-4> 해양관광 선택속성에 대한 신뢰성 및 타당성 검증 결과	60
<표 4-5> 전반적 만족 및 방문 후 행동의도 신뢰도 검증 결과	61
<표 4-6> 해양관광 선택속성에 대한 요인분석 및 타당성 검증 결과	62
<표 4-7> 해양관광 선택속성과 전반적 만족간의 회귀분석 결과	64
<표 4-8> 전반적 만족과 재방문 의도간의 회귀분석 결과	65
<표 4-9> 전반적 만족과 추천의도간의 회귀분석 결과	66
<표 4-10> 해양관광유형에 따른 해양관광 선택속성 분산분석	67

<표 4-11> 해양관광유형에 따른 전반적 만족 분산분석 68
<표 4-12> 해양관광유형에 따른 방문 후 행동의도 분산분석 68
<표 4-13> 가설의 검증 결과 72



[그림 차례]

[그림 2-1] Marks의 해양활동유형	13
[그림 2-2] 소비자의 구매과정	23
[그림 2-3] 관광소비자의 정보처리과정	23
[그림 2-4] 고객만족의 요소	32
[그림 2-5] 관광객 만족과정	35
[그림 3-1] 연구모형	48

I. 서론

1. 연구의 배경

해양은 지구표면 총면적의 70%를 점유하고 있으며, 인류의 경제·사회·문화 활동에 있어서 미치는 영향력이 매우 크다. 해양은 그동안 주로 어업의 대상이었으나, 여가와 관광의 기능이 활성화되면서 그 영역이 내륙 중심에서 해양으로 점차 확장되고 있다. 그중에서도 해양자원의 관광 산업화는 오늘날 해양관광자원의 확충이라는 측면에서 그 중요성이 매우 크다고 할 수 있다.¹⁾ 특히 선진국의 사례로 미루어 볼 때 해양관광은 관광산업 중 관광객의 참여율과 경제적 측면에서 성장잠재력이 높은 분야로 인식되고 있으며,²⁾ 크루즈의 취향과 고성능 드라이슈트(dry suit)의 개발과 같은 교통수단과 과학의 진보로 해양관광은 인간의 희구(希求)를 실현시키는데 중요한 역할을 하고 있다.

전 세계적으로 관광추세는 내륙관광에서 해양관광으로 이동하고 있으며, 선진국의 경우 전체 관광활동 인구 중 해양관광 참여율은 40~50% 수준으로 주로 친수공간 개발사업을 통해 해양관광지를 개발하고 있다. 주요 해양관광 거점은 해수욕장, 마리나, 크루즈 터미널이며, 주요 관광활동은 크루즈, 스킨스쿠버, 윈드서핑, 요트 등 해양스포츠의 비중이 높다. 우리나라 역시 최근 해양스포츠 활동이 늘어나고 있는 추세이며, 연안지역을 중심으로 친수공간 개발이 이루어지고 있다.³⁾ 또한 최근 국내에서 녹색관광(green tourism)과 청색관광(blue tourism)에 대한 관심이 고조되면서 해양관광에 대한 관심의 증대되고 있으며, 해양관광 활동 또한 해수욕장을 중심으로 하는 해안가에서 점차 해상, 해중, 해저로 공간적 범위가 확대되고 비치(beach) 또는 마리나(marina)를 축으로 다양한 레크레이션

1) 한국관광학회(2009). 『관광학총론』, 서울 : 백산출판사, pp.982-983.

2) A. Moreno and B. Amelung(2009). Climate change and coastal & marine tourism: review and analysis, *Journal of Coastal Research*, SI 56(Proceedings of the 10th International Coastal Symposium), p.1140.

3) 국토해양부(2008). 『해양관광진흥 기본계획 수립 및 제도개선방안에 관한 연구』, 국토해양부, p.11.

요소가 강조되는 추세⁴⁾에 있다. 해양관광은 공간적 측면에서도 해변, 해상, 해중 및 해저 전반에 걸쳐 휴양지·관광지 등으로써 효율적이고 극대화된 이용방안이 기대되고 있으며, 정적인 관광에서 활동성이 강한 동적인 관광으로 관광의 형태가 변모할 것으로 보이며, 바다를 소재로 한 대안적 관광형태로 발전해 나갈 것으로 예상된다.

제주도는 화산섬이라는 자연·환경적 요건과 최근 조성되고 있는 녹색관광과 청색관광에 대한 관심, 관광의 패러다임 변화 등으로 해양관광의 최적지로 부상하고 있다. 해양관광지로서도 섬의 매력성에 더불어 온난한 기후, 다양한 해양생태, 수려한 자연경관 등 무한한 해양자원과 개발 잠재력을 지니고 있어 해양을 소재로 한 각종 해양관광활동이 적합하고 발전가능성이 높다. 제주도가 해양관광지로 발전하고 늘어나고 있는 해양관광 수요에 부응하기 위해서는 해양관광 소비자의 행동에 대한 이해가 필요하다.

관광객의 소비자행동을 분석하고 그에 따른 관광 마케팅 전략 수립의 토대를 마련하는데 관광객의 관광동기와 선택속성, 관광만족 및 행동 등의 주요 요인을 중심으로 한 선행연구는 많이 진행되어 왔다. 선택속성이란 Lancaster(1996)가 ‘소비자는 상품을 상품자체로 구매하는 것이 아니라 여러 가지 속성의 덩어리를 사는 것’이라고 주장⁵⁾한데서 유래되었는데, 동일한 개념으로 Klenosky, Gengler, Mulvey(1993)와 Makens(1996)는 선택속성(attribute)이란 고객이 선호와 구매하는데 차이를 일으키는 상품의 속성에 대한 태도가 어떻게 형성되며, 이러한 상품 속성이 다른 속성들과 어떻게 구별될 수 있는가에 대한 것이라고 주장하였다. 관광객의 관광상품 선택속성 요인은 관광참가 결정을 위해 관광객이 고려하는 요인으로서 중요한 행동변수라 할 수 있다. 또한 선택속성은 연구자에 따라 추구편익, 참가결정 또는 선택속성 요인 등 다양한 개념이 상호보완적으로 사용되고 있다. 관광상품의 선택속성은 관광만족과 행동의도를 예측할 수 있는 주요변수로 고려되었으며 변수들 간의 구조 관계에 대한 다양한 실증연구가 진행되었지만, 해양관광을 대상으로 하는 연구는 2000년대 들어서 이재곤(2005)이 해양관광의

4) 최도석(2006). 우리나라 해양관광의 현실과 활성화 방안, 『한국관광정책』, 26, p.29.

5) 홍진표(2010). 스키리조트 선택속성이 관광자행동에 미치는 영향 연구, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, p.26.

선택속성을 해양관광의 매력 또는 유인력이라 주장⁶⁾하면서 18개의 측정항목으로 7개의 요인을 도출하면서 거론되기 시작하였다. 하지만 해양관광의 선택속성에 대한 다양한 측정항목을 통한 실증적 연구는 아직 미흡한 실정이며 특히 해양관광유형별 선택속성과 관광만족, 방문 후 행동의도의 관련성이나 차이에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다.

이에 본 연구에서는 제주도에서 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버에 참가한 국내 관광객을 대상으로 해양관광 선택 시 중요하게 고려한 요인과 관광만족, 방문 후 행동의도에 대한 구조적 관계와 해양관광유형별 해양관광 선택속성과 관광만족, 방문 후 행동의도의 차이를 실증분석 하고자 한다.

6) 이재곤(2005). 해양관광 매력요인 연구, 『관광서비스연구』, 5(2), pp.119-135.

2. 연구의 목적

제주도는 섬이라는 지역적 특성과 관광에 대한 패러다임의 변화로 해양관광에 대한 수요가 점차 급증할 것으로 예상되고 있으며, 해양관광과 휴양에 적합한 환경을 갖추고 있어 무한한 해양개발의 잠재력을 가지고 있다고 할 수 있다. 보는 관광위주의 정적인 관광에서 체험과 활동성에 기반을 둔 동적관광으로 관광의 형태가 변화하고 있는 현재의 상황으로 미루어 볼 때 제주도는 잠재력이 풍부한 해양관광 자원을 적극 활용함으로써 제주관광의 새로운 활로를 모색하여야 할 시기이며, 제주도의 바다와 관련한 자연자원과 지역적 특색이 있는 문화자원을 활용하여 해양관광의 지역특화 가능성을 높일 수 있는 시기이다. 특히 해양관광의 지역특화는 지역 브랜드를 창출함은 물론 지역경제 활성화에도 긍정적인 영향을 주어 제주도의 관광 패러다임을 바꿀 수 있는 중요한 동인으로 작용할 것이다.

따라서, 본 연구에서는 제주도에서 해양관광을 한 국내 관광객을 대상으로 해양관광 선택속성을 파악하고 이러한 해양관광 선택속성과 만족, 방문 후 행동의도와 구조적 관계와 해양관광유형별 해양관광 선택속성과 만족, 방문 후 행동의도의 차이에 관한 연구를 진행하고자 한다. 특히 인구통계학적 특성과 해양관광유형별로 해양관광 선택속성과 만족, 행동의도간의 차이점을 도출하며, 해양관광에 참가한 관광객이 해양관광 참가 결정시 고려하는 선택속성 요인 중 만족에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 해양관광 참가자들의 요구나 동기를 충족시킬 수 있는 방안에 대한 실무적인 시사점을 도출하고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 세부 목적을 제시하였다.

첫째, 제주도 해양관광에 참가한 국내관광객들의 해양관광 선택속성에 대해 확인하고자 한다. 이를 위해 선행연구를 토대로 해양관광 선택속성을 측정할 수 있는 항목을 토대로 만족에 유의한 영향을 미치는 해양관광 선택속성을 도출할 수 있도록 한다.

둘째, 도출된 해양관광 선택속성과 만족, 행동의도와 인구통계학적 특성 및 방문 행태를 해양관광유형별로 나누어 살펴봄으로써 그 차이를 도출할 수 있도록

한다. 특히 해양관광유형에 따른 해양관광 선택속성과 만족, 방문 후 행동의도간의 차이를 검증해 보고자 한다.

셋째, 해양관광 선택속성 요인 중 만족과 방문 후 행동의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 확인하고자 한다. 이러한 요인 선별을 통해 해양관광 참가자들의 만족과 긍정적 행동의도를 이끌어 내기 위하여 보다 중요하게 고려되고 개선되어야 할 요인에 대한 검토의 필요성이 있다고 할 수 있다.

마지막으로 제주도의 해양관광 활성화를 위한 실무적 시사점을 제시하고자 한다. 제주도에서 해양관광에 참가한 관광객들의 만족, 재방문과 추천을 유도하기 위하여 제주도 지자체와 관련 사업체가 실행가능한 시사점을 찾아보고자 한다.

3. 연구의 방법과 범위

사회과학의 기본적인 목적은 사회현상을 설명하는 이론을 제시하고 증명하는 것이며,⁷⁾ 연구방법이란 제기된 문제를 해결하는 과학적 방법과 절차를 말한다. 본 연구에서는 앞서 언급한 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌연구(documentary study)에서 선행연구를 참고하여 연구모형을 계획하고 가설을 설정하였으며, 이를 토대로 설문을 통한 실증연구(empirical study)를 병행하여 실시하였다.

문헌연구에서는 국·내외 논문과 관련 서적, 발간 보고서, 통계자료 등을 활용하여 해양관광과 해양관광 선택속성, 전반적 만족 및 방문 후 행동의도에 대한 개념을 종합적으로 검토하였다. 기존의 선행연구를 해양관광 선택속성과 전반적 만족 및 방문 후 행동의도의 구조적 관계에 대한 가설 설정과 연구모형에 대한 학술적 이론 근거로 삼았다.

실증연구에서는 선행연구들의 설문을 기초로 구체화된 설문지를 사용하여 설문조사(questionnaire survey)를 실시하였으며, 수집된 자료 중 유효한 표본을 대상으로 SPSS 17.0 통계 프로그램을 사용하여 통계적 분석을 실시하였다.

본 연구의 실증분석을 위한 자료 수집과정에서 측정의 오류를 최소화하고 효율적이며 과학적으로 조사가 수행될 수 있도록 하기 위하여 조사 자료를 다음과 같은 조사 설계에 의해서 수집하였다.

첫째, 본 연구에서 모집단은 제주도방문객 중 제주도에서 해수욕 및 관광유람, 스킨스쿠버에 참가한 국내관광객으로 설정하였다.

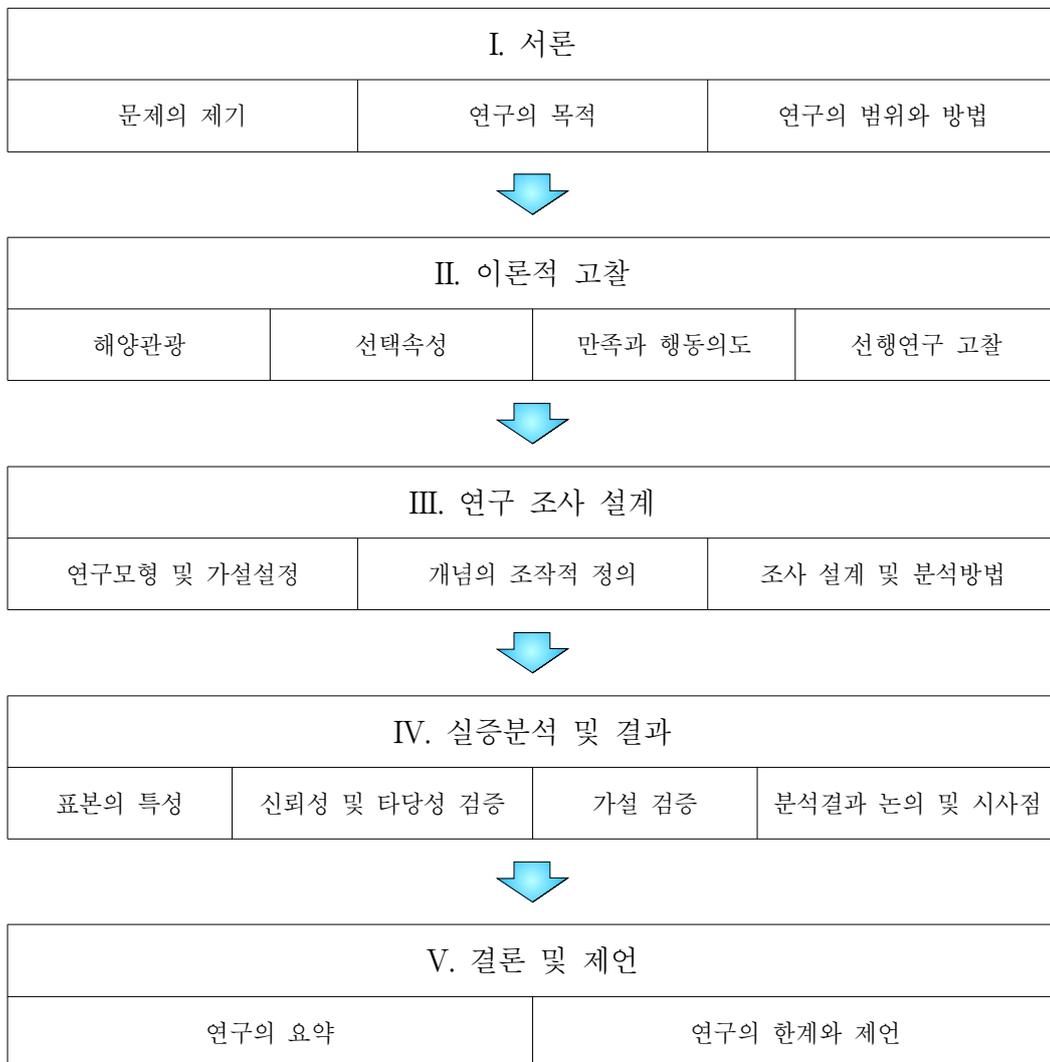
둘째, 조사 기간은 2011년 8월 1일부터 8월 31일까지로 평일과 주말을 포함하여 실시하였으며 조사 장소는 해수욕 참가자는 이호·함덕·김녕해수욕장, 관광유람 참가자는 서귀포 유람선 선착장, 스킨스쿠버 참가자는 서귀포항 선착장에서 설문지를 배부 및 회수하였다.

셋째, 조사 방법은 편의표본추출(convenience sampling)방법으로 표본을 선정하였으며, 자료는 자기평가기입법(self-administrated questionnaire survey method)으로 수집하였다.

7) 채서일(2004). 『사회과학조사방법론』, 서울 : 학현사, p.29.

실증분석을 위해 SPSS 17.0 통계 프로그램을 사용하였다. 자료의 분석은 조사 자료의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(frequency analysis)과 교차분석(cross tabulation analysis)을 실시하였으며, 해양관광 선택속성에 대하여 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 또한 각 측정항목에 대해 신뢰성 및 타당성 분석(reliability-validity analysis)을 실시하였으며, 가설 검증을 위해 회귀분석(regression analysis)과 차이분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 본 연구의 전체적인 흐름은 <표 1-1>에 제시된 바와 같다.

<표 1-1> 연구의 흐름



II. 이론적 고찰

1. 해양관광

1) 해양관광의 개념

(1) 해양관광의 정의

해양에서의 인간의 모든 활동은 직·간접적으로 해양생물과 이들의 서식지에 영향을 미치며, 해양은 경제적 이익, 그리고 인간의 생업과 레크레이션 활동과도 긴밀히 연결되어 있다. 해양은 주요한 교통망을 제공하고 해안지역은 계속해서 인구고밀도화가 진행 중이며, 사람들은 해양과 해안에서 즐거움과 휴식을 취한다.⁸⁾ 해양은 인간에게 해조, 어류를 제공하고 수자원을 쾌적하게 만드는 본원적 기능뿐만 아니라 여가시간을 향유하게 만드는 관광자원으로서 귀중한 역할⁹⁾을 한다. 해양의 기능이 본원적 기능에서 관광기능으로 점차 이양될 수 있는 가능성은 경제의 고도화와 교통수단의 발달, 과학적 문명의 이기가 발달함에 따라 더욱 가속화될 것으로 보이며, 특히 교통수단과 과학의 진보는 해양에 대한 인간의 희구를 실현시키는 촉매제 역할¹⁰⁾을 하고 있다. 해양에 대한 중요성이 증대되고 해양에 대한 관심이 고조되면서 해양관광은 현대 관광분야에서 가장 급속도로 성장하는 분야 중 하나로 인식되어져 왔으며,¹¹⁾ 선진국의 사례를 살펴볼 때 해양관광이 이루어지는 공간도 기존의 해변에서 해저, 해중, 해상 등으로 입체화되고 확장되고 있으며 해양관광활동 또한 다양화 될 것으로 예상된다.

8) B. Natalie and A. Jackie(2008). How wild is the ocean? Assessing the intensity of anthropogenic marine activities in British Columbia, Canada, *Aquatic Conservation: Marine and Freshwater Ecosystems*, 18(1), pp.55-56.

9) 이상춘·노창현(2002). 해양관광정보시스템 구축 및 활용방안, 『관광·레저연구』, 13(2), pp.103-112.

10) 전동환·심상화(2009). 해양관광 중요도의 만족과 추천의도에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 23(1), pp.129-144.

11) M. H. Abed., M. Monavari and A. Karbasi(2011). Site Selection Using Analytical Hierarchy Process by Geographical Information System for Sustainable Coastal Tourism, IPCBEE, 15, IACSIT Press, Singapore, p.120.

해양관광의 영문표현은 일반적으로 Marine Tourism, Oceanic Tourism, Coastal Tourism으로 사용되고 있다. 최근 국내·외에서 주로 사용하는 용어는 Marine Tourism이며 경우에 따라 연안의 의미가 강할 경우 Coastal Tourism을 사용하기도 한다.¹²⁾ 해양관광은 연안 또는 물과 인접한 공간에서 이루어지는 자동차 드라이빙, 해변에서의 야영, 카약, 해양생물의 관찰, 낚시와 경관감상 등을 포함하는 광범위한 활동¹³⁾으로 정의되기도 하고, 해역과 해안에서 이루어지는 활동으로 해양에 의존하거나 해안에서 특별히 이루어지는 활동으로 정의하기도 하며, 해안선에 인접한 육지와 바다의 공간인 해안과 해양에서 휴양 및 레크리에이션을 하는 활동¹⁴⁾으로 정의하기도 한다. 또한 해양관광은 해중·해상·해변을 대상으로 하여 이루어지는 관광활동으로 청색관광(blue tourism)이라고도 할 수 있으며¹⁵⁾, 일상생활에서 벗어나 변화를 추구하기 위한 관광행위로서, 해역과 연안에 접한 단위 지역사회에서 직·간접적으로 해양공간에 의존하거나 연관된 활동을 의미하며¹⁶⁾, 해양이 가지고 있는 영역과 역할, 매력성으로 인한 모든 관광활동¹⁷⁾을 지칭한다. 학자에 따라서는 행위적 측면에서 관광객들이 연안과 해안지역에서 관광행위를 수행하는 과정에서 생활체험, 교육, 경관 감상, 해상·해중에서 체험활동, 심신을 휴식할 수 있는 휴양 레크리에이션활동으로서 관광객들이 목적지에서 관광활동과 관련된 일체의 행위¹⁸⁾를 해양관광으로 정의하기도 하고, 해양과 도서, 어촌, 해변 등을 포함하는 공간에 부존하는 자원을 활용하여 일어나는 관광목적의 모든 활동¹⁹⁾으로 정의하기도 한다. <표 2-1>은 선행연구를 토대로 국내·외 학자들의 해양관광에 대한 정의를 요약해 놓은 것이다.

-
- 12) 이영진(2009). 해양 레저관광행동 영향요인 구조분석, 한양대학교 대학원 박사학위논문, p.19.
 13) J. H. Collins(2007). Marine Tourism in the Kimberley Region of Western Australia, *Geographical Research*, march 2008, 46(1), p.112.
 14) 이진희(2008). 라이프스타일유형에 따른 제주해양관광의 속성 및 만족도에 관한 연구, 『관광학연구』, 32(4), pp.213-233.
 15) 김낙중(2010). 『해양레저스포츠관광론』, 서울 : 대왕사, p.48.
 16) 김성귀(2007). 『해양관광론』, 서울 : 현학사, p.34.
 17) 양희재(2004). 해양관광 참여동기와 시장세분화에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.6.
 18) 성기만(2002). 국내 해양관광지 개발모형에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문, p.12.
 19) 이재근(2005). 해양관광자원 개발방향에 관한 연구, 『관광경영학연구』, 23, pp.319-341.

<표 2-1> 해양관광의 정의

	연구자	개념
국외	Basiron(1997)	해안선에 인접한 육지와 바다의 공간인 해안과 해양에서 휴양 및 레크리에이션을 하는 활동
	畔柳昭雄(1997)	해양과 관련하여 이루어지는 레크리에이션 활동을 포함한 관광활동
	Marks(1999)	관광객이 자신의 거주지를 벗어나 해양환경 내에서 이루어지는 레크리에이션 활동
	Hall(2001)	해양과 해변에서 이루어지는 관광, 여가, 레크리에이션 지향적 활동
	Garrod & Wilson(2003)	물가, 해안에서 떨어진 앞바다, 해안지역에서의 활동을 포함하고 있으며 해양 야생 매력에 기초한 해양 생태관광과 해안 지역이나 공동체의 문화적 유산적 특성까지도 포함하는 개념
	Collins(2008)	물과 인접하고 연안과 관련된 모든 활동을 포함하며, 사륜 드라이브, 해변 캠핑, 바다 카약, 해양 생물 관찰, 스포츠 낚시, 경관구경 여행 같은 넓은 범위의 활동
국내	해양수산부(2001)	국민의 건강·휴양 및 정서생활의 향상을 위하여 해양과 연안에서 이루어지는 관광활동 및 해양 레저·스포츠
	장병권(2002)	바다를 바탕으로 해변이나 도서, 어촌 등에서 관광목적으로 이루어지는 관광
	정석중·이미혜(2004)	도서·어촌·해변·해면·해저 등을 포함하는 공간에 부존하는 자원을 활용하여 일어나는 관광목적의 모든 활동을 의미
	이상춘·여호근·최나리(2004)	바다, 연안 및 해상, 강하구, 집수(集水)지역 등에서 이루어지는 관광객에 의한 광범위한 형태의 활동
	신동주·신혜숙(2005)	해안선에 인접한 육지와 바다의 공간에서 해양레크리에이션 행위를 하는 활동
	이재곤(2005)	해양과 도서, 어촌, 해변 등을 포함하는 공간에 부존하는 자원을 활용하여 일어나는 관광목적의 모든 활동
	김성귀·홍장원(2006)	해양과 도서, 어촌, 해변 등을 포함하는 공간의 부존자원을 활용하여 일어나는 관광목적의 모든 활동
	김성귀(2007)	일상생활에서 벗어나 변화를 추구하기 위한 관광행위로서, 해역과 연안에 접한 단위 지역사회에서 직·간접적으로 해양공간에 의존하거나 연관된 활동을 의미

자료 : 선행연구를 토대로 연구자가 재구성함

(2) 해양관광의 특성

해양관광은 일반적인 내륙관광의 특성도 가지고 있지만 내륙관광과 다른 여러 가지 특성을 가지고 있다. 특히 인간이 통제하기 힘든 기상조건, 조류현상, 온도, 바람, 태풍, 조석현상 등 유동하는 현상인 바다를 접하는 활동이 대부분이며,²⁰⁾ 해양의 자연적·환경적·문화적 조건은 지구의 생성과 함께 고유한 특성을 축적해 온 것이기 때문에 개발과 이용에 한계성을 가지는 경우가 많다.

내륙관광과 구분 짓는 해양관광의 가장 큰 특징은 관광활동이 이루어지는 공간이 해양 혹은 해양과 인접한 연안이라는 점이다. 해양은 지역에 따라 수온, 수심, 조석간만의 차, 탁도, 바다 색깔 등에 차이가 있는데, 그 특성에 따라 해양관광 형태가 달라진다. 예를 들어 조류가 약하고 탁도가 낮은 동해안에서는 스킨스쿠버활동이 적합하며, 조석간만의 차가 큰 서해안에서는 갯벌체험이나 채집활동이 적합하다. 또한 내만, 외해, 갯, 도서, 절벽 등 해역에 인접한 육지의 형상에 따라 활용방법도 다양한데 내만은 정온수역으로 마리나 등이 입지하기에 유리하며, 외해에 접해 파고가 높고 바람이 많은 지역은 서핑이나 요트와 같은 활동적인 해양관광활동에 적합하다. 그리고 갯은 육지에서 바다경관을, 기암절벽은 바다에서 육지경관을 감상하기에 적합하다.

해양관광은 해양을 직·간접적으로 이용하는 관광형태이기 때문에 관광활동 측면에서 안정성이 확보되어야 하고, 계절성을 극복하여야 하며, 관광시설 측면에서 파도와 바닷바람을 견뎌낼 수 있는 내구성을 갖추어야 한다.²¹⁾ 해양관광을 위한 기반시설은 내륙관광에 비해 초기투자비가 많이 소요되고 도서지역의 경우 운반비 등의 추가 비용이 발생하기 때문에 민간에서 주도적으로 개발하기에는 어려움이 있다. 또한 환경영향 측면에서 해양환경은 오염에 민감하며, 한번 파괴되면 복구비용이 많이 소요되기 때문에 대규모 개발 시 주의가 요구되는 특성을 가진다. <표 2-2>는 내륙관광과 비교해 해양관광의 특성을 정리한 것이다.

20) 이영진(2009). 전계논문, p.26.

21) 제주특별자치도(2010). 『제주해양관광특성화 계획수립』, 한국해양수산개발원, p.39.

<표 2-2> 내륙관광과 비교한 해양관광의 특성

구 분	해양관광	내륙관광	
관광 활동	안전성	물에서 이루어지는 활동이기 때문에 안전조치가 중요함. 그리고 파도, 해일, 조류, 해풍 등의 위험에 노출되어 있기 때문에 해양기후 변화에 민감하게 대처해야 함	내륙은 해양에 비해 위험에 덜 노출되며, 기후변화도 심하지 않아 상대적으로 안전한 편임
	계절성	바다를 직접적으로 이용하는 해수욕 등은 수온이나 기온에 민감하여 계절적 제약이 심한 편임	계절성이 있으나 해양관광에 비해 심하지 않음
관광 시설	시설의 내구성	파도와 바닷바람 등에 견디기 위해서는 내구성이 크게 요구됨	육상의 일반적인 상황에 견딜 수 있는 내구성이 필요함
	시설 투자	투자비가 많이 소요됨 - 방파제, 선착장 등 바다에 건설되는 기반시설의 투자비가 큼 - 육지에 건설되는 시설도 내구성을 높여야 함 - 도서지역은 운반비 등이 많이 소요됨	상대적으로 해양관광에 비해 시설 투자비가 크지 않음
환경영향	해양은 오염에 민감하며, 해양구조물은 조류변화 등으로 해양생태계 및 해안지형(해안 침식 및 퇴적 등)에 영향을 미칠 수 있음. 또한 한번 파괴된 환경 및 생태계는 복구가 힘들기 때문에 해양이용 시에 환경에 대한 주의 깊은 고려가 필요함	상수원·하천 수질 및 동식물에 영향을 미치지만 해양관광에 비해 상대적으로 영향이 적음	

자료 : 김성귀(2007). 『해양관광론』, 서울 : 현학사, p.37 <표2-1>을 연구자가 재구성함

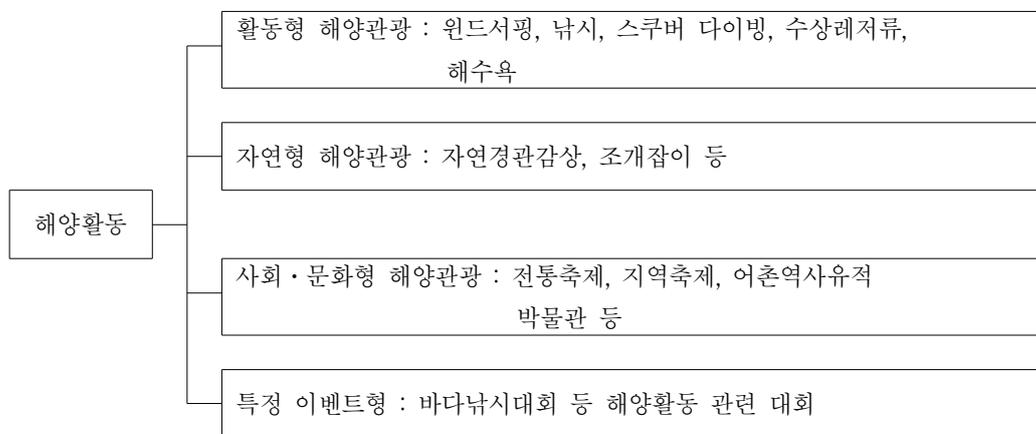
2) 해양관광의 유형

해양관광이 이루어지는 공간은 해변, 해상, 해중으로 공간별로 다양한 해양 레저·스포츠 활동이 가능하다. 주로 해수욕과 경관감상 등의 활동이 이루어지는 해변은 접근이 용이하고, 상대적으로 안전하며, 특별한 장비가 필요하지 않아 관광개발이 용이한 편이다. 한편 관광유람이나 요트, 보트 등의 세일링과 같은 활동이 이루어지는 해상이나 관광잠수함, 스킨스쿠버처럼 해중 또는 해저에서 관광

활동을 누리기 위해서는 특수한 장비가 필요하기 때문에 해상 및 해중 또는 해저에서 해양관광활동이 활성화되려면 관련 산업의 발전 및 기술이 필요하며, 이러한 장비와 기술의 고도화는 해양관광활동의 다양성을 결정짓는 중요한 요소이다.

Marks(1999)는 해양관광을 [그림 2-1]과 같이 활동형 해양관광, 자연형 해양관광, 사회·문화형 해양관광, 특정 이벤트형²²⁾의 4가지로 구분하고 있다.

[그림 2-1] Marks의 해양활동유형



자료 : 정석중·이미혜(2004). 『해양관광론』, 서울 : 대왕사, p.73, <표 2-4-1>의 내용을 연구자가 재구성

장병권(2002)은 해양관광을 활동유형에 따라 해양의존형 활동과 해양연관형 활동으로 분류하였으며, 해양의존형 활동은 역동성에 따라 다시 스포츠형, 레저형, 관광형으로 분류하였다. 스포츠형은 활동성 해양관광으로 모터보트, 수상스키, 요트, 윈드서핑, 스쿠버다이빙이 여기에 속하며, 레저형은 주로 해변가를 중심으로 하는 휴식과 레저를 겸하는 것으로 해수욕, 파도타기, 모래찜질, 낚시, 갯벌체험 등의 체험활동이 포함된다.²³⁾

이상춘·여호근·최나리(2004)는 해양관광을 해양성 위락 유형 연구의 관점에 따라 해안관광, 해양성관광, 해양위락 등으로 다양하게 사용하고 있으나 해양관광 활동유형은 크게 스포츠형 활동(요트, 보트 또는 세일링), 대중 레저형 활동

22) M. Orams(1999). 『Marine tourism: development, impacts and management』, Routledge: London.

23) 장병권(2002). 지속가능한 해양관광 개발방안, 『문화관광연구』, 4(1), pp.2-3.

(해수욕 등), 해안지역에서의 관광활동(해변산책 등)의 3가지로 구분할 수 있다고 하였다.²⁴⁾

최근에는 해양관광의 유형을 크게 해양을 직접적으로 이용하는 해양의존형과 해양과 간접적으로 연관되어 있는 해양연관형으로 나누고 해양의존형에는 윈드서핑, 스킨스쿠버, 요트 등의 해양 스포츠형, 해수욕, 바다낚시 등의 해양 휴양형, 경관을 감상하는 해양 유람형으로 분류하고 해양연관형은 해양문화관광, 어촌관광, 도서관광, 생태관광 등으로 분류²⁵⁾하고 있다(정석중·이미혜, 2004; 김성귀, 2007; 국토해양부, 2008).

최근의 연구를 살펴보면 해양관광 활동유형은 크게 해양과 직접적 연관성이 있고 해양을 적극적이며 동적으로 이용하는 해양의존형 활동과 해양의 주변공간이나 부속자원을 다소 수동적이며 정적으로 이용하는 해양연관형 활동으로 분류된다고 할 수 있다. <표 2-3>은 국내·외 학자들의 해양관광 활동유형을 정리한 것이다.

24) 이상춘·여호근·최나리(2004). 『해양관광의 이해』, 서울 : 백산출판사, p.25.

25) 국토해양부(2008). 전계논문, p.5.

<표 2-3> 해양관광 활동유형

연구자	구분	해양관광 활동유형
국외	日本觀光協會(1987)	스포츠형 활동, 대중 레저형 활동, 해안지역의 관광활동
	作田岩穂(1987)	해양관광, 관련관광, 관련활동
	畔柳昭雄(1997)	해양의존적 관광활동, 해양연관적 관광활동
	Marks(1999)	활동형, 자연형, 사회·문화형, 특정 이벤트형
국내	이태우(1996)	스포츠형, 레저형, 관광형
	박호표(1997)	해양성 레크레이션(스포츠형, 레저형, 관광형), 관련 레크레이션, 관련활동
	한국해운신문(1998)	해양 스포츠형, 전통적 레저형, 외항 크루즈
	최도석(1998)	스포츠형, 해양관람 및 유람형
	이종훈(1999)	스포츠형, 휴양형, 유람형
	이상춘·여호근(2001)	경관감상형, 수상스포츠형, 해양축제구경형, 미식추구형, 지식추구형, 승선/유람형, 친수놀이형, 해변기구놀이형, 해변스포츠형
	장병권(2002)	해양의존형(스포츠형, 레저형, 관광형), 해양연관형
	이상춘·여호근·최나리(2004)	스포츠형 활동(요트, 보트 또는 세일링), 대중 레저형 활동(해수욕 등), 해안지역에서의 관광활동(해변산책 등)
	정석중·이미혜(2004)	해양의존형(스포츠형, 휴식·휴양형, 유람형, 경관관람형), 해양연관형, 기타
	김성귀(2007)	해양의존형(스포츠형, 휴양형, 유람형), 해양연관형(관람, 해변게임, 산책, 감상 등)
국토해양부(2008)	해양의존형(스포츠형, 휴양형, 유람형), 해양연관형	

자료 : 선행연구를 토대로 연구자가 재구성함

본 연구에서는 제주도 방문 국내관광객 중 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버 참가자들을 조사 대상으로 하였다. 해양의존형에 속하는 이 세 가지 유형의 해양관광은 다소 수동적이고 간접적으로 이루어지는 해양연관형 관광과는 달리 적극성이 강하고 해양을 직접적으로 이용하는 해양관광유형이다. 특히 제주도는 해양성기후로 연중 난류가 흐르고 있어 연 평균기온(℃)이 제주시 15.5도, 서귀포시 16.2도로 우리나라에서 가장 높게 나타나며,²⁶⁾ 섬 전체에 18개의 해수욕장이 분포하고

있어 해수욕을 즐기기에 적합하다. 또한 섬이라는 지역적 특색과 함께 바다로 수직 낙하하는 정방폭포, 용암분출로 만들어진 연안지역의 기암괴석과 주상절리대, 63개의 유·무인도가 있어 바다경관을 보며 유람하는 관광유람을 즐기기도 충분한 매력이 있다. 연중수온 또한 20℃ 정도로 높은 편이며 섬이라는 지리적 특성, 해저에도 용암류가 응결하여 만들어낸 암초와 산호, 해저동굴 등의 화산섬의 특징으로 인해 스킨스쿠버의 최적지로 손꼽히고 있다. 이에 본 연구에서는 해양관광의 유형 중 해양의존형에 속하며 제주도에서 이루어지는 해양관광 중 매력성이 높은 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버 참가자들을 조사 대상으로 선정하였다.

(1)해수욕

해수욕장은 1800년대에 유럽의 귀족과 부유계급의 소금탕 치료법으로 각광받으면서 발전해 왔으며, 일본에서도 1885년 류마티스나 피부병의 치료를 위해 휴양지의 하나로 개발되기 시작하였다. 오늘날 해수욕장은 대중적인 해양관광지로써 해수욕 외에도 수상레저스포츠나 마리나·크루즈·관광잠수정 등의 다양한 해양관광활동을 할 수 있는 시설들이 갖추어져 있어 휴양·휴식 그리고 관광·레저공간으로 인식되고 있다. 제주도의 지자체 조례에는 해수욕장은 이용객의 보건향상을 도모하기 위하여 지정된 공유수면과 그 부속사장이며, 의료적 효과를 내포하는 포괄적 정의를 내리고 있으며, 쿠로야나기(Kuroyanagi)는 국가 또는 지방자치단체가 정하는 조례와 요구항목에 기초하여 개설하고, 누구라도 자유롭게 이용하도록 안전관리가 되어 있는 해변을 포함한 해수의 물놀이장소를 해수욕장으로 정의²⁷⁾하고 있다. 제주도에 총 10곳의 해수욕장이 있으며, 해수욕장 이용객은 2004년 854,372명에서 2009년 2,104,335명으로 약 2.5배 가량 증가²⁸⁾하였다.

(2)관광유람

관광유람선은 해상유람을 즐기고자 하는 관광객들을 대상으로 접안시설이 갖춰진 주요항구도시의 해양경관과 해안관광자원을 운항하는 것이다. 해상유람은

26) 기상청 『기상연보(2008)』.

27) 정석중·이미혜(2004). 『해양관광론』, 서울 : 대왕사, p.215.

28) 제주도. 『통계연보(2010)』.

해저유람 및 해중유람에 비해 위험요소가 적으며 추가적으로 필요한 특수장비가 없기 때문에 많은 관광객들이 부담없이 참여 가능한 해양관광유형이라고 할 수 있다.

(3)스킨스쿠버

스킨스쿠버 다이빙이란 스킨 다이빙(skin diving)과 스쿠버 다이빙(scuba diving)의 복합어이며, 영어로 SCUBA(Self Contained Underwater Breathing Apparatus)로 표기하는데 물 속에서 호흡을 할 수 있는 장비를 가지고 수심 약 30m의 깊이까지 잠수하여 즐기는 것²⁹⁾을 말한다. 흔히 스킨·스쿠버 다이빙이란 용어를 사용하는 이유는 목적지점까지 스노클링으로 이동하면서 공기의 소모를 줄이고 목적활동을 위해서는 스쿠버장비를 활용³⁰⁾하기 때문에 통상적으로 스킨스쿠버 다이빙이라고 한다.

3) 해양관광 현황 및 추세

지구상의 약 40%에 달하는 인구가 해안 또는 연안지역에 살고 있으며 이들은 해양관광과 농·어업에 의존하며 삶을 영위하고 있다. 해안 또는 연안지역의 인구는 갈수록 고밀도화 현상을 보이며,³¹⁾ 이와 관련해 해양과 관련된 산업전반에 걸쳐 다양한 변화가 일고 있다. 해양과 관련된 산업은 UN의 해양법(1994) 발표 이후 레저나 관광산업뿐만 아니라 다양한 산업분야에 걸쳐 관심의 대상이 되고 있다.³²⁾ 연안지역은 생태학적 측면과 사회문화적 측면 그리고 경제적 측면에서 관광객들이 연안지역을 방문하는 충분한 동기를 부여함으로써 인기있는 관광목적지로 인정되어져 왔으며, 해양관광은 연안지역에서 이루어지는 다양한 활동 중 핵심분야로 주목받고 있다.³³⁾ 이와 더불어 해양수산의 패러다임 또한 급격한 변

29) 정석중·이미혜(2004). 전계서, p.377.

30) 제주대학교 체육과학연구소(1999). 『건강과 레저스포츠』, 제주도 : 도서출판 온누리, p.289.

31) T. Ghosh(2011). Coastal Tourism: Opportunity and Sustainability, *Journal of Sustainable Development*, 4(6), December 2011, p.67.

32) 이영진(2009). 전계논문, p.13.

33) C. O. Mahony., M. Ferreira., Y. Fernandez-Palacios., V. Cummins and R. Haroun(2009). Data

화를 맞이하고 있다. 특히 인간의 생활기반과 양식에서 큰 변화를 맞이하고 있으며, 해양도시 중심으로 생활기반이 옮겨감으로 인해 My Car 시대에서 My Yacht 시대로 생활양식 또한 바뀌어 가고 있다. <표 2-4>는 21세기 해양수산 패러다임의 변화를 나타내고 있다.

<표 2-4> 21세기 해양수산 패러다임의 변화

구분	20세기 마지막세대	21세기 첫세대
해양이용	해양자유이용	해양분할주권
해양환경	사후적 대응체제	사전적·예방적 관리체제
수 산 업	잡는 어업 중심	관리형 어업 중심
해운산업	대형동맹선사 중심	핵심거대선사 중심
항만산업	H/W중심의 양적성장 (항만시설 확충)	S/W중심의 질적성장 (정보화, 자동화)
해양과학기술	파급효과가 적고 폐쇄적 기술	전후방 효과가 크고 종합적 기술
해양조사	조사선 중심의 1차원적 조사	인공위성 이용 3차원적 조사
자원개발	육상중심	해양중심
생활기반	육지도시 중심	해양도시 출현
생활양식	My Car	My Yacht

자료 : 부산광역시(2004). 『해양관광복합형 어항 육성 기본계획』

현재 연안 및 해양관광은 관광산업에서 중요한 부분을 차지하고 있다. 특히 9·11 테러 이후 안전과 편의성, 경제성을 이유로 많은 관광객들이 해양리조트와 크루즈유람을 선택하고 있다.³⁴⁾ 최근 해양의 중요성이 증대됨에 따라 해양을 기반으로 한 관광레저와 해양관광은 국가 전략산업으로 육성되고 있다. 관광선진국의 사례로 볼 때 국민소득 2만 달러 이상의 시대가 되면 육상 관광레저에서 해양 관광레저로 이동하는 추이를 보이고 있다.³⁵⁾ 또한 많은 전문가들이 21세기를

availability and accessibility for sustainable tourism: An assessment involving different European coastal tourism destinations, *Journal of Coastal Research*, Special Issue 56, p.1135.

34) H. Martha and K. David(2007). Global Trends in Coastal Tourism, CESD: A Nonprofit Research Organization Stanford University and Washington, DC, December 2007, p.66.

35) 김남형·허향진(2009). 『해양관광학』, 제주도 : 제주발전연구원, p.23.

해양의 시대로 예측하고, 해양스포츠관광에 대한 관심과 수요도 폭발적으로 증가할 것으로 예상하고 있다.³⁶⁾ 우리나라의 경우 국토의 삼면이 해안선으로 이루어져 있고 3,200여 개의 도서, 천혜의 요건을 갖춘 해수욕장을 비롯해 수려한 해양 자연경관을 간직하고 있어 바다를 소재로 한 관광수요의 점진적인 증가가 전망된다. <표 2-5>는 1980년대를 기점으로 한 해양관광 형태의 변화를 나타낸 것이다.

<표 2-5> 해양관광 형태의 변화

구분	1980년대 이전	1990년대 이후
여행거리	근거리	장거리(벽지, 도서, 해외까지 연장)
활동성	정적 행동(관광, 휴식, 감상)	동적 행동(레포츠, 모험)
여행수단	대중교통 수단(기차, 버스)	고가 교통수단(항공기, 고급 열차, 승용차, 여객선(크루즈관광))
내구성 도구 이용	내수면 낚시, 등반, 뱃놀이 등에 도구와 장비 이용	수상, 해상, 공중, 레포츠 도구 발달 및 이용 대중화
자연활용	자연감상형	자연이용형
활동공간	평면적 공간(해변)	입체적 관광(해상, 해중, 해저)

자료 : 신동주·손재영(2007). 해양관광 발전을 위한 여건분석과 정책과제, 『해양정책연구』, 22(2), pp.1-27.

해양관광은 국민관광 수요의 전반적인 증가로 다양한 자원 활용에 대한 관심 영역이 확대되고 해양관광 활동이 스포츠, 체험활동 등으로 다변화됨에 따라 타 관광활동에 비해 상대적으로 수요가 더욱 증가하리라 예상되는 분야이다.³⁷⁾ 선진국의 사례를 통해 예상해 볼 때 과거 내륙중심의 관광에서 해양중심의 관광으로 변해가고 있으며, 해양관광 활동과 패턴 또한 해양탐방 및 해양스포츠형이 높은 비중을 차지하며 해양관광이 이루어지는 공간적 범위도 확대되는 추세이다. <표 2-6>은 세계 해양관광 동향을 나타낸 것이다.

36) 신동주·이돈재(2003). 해양관광의 개발 만족도와 개발전망간 관련성 분석, 『관광학연구』, 27(3), p.44.

37) 김영준(2007). 해양 관광개발 사례 연구: 국내외 관광개발 사례 연구(II), 한국문화관광연구원, p.3.

<표 2-6> 세계 해양관광 동향

구분	내용
관광 추세	내륙관광 중심(과거) ⇨ 해양관광 중심(현재·미래)
선진국의 해양관광 참여율	40~50%(유럽과 미국 등)
선진 해양도시의 공통점	Water Front(친수공간) 개발을 통한 해양관광 개발
해양관광 활용거점	해수욕장, 마리나, 크루즈 터미널
선진국의 해양관광 활동	크루즈를 비롯하여 스낵스쿠버, 윈드서핑, 요트 등 해양탐방 및 해양스포츠형이 높은 비중을 차지함
해양관광활동 패턴	해수욕에서 점차 해상·해중·해저로 해양관광의 공간적 범위 확대 추세

자료 : 중소조선연구원(2005). 『해양레저클러스터 세미나 프로시딩』을 연구자가 재구성함

관광은 녹색자연을 대상으로 보호·보존하자는 취지하의 녹색관광시대(green tourism age)에 이어 푸르른 바다를 대상으로 하여 적극적이고 활동적인 관광활동을 도모하게 하는 청색관광시대(blue tourism age)에 이르러 비로소 다양한 해양관광활동이 이루어지는 시대에 이르렀다.³⁸⁾ WTSH(2005)의 세계해양시장분석 보고서에 따르면 세계 해양관광시장은 2005년에 모든 관광 소비지출의 10.5%인 174조의 규모로 추정하고 있으며, 2005년부터 2010년까지 총 지출 규모는 1,133조에 이를 것으로 추정하고 있다.³⁹⁾ 해양관광산업은 접안시설 및 방파제와 같은 기반시설 설치나 해양공원조성 등과 같은 하드웨어적인 개발과 해양레저 관광상품의 개발, 해양관광 전담부서 및 기구의 설립, 해양관광박람회 및 해양스포츠대회유치와 같은 소프트웨어적인 개발이 동시에 이루어지고 있다. <표 2-7>은 세계 해양관광산업 성장 전망을 나타낸 것이다.

38) 정석중·이미혜(2004). 전계서, p.71.

39) WTSH(2005). World marine markets.(328-05) Douglas-westwood Ltd. p.36.

<표 2-7> 세계 해양관광산업 성장 전망

(단위 : 백만유로)

구분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	연평균성장률
해양관광	173,739	179,487	185,440	191,606	197,995	204,614	3.3%
크루즈	12,091	12,909	13,671	14,363	14,976	15,501	5.1%

자료 : 더글라스 웨스트우드사(2005). 『세계해양시장분석』

삼면이 바다로 둘러싸여 있는 우리나라는 직접 관할하는 바다면적이 44만 3천 km²로서 남한 육지면적의 4.5배에 달하며 육지면적의 3배가 넘는 345,000km²에 달하는 대륙붕과 3,200여 개의 부속도를 지니고, 약 12,800km에 이르는 해안선과 수심 20m 내외의 해역만도 국토의 3분의 1에 해당되는 면적을 보유⁴⁰⁾하고 있으며, 해양 및 도서관광자원 또한 매우 풍부하여 해양관광에 대한 충분한 개발가능성을 내포하고 있다⁴¹⁾고 할 수 있다. 우리나라에서 해양관광이 전체 관광에서 차지하는 비중은 2001년 약 35%에서 2011년에는 39%, 2013년에는 40%로 증가할 것으로 전망된다.⁴²⁾ 현재 해양관광 참여인구는 하계절(61%)에 집중되는 극심한 계절성을 보이고 있고, 형태별로는 해수욕(74.7%), 바다낚시(7.1%) 순이며, 지역별로는 동해안(50%), 남해안(34%), 서해안(13%), 제주도(3%) 순으로 주로 동해안·남해안에 집중⁴³⁾되고 있다. 해양레저·스포츠 산업 또한 선진국에 비해 아직은 초보단계이며, 해양레저장비 또한 대부분 수입에 의존하고 있고, 일부 국산품의 경우도 현재로서는 모방수준에 머물고 있으며, 해양관련법령도 수상레저안전법, 유선 및 도선사업법, 체육시설의 설치·이용에 관한 법률 및 관광진흥법 등이 있으나 해양레저·스포츠 활성화와 관련되는 법령은 미흡한 실정⁴⁴⁾이다.

제주도는 지역축제 26건 중 해양자원을 활용하는 축제가 12건(45%)에 달하며, 제주도내 자연공원 7곳 중 5곳이 해양관련 자연공원으로 해양관광에 대한 연계성이 상당히 높다고 할 수 있으며,⁴⁵⁾ 우리나라에서 가장 대표적인 해양관광 활동

40) 외교통상부(2001). 『해양개발기본계획:해양한국(Ocean Korea) 21』, 서울 : 교육인적자원부, p.5.

41) 조재기(2006). 한·일 해양관광 산업의 비교 연구: 스포츠관광 산업을 중심으로, 『한국스포츠리서치』, 17(1), pp.735-736.

42) 신동주·손재영(2007). 해양관광 발전을 위한 여건분석과 정책과제, 『해양정책연구』, 22(2), pp.9-10.

43) 해양수산부(2003). 『해양관광진흥기본계획(안)』, 해양수산부, p.8.

44) 최도석(2006). 진계논문, p.30.

45) 오상훈(2011). 제주지역 해양관광 발전방향, 녹색성장해양포럼, pp.38-39.

인 해수욕이 기후 여건으로 인해 7~8월 중 약 6주 동안 집중적인 활동을 수반하여 극심한 계절성의 한계를 나타내고 있는 반면,⁴⁶⁾ 제주도의 경우 우리나라 최남단에 위치한 섬으로 온난한 기후여건을 가지고 있어 국내 타 지역보다는 해수욕 활동을 할 수 있는 기간이 다소 긴 편이다. 또한 화산폭발로 형성된 섬인 만큼 해양의 경관적 가치가 매우 높으며,⁴⁷⁾ 해양성기후로 연중 난류가 흐르고 있어 연 평균기온(℃)이 우리나라에서 가장 높게 나타난다. 섬 전체에 18개의 해수욕장이 분포해 해수욕에 적합한 조건을 갖추고 있으며 접안시설과 해안관광자원이 풍부하여 관광유람을 하기에 적당하다. 서귀포 앞바다(문섬, 범섬 일대)와 사계리 앞바다(형제섬 일대), 차귀도, 우도 등은 해저경관이 수려하고 산호 등 해양생물들이 많으며 연중 해수온도 또한 높아 국내 주요 스킨스쿠버 포인트로 인정받고 있다.

2. 선택속성

1) 관광상품 선택과정

관광소비자의 관광상품 선택과정을 알기 위해서는 먼저 소비자 행동이 무엇인지를 알아야 한다. 소비자 행동이란 인간은 살아가면서 교환행위를 하는데, 이 과정에서 정서, 인지, 행위 그리고 제반 환경과의 역동적인 상호작용으로,⁴⁸⁾ 소비자가 제품이나 서비스를 얻거나 구매 혹은 처분할 때 취하는 행동을 말하며 소비자 행동의 범위는 일반적으로 제품이나 서비스를 구입하기 전 단계에서부터 구매후의 평가와 처분까지를 모두 포함한다. 소비자는 효용을 극대화하는 방향으로 합리적인 의사결정을 하기 때문에 효용의 극대화(utility maximization)의 추구는 소비자행동이론의 대전제가 되는데, 소비자는 자신의 소득을 어떻게 배분하

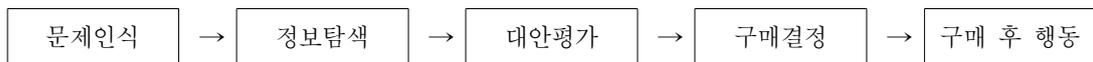
46) 양희재(2004). 전개논문, p.24.

47) 이진희(2009). 제주도 농어촌 관광마을의 발전방안에 관한 연구, 『산경논집』, 24, pp.159-184.

48) 박시사(2009). 『여행업경영론』, 서울 : 대왕사, p.395.

여 효용을 극대화할 수 있을지를 생각하며 이것이 바로 소비자선택(consumer choice)의 문제이다.⁴⁹⁾ 이러한 소비자의 합리적인 행동의 과정이라고 할 수 있는 소비자의 구매의사결정은 욕구인지, 정보탐색, 대안평가, 구매 및 소비 후 평가의 다섯 단계로 설명되며,⁵⁰⁾ 유필화·김용준·한상만(2009)은 소비자의 구매과정⁵¹⁾을 [그림 2-2]와 같은 과정으로 도식화 하였다.

[그림 2-2] 소비자의 구매과정



자료 : 유필화·김용준·한상만(2009). 『현대마케팅론(제7판)』, 서울 : 박영사, p.48 <그림 3-1>

관광소비자 행동을 분석하고 그에 따른 마케팅 전략 수립의 토대를 마련하는데 있어 관광객의 참가동기, 선택속성, 소비자만족 및 행동 등의 주요 요인을 중심으로 한 선행연구는 활발하게 진행되어 왔다.⁵²⁾ 박시사(2008)는 관광산업은 관광소비자인 관광객이 없이는 존재할 수 없으며, 관광소비자는 관광산업의 핵심(hub)이자 주체(主體)⁵³⁾라고 하였다. 이러한 관광소비자행동을 이해함에 있어서 중요한 두 흐름은 바로 관광소비자 의사결정과정(tourist decision making)과 정보처리과정(information process)⁵⁴⁾이라고 하였는데 관광소비자 의사결정과정은 [그림 2-2]의 일반소비자의 구매과정과 같으며, 관광소비자의 정보처리과정은 [그림 2-3]과 같이 도식화 할 수 있다.

[그림 2-3] 관광소비자의 정보처리과정



자료 : 박시사(2008). 『관광소비자행동론』, 서울 : 대왕사, p.17 내용을 참고하여 연구자가 작성

49) 조문수·윤혁수(2010). 『외식사업경영론』, 서울 : 기문사, p.31.

50) 김종상(2009). 관광자원으로서의 해양리조트 선택속성연구: 내국인 신혼 여행자를 중심으로, 한양대학교 국제관광대학원 석사학위논문, p.56.

51) 유필화·김용준·한상만(2009). 『현대마케팅론(제7판)』, 서울 : 박영사, p.48.

52) 위장량(2010). 관람형 스포츠이벤트 선택속성과 만족도 및 행동의도와의 관계, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문, p.15.

53) 박시사(2008). 『관광소비자행동론』, 서울 : 대왕사, p.3.

54) 상계서, p.17.

박시사(2008)는 관광소비자의 의사결정에 영향을 미치는 요인은 크게 문화·하위문화, 사회계층, 준거집단, 가족·역할의 외적인요인과 성격, 학습, 동기, 지각, 태도의 내적인 요인이 복합적으로 작용한다고 하였으며,⁵⁵⁾ 이선희·김근중(2008)은 선행연구를 토대로 관광소비자의 의사결정에 영향을 미치는 요인으로 환경적요인, 개인적차이, 심리적인 과정⁵⁶⁾이 있다고 하였다. 또한 관광소비자는 일반소비자와 구별되는 구매행동특성을 보이는데 이는 구매결정과정에서 높은 관여도, 다른 사람들의 영향이 높음, 장기적인 의사결정, 정서적·감정적 영향이 큼, 높은 정보탐색성향, 무형성이 야기한 높은 불안감으로 언급하였다.⁵⁷⁾ Morrison(2010)은 관광소비자 행동을 관광소비자의 선택, 환대나 여행상품 구매 전·후의 반응으로 정의하면서 관광소비자의 행동에 영향을 주는 요소를 크게 욕구와 동기, 인식, 학습, 개성, 라이프스타일, 자아 등과 같은 개인적인 요소와 문화와 하위문화, 준거집단, 사회계층, 여론주도자, 가족 등과 같은 대인적 요소로 구분⁵⁸⁾하였다.

한편 서용건(2011)은 관광소비자를 이해하기 위한 심리학적 접근에서 생물학적·인지적·행동적·정신분석적·인본주의적 접근을 시도하였다.⁵⁹⁾ 특히 정신분석적 접근방식에서는 가치관에 따라 관광소비자의 성격은 달라지며, 관광소비자의 성격에 따라 마케팅 방법도 달라져야 한다고 주장하면서, 마케터들이 활용할 수 있는 관광소비자의 성격유형을 경제적인 소비자 그룹(소유 중심), 정치적인 소비자 그룹(파워 중심), 사회적인 소비자 그룹(서비스 중심), 미적인 소비자 그룹(아름다움 중심), 지적인 소비자 그룹(지식 중심), 영적인 소비자 그룹(종교 중심)으로 구분하여 접근하였다.

55) 박시사(2008). 전계서, pp.182-183.

56) 이선희·김근중(2008). 『관광서비스』, 서울 : 백산출판사, pp.232-241.

57) 박시사(2009). 전계서, p.402.

58) A. M. Morrison(2009). 『Hospitality and Travel Marketing(4th ed.)』, DELMAR CENGAGE Learning, Clifton Park, New York, pp.98-99.

59) 서용건(2011). 『국제관광』, 서울 : 백산출판사, pp.95-105.

2) 선택속성의 개념

속성(屬性, attributes)이란 일반적으로 사물의 특징이나 성질, 또는 속된 성질로 어떤 사물이나 개념의 본질적인 성질을 의미한다. 속성이란 용어의 학문적 사용은 Lancaster(1996)가 ‘소비자는 상품을 상품자체로 구매하는 것이 아니라 여러 가지 속성의 덩어리를 사는 것’이라고 주장한데서 유래⁶⁰⁾하였다.

선택속성에 대한 개념과 선택속성을 측정하는 변수들은 학자들에 의하여 다양하게 제시되고 있는데, Klenosky, Gengler와 Mulvey(1993)는 선택속성을 상품의 물리적·외형적 관찰이 가능한 객관적 특징을 나타내는 구체적 요소들이라고 정의하였다. Kotler, Bowen와 Makens(1996)는 속성(attribute)이란 일반적으로 상품이 가지는 유·무형의 특징을 의미하는 것으로 상품은 이러한 속성들의 묶음이며, 선택속성이란 고객이 선호와 구매하는데 차이를 일으키는 상품의 속성에 대한 태도가 어떻게 형성되며, 이러한 상품속성이 다른 속성들과 어떻게 구별될 수 있는가에 대한 것⁶¹⁾이라고 주장하였다.

관광객의 의사결정에 영향을 미치는 요인은 크게 외적인 요인(external factor)과 내적인 요인(internal factor)으로 나누어지는데 일반적으로 관광객의 의사결정은 외적인 요인과 내적인 요인이 복합적으로 작용⁶²⁾한다. 관광객의 의사결정에 영향을 미치는 여러 가지 요인 중에 어떤 요인이 구매의사결정에 가장 큰 영향을 미치는지에 대한 변수의 설정은 관광마케터와 학자 및 전문가들이 접근해야 할 명제인데, 본 연구에서는 해양관광 선택속성을 만족과 방문 후 행동의도를 이끌 수 있는 선행변수로 선정하였다. <표 2-8>은 국내·외 학자들의 선택속성에 대한 개념을 정리한 것이다.

60) 홍진표(2010). 전계논문, p.26.

61) 백승현(2007). 해양스포츠 선택 속성에 따른 시장세분화 연구, 조선대학교 대학원 박사학위논문, p.10.

62) 박시사(2008). 전계서, p.182-183.

<표 2-8> 선택속성의 개념

연구자	개념
Klenosky, Gengler & Mulvey(1993)	상품의 물리적, 외형적 관찰이 가능한 객관적 특징을 나타내는 구체적 요소들
Kotler, Bowen & Makens(1996)	고객이 선호와 구매하는데 차이를 일으키는 상품의 속성에 대한 태도가 어떻게 형성되며, 이러한 상품속성이 다른 속성들과 어떻게 구별될 수 있는가에 대한 것
정재원(1990)	소비자의 대안선정 및 의사결정에 영향을 미치는 것
강기두(1997)	고객이 지각을 통하여 이미지를 형성한 후 구매행동 결정 및 사후행동으로 이어지게 하는 핵심요소
진양호(2000)	소비자가 선택할 때 중요시 여기는 속성의 중요도와 선택하여 이용하고 난 이후에 지각되는 만족도
이상일·유현순(2004)	소비자가 어떤 제품의 대안선정 의사결정시 영향을 미치는 속성
신동성(2009)	소비자의 구매결정에 중요시되는 제품의 물리적 속성이나 상징적인 가치
노재현(2010)	고객이 선호와 구매하는데 차이를 일으키는 상품의 속성에 대한 태도가 어떻게 형성되며, 이러한 상품속성이 다른 속성들과 어떻게 구별될 수 있는가에 대한 것

자료 : 선행연구를 토대로 연구자가 재구성함

3) 해양관광 선택속성 연구

해양관광 선택속성은 해양관광에 참가한 관광객들이 보고, 느끼고, 경험하는 것으로서 해양관광과 관련된 사회적·물리적·심리적·행동적 특성을 의미한다. 해양관광에 참가하는 관광객들은 해양관광의 속성을 토대로 다른 관광 상품들과 비교·평가를 통해 해양관광을 통해서 얻을 수 있는 편익을 생각하고 해양관광을 선택하는 과정을 거치게 되는데 해양관광 선택속성은 관광객의 의사결정과정에서 있어 중요한 탐색의 과정이다.

해양관광 및 해양레크리에이션에 관련된 쟁점은 관광객들의 태도와 가치의 변화,

현재 수요와 기대 수요에 대한 이익집단의 관심증대와 깊은 연관성을 지닌다.⁶³⁾ 이는 해양관광 선택속성이 관광의 구성요소인 관광주체(관광객), 관광객체(관광자원), 관광매체 모두와 관련이 되어 있는 것으로 인식할 수 있다. 해양관광은 해양이라는 자연환경에 대한 의존도가 절대적인데, 이러한 해양만이 가지고 있는 특성으로 인하여 다른 형태의 관광과는 구분되어지며,⁶⁴⁾ 해양관광의 주요 특성들은 관광객들이 해양관광에 참여하게 되는 긍정적 선택속성을 제공하여 관광객들의 해양관광 참여를 결정하는데 중요한 요소로 작용한다.⁶⁵⁾ 해양관광은 해양의 의미를 포괄적으로 해석하여 바다 및 해변공간을 이용한 관광활동을 의미하는 것으로 볼 수 있다. 해양관광은 바다 및 해변공간이라는 내륙과는 다른 특수공간에서 이루어지는 관광활동이기 때문에 해양관광은 일반관광과는 다른 선택속성을 가진다고 할 수 있다.

박철수(2003)는 해양관광개발의 잠재력을 알아보기 위하여 해당지역의 공무원 및 전문가, 방문객을 대상으로 개발 잠재력과 선호도를 접근의 용이성, 해안 및 도서관광 자원, 해양스포츠 관광 자원, 연계한 관광상품 등으로 측정하였으며,⁶⁶⁾ 신경원(2003)은 해양스포츠 활성화 저해 요인을 해양스포츠에 대한 인식부족, 관련시설의 부족, 해양관련 프로그램의 부족, 과중한 경비 부담, 경직된 수상레저안전법의 적용으로 측정을 하였다.⁶⁷⁾ 이러한 해양스포츠의 활성화 저해 요인은 개선을 한다면 역으로 해양스포츠의 촉진 요인으로 인식될 수 있다.

김혜영(2005)은 해양관광의 매력요인을 자연성, 사회성, 역사성, 활동성, 교육성, 시설 및 기타로 구분하여 그 구성요소를 분류하였다. 자연성의 구성요소로는 해양경관, 해양생물·식물, 기후의 쾌적성, 지형 등이며, 사회성의 구성요소로는 해양관광지 종사원의 태도, 지역주민의 태도, 지역축제 등이며, 역사성의 구성요소로는 관광지의 명성, 문화적 관심사 등이며, 활동성의 구성요소로는 해양스포츠 활동, 휴식·휴양형 활동, 유람형 활동, 해수욕, 관광유람선, 스킨스쿠버 등이며,

63) M. D. Needham and B. W. Szuster(2011). Situational influences on normative evaluations of coastal tourism and recreation management strategies in Hawai'i, *Tourism Management*, 32, p.732.

64) 엄서호(1997). 한국형 해양관광개발의 기본방향, 『경기관광연구』, 1(1), pp.107-122.

65) 조민호·김태영(2007). 국내 비즈니스 여행자를 위한 중가호텔 상품개발, 『관광학연구』, 31(1), pp.201-222.

66) 박철수(2003). 목포권 해양스포츠관광 개발에 관한 연구, 전남대학교 대학원 박사학위논문.

67) 신경원(2003). 해양체험관광을 위한 해양스포츠 활성화 방안, 부경대학교 교육대학원 석사학위논문.

교육성의 구성요소로는 체험활동 및 해양문화탐방 등이며, 시설 및 기타 구성요소로는 스포츠활동장비 대여시설, 서비스센터, 접근성, 물가, 안전성, 신뢰성, 수용력, 여행경비 등으로 측정항목을 적용하였다.⁶⁸⁾

이재곤(2005)은 선행연구를 토대로 선택속성은 단순한 ‘불거리’ 이상의 범위를 가지는 것으로서 핵심적 요소는 관광매력 또는 유인력이라 하였으며, 해양관광 매력요인에 대한 실증적 연구를 위해 18개의 측정항목으로 활동성, 교육성, 사회성, 자연성, 역사성, 시설 및 기타요인으로 7가지 해양관광 매력요인을 도출⁶⁹⁾하였다.

양희재(2005)는 선행연구(Crompton, 1979; Thomas, 1984; Mill, 1985)를 바탕으로 목적의 중요성, 동기 요인의 중요성, 선택 요인의 중요성에 대한 측정항목들을 중심으로 일생생활에서 탈출하고자 하는 욕망, 긴장해소를 위해서, 쉼, 가족과 유대감 형성강화, 친구·동료와의 친목도모를 위해, 추억을 만들기 위해, 해양자원을 즐기기 위해, 그 지역만의 명소관광 때문에, 야외학습, 배움의 기회를 갖고자, 향수를 즐김, 지적호기심, 다양한 해양스포츠 활동을 위해, 독특한 자연음식 맛 때문에, 숙박시설의 서비스와 우수성 때문에, 독립/자율, 가치관 공유, 새로운 사람 만남, 친인척 방문, 보양, 행사참가, 뿌리찾기로 총 24개의 측정항목을 도출⁷⁰⁾하였다.

백승현(2007)은 해양스포츠관광 선택속성을 선행연구를 토대로 해양스포츠관광지 선택결정의 중요 순위를 적용하여 주변지역 관광여건, 소요경비(비용), 체류기간(거주기간), 숙박시설(종류 및 형태), 쾌적도, 숙박시설의 서비스형태(식사, 잠자리), 접근도(거리 및 소요시간), 프로그램의 다양성(다양한 종목의 체험), 편의시설 구비정도(부대시설), 이벤트유무(축제유무), 안전관리, 동반자형태, 계절, 지도자의 전문성, 음식문화를 측정항목으로 도출⁷¹⁾하였다.

심미숙(2007)은 해수욕장 이용객의 선택속성을 가격, 접근성, 운영 서비스, 주변 관광자원 및 경관적 요소, 체험 프로그램, 지원시설의 편리성, 안전 및 위생, 먹거리 및 특산물 체험 요소로 요인화하여 전반적 만족과 행동의도에 미치는 영

68) 김혜영(2005). 해양관광 매력요인 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

69) 이재곤(2005). 전계논문.

70) 양희재(2005). 전계논문.

71) 백승현(2007). 전계논문.

향관계를 파악⁷²⁾하였다.

이진희(2008)는 선행연구를 토대로(이상춘·여호근, 2001; 장병권, 2002; 엄서호, 2003) 해양레저스포츠를 즐길 수 있는 환경을 조성하기 위한 주요 속성을 깨끗한 해상 자연환경, 4계절 이용 가능한 환경, 양호한 부대시설 보유, 경험 많은 전문인력 보유, 다양한 해양활동 장비보유, 저렴한 체류비용, 거주지에서 제주간 편리한 교통수단으로 추출⁷³⁾하였다. 본 연구에서는 지금까지 제시된 해양관광 선택속성에 관련된 선행연구들을 토대로 20개의 측정항목으로 해양관광 선택속성을 측정한다. <표 2-9>는 국내 학자들의 해양관광 선택속성에 관한 선행연구를 정리한 것이다.

72) 심미숙(2007). 해수욕장 이용객의 선택속성이 전반적 만족도 및 행동의도에 미치는 영향: 부산해수욕장을 중심으로, 부경대학교 대학원 석사학위논문.

73) 이진희(2008). 전계논문.

<표 2-9> 해양관광 선택속성에 관한 선행연구

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	연구자
1. 수질 등 깨끗한 자연 해상환경			●	●			●	●	●	●
2. 사계절 항상 이용 가능한 여건			●	●			●		●	●
3. 온난한 수온과 적당한 파고							●			●
4. 다양한 해양관광자원	●		●	●	●	●				●
5. 기상악화 시 대체 이용시설							●			●
6. 접안시설 및 방파제 등 해양관광기반시설		●	●	●			●			●
7. 부대시설 및 샤워시설		●	●	●			●	●	●	●
8. 다양한 연계관광자원 및 시설	●		●	●	●	●	●	●		●
9. 거주지-관광지간의 편리한 교통수단	●		●	●	●		●	●	●	●
10. 관광지내의 편리한 교통수단	●		●	●	●		●	●		●
11. 경험 많은 전문인력							●		●	●
12. 지역주민의 환대성					●		●	●		●
13. 장비이용 및 대여의 용이성							●			●
14. 다양한 해양관광장비							●		●	●
15. 합리적인 해양관광 장비/시설 이용요금		●	●	●	●	●		●		●
16. 합리적인 체류비용		●	●	●	●	●	●	●	●	●
17. 보험제공 등 각종 혜택			●	●			●			●
18. 안전사고에 대한 대책			●	●				●		●
19. 해상 위험정보 제공							●	●		●
20. 해양관광 관련 정보의 제공					●			●		●

① 박철수(2003) ② 신경원(2003) ③ 김혜영(2005) ④ 이재곤(2005) ⑤ 양희재(2005)
 ⑥ 백승현(2007) ⑦ 한상인(2007) ⑧ 심미숙(2007) ⑨ 이진희(2008)

3. 만족과 행동의도

1) 관광만족의 개념

만족이란 뜻의 영어단어인 'satisfaction'은 'enough'라는 뜻의 라틴어 'satis'와 'to do or make'라는 뜻의 라틴어 'facere'에서 유래⁷⁴⁾되었다. 만족은 어떤 특정한 제품 또는 서비스의 구매나 소비경험에 대한 구매자의 주관적이고 전반적인 반응 또는 서비스나 재화를 구매한 후 소비과정 전반에 대하여 소비자가 주관적으로 서비스나 재화에 대해 인지적인 평가와 정서적인 평가를 실시하는 것⁷⁵⁾으로 정의된다. 학자에 따라서는 만족을 특정의 제품에 대한 구매 및 사용 경험에 의해 형성되는 주관적·전반적인 평가반응으로 정의⁷⁶⁾하기도 한다.

소비자만족을 결정짓는 것이 무엇인가에 대해서는 다수의 이론이 존재하는데 일반적으로 기대-불일치이론(expectancy-disconfirmation theory)이 가장 널리 사용되는 이론이다. 만족에 대한 선행연구는 주로 기대-불일치이론에 근거하여 만족을 소비 전의 기대 정도와 소비 후 경험정도와의 불일치에 대한 반응으로 간주하는 과정중심과 만족을 소비경험에 대한 심리적 평가로 보고 그 결과에 초점을 두는 두 가지 측면에서 논의⁷⁷⁾되고 있다. 일반 소비자학에서 상품에 대한 고객만족 요소는 [그림 2-4]와 같이 상품, 서비스, 기업이미지이다.

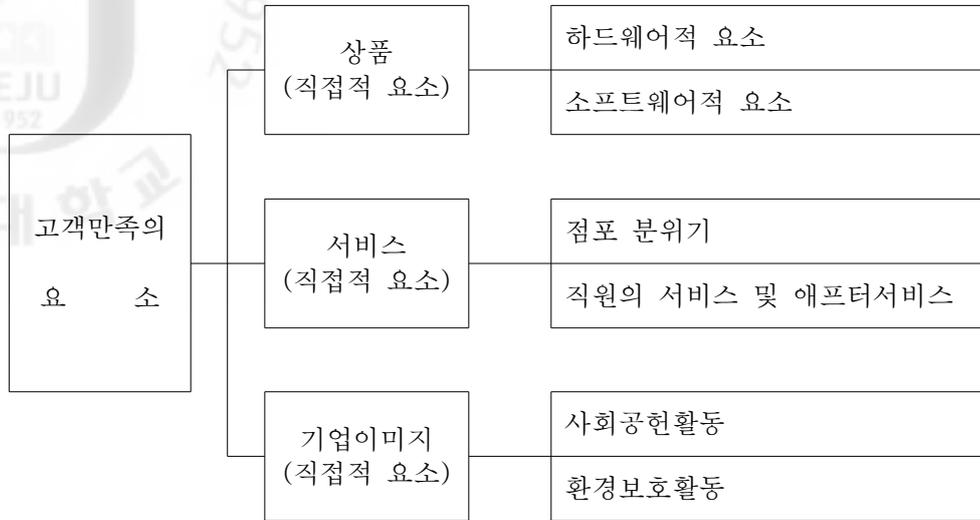
74) R. L. Oliver(1993), Cognitive, Affective, and Attributive Bases of the Satisfaction Response, *Journal of Consumer Research*, 20, pp.418-428.

75) 장매매(2009). 서울관광이미지 평가와 관광만족도에 관한 연구: 중국관광객을 중심으로, 배제대학교 대학원 석사학위논문, pp.17-19.

76) 정순희(2007). 『소비자학』, 서울 : 도서출판 신경, p.281.

77) 상계서, pp.281-282.

[그림 2-4] 고객만족의 요소



자료 : 최성용·정해경·김미현·권미영(2004). 『현대서비스 운영관리』, 서울 : 삼영사, p.49의 그림을 연구자가 재구성

관광만족에 대한 연구는 관광객을 관광상품의 소비자로 보고 상품소비자의 만족·불만족에 관한 이론을 관광현상에 적용함으로써 시작⁷⁸⁾되었다. 관광만족과 관련한 결정요인에 대한 이론은 크게 두 가지로 기대·만족이론과 인지부조화이론을 들 수 있다. 먼저 기대·만족이론은 관광객의 만족·불만족의 수준을 결정하는데 있어서 기대가 중요한 비교의 기준으로 관광객은 여러 가지의 선택 가능한 행동대안 중에서 관광객 자신이 가장 중요시하는 결과를 가져오리라 믿어지는 행동전략을 선택한다는데 이론적 기초를 두고 있다. 두 번째로 인지부조화이론은 관광객의 사전기대가 매우 높을 경우 실제 관광이 다소 불만족해서 기대에 어긋났다 하더라도 관광후의 기대정도와 비슷하게 만족정도를 느낀다는 것으로서 이는 기대와 실제평가, 만족 사이에 부조화를 해결⁷⁹⁾한다는 것에 이론적 기초를 두고 있다.

관광객의 만족을 구성하는 요소는 다양한데 먼저 관광만족에 대한 국외학자들의 선행연구를 살펴보면 Griffin(1995)은 고객과의 관계구축을 통해 유발되는 구전광고 효과를 관광만족의 구성요소라고 하였다.⁸⁰⁾ 또한 Zeithaml과

78) 장매매(2009). 전계논문, p.21.

79) 노재현(2010). 전계논문, p.25.

80) J. Griffin(1995). 『Customer Loyalty: How to Earn, How to Keep it』, Lexington Books, New

Parasuraman(1996)은 만족을 구성하는 요소로 구전 및 재 구매 의도가 있으며,⁸¹⁾ Baker와 Crompton(2000)은 만족을 공연의 질과 만족 및 행동목적과의 관계에서 만족·기쁨·호의·긍정의 4가지 요소로 분류⁸²⁾ 하였으며, Parasuraman과 Grewal(2000)는 관광만족 요소로 재 구매 의도와 추천의도가 있다⁸³⁾고 하였다. 김용이(2001)는 잠수함 이용자의 관광동기와 만족에 관한 연구에서 관광만족 요인으로 승무원의 서비스와 친절, 편리성과 가격, 바다 속 경관과 볼거리 등의 내부요인과 편의시설 및 접근성, 안내정보 등의 외부요인을 도출⁸⁴⁾하였다. 문성태(2005)는 여가 스포츠 참여자의 참여동기와 여가만족의 관계 연구에서 만족을 5가지 유형으로 분류하고 참여 동기요인과 사회적·정서적·신체적·환경적·교육적 만족과 유의한 관계가 있음을 통계적으로 입증⁸⁵⁾하였다. 또한 정명수·류충완(2006)은 스포츠이벤트 참가자의 소비자 만족요인의 연구에서 참가혜택 및 교통, 이미지, 서비스 및 시설을 소비자 만족요인으로 도출⁸⁶⁾하였다.

박시사(2008)는 관광객의 관광만족을 결정짓는 요소를 유형적 요소, 서비스 요소, 중간거래인의 역할인 관광상품요소와 관광객의 체험에 대한 지각 및 태도, 기대치와 통제 불가능요소인 만족영향요소로 구분⁸⁷⁾하였다. <표 2-10>는 선행연구를 토대로 만족의 구성요소를 분류한 것이다.

York.

81) V. A. Zeithaml, L. L. Berry and A. Parasuraman(1996). The Behavioral Consequences of Service Quality, *The Journal of Marketing*, 60(2), p.36.

82) D. A. Baker and J. L. Crompton(2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions, *Annals of Tourism Research*, 27(3), pp.785-804.

83) A. Parasuraman and D. Grewal(2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: a research agenda. *Journal of Academy of Marketing*, 28(1), pp.168-174.

84) 김용이(2001). 잠수함 이용자의 관광동기와 만족에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.

85) 문성태(2005). 여가 스포츠 참여자의 참여동기와 여가 만족도의 관계, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

86) 정명수·류충완(2006). 스포츠이벤트 참가자의 소비자 만족요인 분석, 『한국스포츠리서치』, 17(4), pp.355-362.

87) 박시사(2008). 전계서, pp.147-148.

<표 2-10> 선행연구에 따른 만족의 분류

연구자		만족의 분류
국외	Griffin	구전광고 효과
	Zeithaml & Parasuraman(1996)	구전, 재 구매 의도
	Baker & Crompton(2000)	만족, 기쁨, 호의, 긍정
	Parasuraman & Grewal(2000)	재 구매 의도, 추천의도
국내	김용이(2001)	내부요인, 외부요인
	김진국(2004)	심리적, 교육적, 사회적, 신체적, 환경적, 휴식적
	문성태(2005)	사회적, 정서적, 신체적, 환경적, 교육적
	정명수·류충완(2006)	참가혜택, 교통, 이미지, 서비스, 시설
	부공민(2007)	신체적, 교육적, 심리적 만족
	박시사(2008)	관광상품요소, 만족영향요소

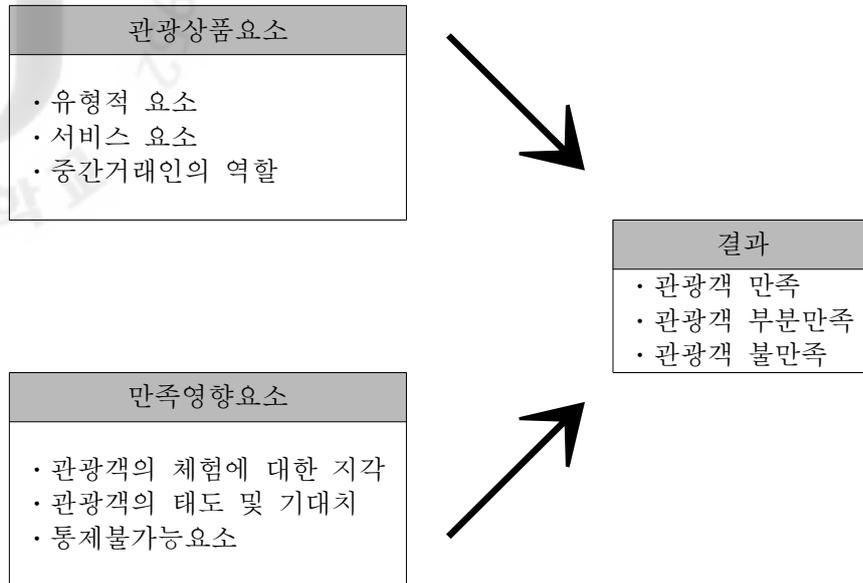
자료 : 박은미(2011). 트레킹 방문자의 특성에 관한 연구, 제주대학교 대학원 석사학위논문, p.23 <표 2-5>를 참고하여 연구자 재구성

고객지향정신을 높이고 고객만족을 실현시키려는 운동은 1990년대 초부터 우리나라 산업 전반에 걸쳐 시작되었다. 특히 고객만족은 재구매 및 재방문, 긍정적 구전과 추천효과로 고객의 만족이 기업의 장래에 결정적인 영향을 미친다는 사실이 입증되고 있기 때문이다. 서비스기업에서는 상품의 무형성, 가치성, 생산과 소비의 동시성과 같은 서비스 상품의 특성 때문에 고객만족에 전사적 노력을 기울이는 기업들이 증가하고 있다.

관광산업에서도 고객을 만족시키는 것은 구전추천을 통한 새로운 고객 창출, 만족을 통한 재 방문 고객의 창출, 고충처리의 어려움과 불만족 보상비용의 부담 등의 측면에서 더욱 그 중요성이 증대되고 있다⁸⁸⁾고 할 수 있다. [그림 2-5]는 관광고객의 만족과정을 도식화하여 나타낸 것이다.

88) 박시사(2008). 전계서, p.148.

[그림 2-5] 관광객 만족과정



자료 : 박시사(2008). 『관광소비자행동론』, 서울 : 대왕사, p.147

한편 만족에 대한 연구방법론적 측면에서 만족의 측정방법과 측정수단에 대한 학자들의 주장이 상이하다. 고객만족을 측정하는 방법에는 직접 측정법과 간접 측정법으로 나눌 수 있는데 직접 측정법은 하나 또는 그 이상의 문항으로 직접 해당 상표나 제품, 서비스에 대한 느낌이나 만족, 선호도를 질문함으로써 소비자 만족도를 측정하는 방식이며, 간접 측정법은 소비자로 하여금 대상 상표나 제품, 서비스에 대해 여러 측면 또는 속성에 대해 평가하도록 하고 응답 값들을 다양한 방식으로 계산해서 얻은 단일점수를 소비자 만족의 지표로 삼는 방법⁸⁹⁾이다. 학자들에 따라서는 고객만족을 측정하는 방법을 전반적인 만족정도를 ‘만족한다’에서 ‘불만족한다’까지 몇 개의 구간으로 나누고 응답을 구하는 단일항목 측정방법과 2개 이상의 복수 응답으로 고객만족을 측정하는 복수항목 측정방법으로 분류하기도 한다.

Churchill(1979)은 규정된 10단계의 측정과정을 통한 척도의 신뢰성 확보방법을 제시하면서 결국 고객만족은 행위나 태도의 개념과는 달리 고객 각자가 단지 인지하는 형태이므로 다수항목으로는 측정하기가 어려우며 오히려 단순한 질문이

89) 장기진(2007). 택배서비스품질이 고객만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, p.45.

적절한 응답을 이끌어내는데 더 효과적일 수 있다고 주장하였으며, Oliver(1993)는 단일항목에 의한 전반적 만족도가 속성별 만족도에 비해 고객만족을 더 잘 반영할 수 있다⁹⁰⁾고 주장하였다. 박상준(1995)은 만족도를 속성별로 분해하여 측정하고 이를 다시 합산하는 경우 전반적 만족도 또는 체감만족도에 비해 오차가 증대된다⁹¹⁾고 지적하였다. 한편 이유재(1995)는 이러한 단일항목에 의한 만족측정은 만족측정의 부정확성을 방지할 수 있는 장점이 있으나, 고객만족이 어디서 발생되었는지를 충분히 설명할 수 없으며 이로 인해 고객만족 증대를 위한 마케팅 전략수립 적용에 한계를 가지고 있다⁹²⁾고 하였다.

본 연구에서는 만족을 측정하는 수단으로 설문지에 의한 측정방법을 채택하였으며, 측정항목은 단일항목으로 전반적 만족(overall satisfaction) 정도로 리커트 5점 척도를 사용하여 1은 ‘전혀 만족하지 않는다’, 5는 ‘매우 만족한다’로 측정하였다. 또한 전반적 만족에 영향을 미치는 독립변수는 해양관광 선택속성으로 총 20가지 항목을 요인화하여 전반적 만족과 영향관계 측정을 통해 해양관광 선택속성 중 전반적 만족에 유의한 영향을 미치는 요인을 구체적으로 파악함으로써 단일항목에 의한 전반적인 만족측정이 가지는 단점을 보완하고자 하였다.

2) 행동의도의 개념

행동의도는 소비자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념으로 정의할 수 있으며,⁹³⁾ 소비자의 지각된 감정 또는 서비스에 대하여 소비 전과 후에 갖게 되는 내적 반응과 경험을 바탕으로 미래 행동을 계획하고 수정하려는 의지 및 신념⁹⁴⁾이다. 이것은 제품이나 서

90) R. L. Oliver(1993). A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts, in *Advances in Service Marketing and Management: Research and Practice*, Vol2, Swartz T. A, Bowen D. E., and Brown S.W.(Eds.), Greenwich, CT: JAI Press, pp.65-85.

91) 박상준(1995). 고객만족지수의 측정과 그 활용시스템에 관한 연구, 한국소비자학회학술대회 논문집(6월호).

92) 이유재(1995). 고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구, 『경영논집』, 29(1/2), 서울대, pp.125-142.

93) 이정은(2011). 관광목적지의 커뮤니케이션, 브랜드자산, 관계의 질과 행동의도 간의 관계, 동의대학교 대학원 박사학위논문, p.49.

94) 염은아(2006). 지각된 서비스 품질과 관계몰입이 미래 행동 의도에 미치는 영향에 관한 연구, 중앙대

비스를 구매한 후 만족 또는 불만을 경험한 소비자의 긍정적 또는 부정적 행동 반응⁹⁵⁾이다. Oliver(1980)는 제품이나 서비스를 구매한 소비자의 만족 또는 불만족은 태도의 변화와 구매의도에 영향을 미친다⁹⁶⁾고 주장하였다. 소비자학에서는 구매 후 행동의도를 크게 긍정적 구매 후 행동(만족)과 부정적 구매 후 행동(불만족)으로 구분하는데, 긍정적 구매 후 행동은 고객충성도와 재구매행동으로 나타나며 부정적 구매 후 행동은 소비자가 불만을 느낄 때 지불한 화폐 및 심리적 가치의 손실에 대한 반응적 행동으로 부정적 구전 등의 형태로 나타난다.

행동의도는 만족과정의 결과로서, 행동의도라는 용어는 연구 대상에 따라 다양한 이름으로 불리어지고 있다. 예를 들면 연구 대상이 제품의 경우에는 구매의도, 이것이 반복적으로 이루어지는 경우에는 재 구매 의도, 또한 호텔 등의 서비스 분야의 경우 (재)이용 의도, 관광지의 경우에는 (재)방문의도 등으로 불리어지고 있는데 그중 가장 포괄적인 용어가 바로 행동의도이다.⁹⁷⁾ 이렇듯 행동의도는 연구대상과 학문의 분야에 따라 포괄적인 개념으로 사용됨으로서 몇 가지 구성요소로 분리하여 인식하고 측정되어져 왔다.

Zeithaml(1996)은 행동의도를 긍정적 구전, 추천, 추가비용 감수, 제품이나 서비스에 우호적 태도를 보이는 것을 우호적 행동의도(favorable behavioral intention)로, 부정적 구전, 타 제품이나 서비스로의 전환, 불평·불만의 표현, 이용 중단을 비우호적 행동의도(unfavorable behavioral intentions)로 구분하였으며, 실증연구에서 충성도(loyalty), 전환(switch), 추가 지불(pay more), 외부응답(external response), 내부응답(internal response)의 5가지 차원으로 분류하여 행동의도를 측정⁹⁸⁾하였다.

Dawn와 Thomas(2004)는 행동의도를 재 구매 의도, 추가 지불, 전환과 같은 재정적 측면에 영향을 미치는 경제적 행동의도(economic behaviors)와 불평 행동, 구전과 같은 기존 및 잠재 고객들의 반응에 영향을 미치는 사회적 행동의도

학교 대학원 석사학위논문, p.40.

95) 전형진(2011). 제주도 패키지 여행상품의 지각된 가치가 만족과 행동의도에 미치는 영향: 국내관광객을 대상으로, 제주대학교 대학원 석사학위논문, p.29.

96) R. L. Oliver(1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(4), p.460.

97) 최규환(2005). 관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구, 『소비문화연구』, 8(1), p.139.

98) V. A. Zeithaml, L. L. Berry and A. Parasuraman(1996). *op.cit.*, p.36.

(social behaviors)의 두 가지 행동의도로 구분하여 측정⁹⁹⁾하고자 하였다.

국내 연구를 살펴보면, 서철현·윤영숙(2007)은 고객들이 지각하는 호텔여성종사원의 외모요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향 연구에서 재방문의사와 구전의사 두 가지로 구분하여 행동의도를 측정하였으며,¹⁰⁰⁾ 한진수·현경석(2008)은 패밀리레스토랑의 고객가치, 고객만족, 행동의도간의 구조적 관계에 관한 연구에서 재방문의사, 추천의사, 구전의사 세 가지로 행동의도를 측정¹⁰¹⁾하였다. 이정은(2011)은 소비자의 행동의도를 경제적 행동의도와 사회적 행동의도¹⁰²⁾로 나누어 접근을 하였다. 경제적 행동의도는 재 구매 행동이나 더 많은 지불의향, 전환행동과 같은 기업의 재정적 측면에 영향을 미치는 고객행동이며 사회적 행동 구전등과 같은 기존 및 잠재고객들의 반응에 영향을 주는 고객행동으로 만족한 고객은 구전 효과를 통해 신규고객을 만들기 때문에 불만족한 고객보다 재구매 의도가 더 높게 나타난다고 하였으며, 실증분석에서는 재방문 행동과 긍정적인 구전 효과를 행동의도 측정 변수로 사용하였다.

선행연구를 정리해 보면 국내·외연구자들은 측정요소에 견해의 차이를 보이고 있으나, 국내 연구자들의 경우 행동의도를 재방문의도 또는 재 구매 의도 및 추천의도 또는 긍정적 구전의도로 비슷한 견해를 보이고 있으며, 이 세 가지 요소로 행동의도의 측정요소를 설명하고 있다고 할 수 있다. <표 2-11>은 선행연구를 토대로 행동의도의 측정요소를 정리한 것이다.

99) B. L. Dawn and L. P. Thomas(2004). The impact of structure and process attributes on satisfaction and behavioral intentions, *The Journal of Services Marketing*, 18(2/3), p.114.

100) 서철현·윤영숙(2007). 고객들이 지각하는 호텔여성종사원의 외모요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 22(1), pp.57-76.

101) 한진수·현경석(2008). 패밀리레스토랑의 고객가치, 고객만족, 행동의도간의 구조적 관계에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 18(1), pp.135-150.

102) 이정은(2011). 전계논문. p.50.

<표 2-11> 행동의도의 측정 요소

연구자	행동의도의 측정 요소
Zeithaml(1996)	충성도, 전환, 추가비용, 외부응답, 내부응답
Dawn & Thomas(2004)	재구매의도, 추가지불, 전환, 불평행동, 구전
서철현·윤영숙(2007)	재방문의사, 구전의사
한진수·현경석(2008)	재방문의사, 추천의사, 구전의사
이정은(2011)	재방문행동, 긍정적인 구전효과

자료 : 선행연구를 토대로 연구자가 재구성함

본 연구에서는 “해양관광 참가 후 미래 행동에 대한 관광객들의 의지 또는 신념”으로 행동의도를 정의하고, 재방문 의도와 추천의도를 방문 후 행동의도의 측정 변수로 설정하여 사용한다.

(1) 재방문 의도

재방문 의도는 소비자가 어떤 서비스가 제공되었을 때 그러한 서비스를 반복적으로 이용할 가능성이라고 할 수 있으며, 이는 생각과 태도가 행동으로 옮겨질 수 있는 행위적 의도를 의미하기도 하고,¹⁰³⁾ 미래에 대한 새로운 행동을 의미하는 것으로 개인의 신념과 태도가 행동으로 옮겨질 확률¹⁰⁴⁾을 의미하기도 한다. 또한 재방문 의도는 이용객들이 현재 상황과 비슷한 환경들을 고려한 상태에서 같은 회사로부터 제공되는 제품이나 서비스를 다시 구매할 목적으로 방문하는 것에 대한 개인적인 판단¹⁰⁵⁾이다.

제품이나 서비스를 구매하여 사용한 후에 지각된 제품이나 서비스의 질과 구매 전의 기대를 비교 평가하여 제품이나 서비스에 대하여 만족 또는 불만족을 형성하게 되며 만족하게 되었을 때는 재방문(구매)를 하고자 하며 불만족하게 되었을 때는 다시 방문(구매)하고자 하지 않는다. 고객을 만족시킴으로써 재고객

103) 홍정임(2011). 서비스품질이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구: 미용 서비스산업을 중심으로, 서강대학교 경영대학원 석사학위논문, p.40.

104) 박혜은(2008). 실내골프연습장의 마케팅믹스요인이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.19.

105) 양성준(2010). 스크린 골프장의 물리적 환경이 재방문 및 추천의도에 미치는 영향, 인천대학교 대학원 석사학위논문, p.11.

(repeat customer)을 창출하여, 추가적인 마케팅 비용을 들이지 않고 꾸준한 수익원을 만들어 낼 수 있기 때문에 고객을 만족시키는 것은 중요하다.¹⁰⁶⁾

(2) 추천의도

추천의도는 사람들 사이의 대면을 통한 구전 커뮤니케이션으로써 소비자들 간의 개인적인 직·간접적 경험에 대하여 긍정적 내용의 정보를 비공식적으로 타인에게 추천하는 과정이며, 소비자가 자신의 긍정적 경험을 근거로 하여 상품이나 서비스에 대한 정보를 타인에게 알려주고자 하는 의지¹⁰⁷⁾이다.

추천의도는 구전이란 말과 혼용되어 사용되기도 하는데, 구전이란 사람들이 자신의 상업적 이익과는 무관하게 대화를 통하여 직접적으로 정보를 전달·획득하는 행위를 말하며, 연구자에 따라 약간씩 정의를 달리하고 있지만 입에서 입으로 전해지는 정보의 흐름이라는 측면에서는 공통적인 전제¹⁰⁸⁾를 가지고 있다.

고객을 만족시키면 만족한 고객은 친인척이나 지인에게 구전추천(word-of-mouth recommendation)을 통해서 알려져 새로운 고객을 창출¹⁰⁹⁾하며, 영리를 추구하지 않는 이러한 친인척이나 지인으로부터의 긍정적 구전은 상업적 목적성을 가지는 기업의 홍보 활동보다 정보 원천에 대한 신뢰도와 그 효과가 높다고 할 수 있다.

3) 관광만족과 행동의도의 관계

만족을 포함한 후속의 심리적 변수는 최소한 세 종류의 개념으로 구분이 가능하다. 첫째는 관광 활동을 통하여 여러 욕구가 충족된 정도를 의미하는 것으로 관광객 자신의 총체적 관광 체험에 대한 평가라고 할 수 있는 ‘ 전반적인 관광만족’이며, 둘째는 관광지 하위 속성과 관련한 체험들에 근거하여 참가자가 해당 관광지를 다시 방문하고자 하는 욕구를 느끼는 ‘재방문 의도’이며, 셋째는 관광지

106) 박시사(2008). 전계서, p.148.

107) 김두하(1998). 주제공원 이용자의 만족형성과정에 관한 연구, 서울대학교 대학원 박사학위논문, p.24.

108) 양성준(2010). 전계논문, pp.18-19.

109) 상계서, p.148.

의 여러 속성과 관련한 여러 체험에 근거하여 그 개인이 타인에게 긍정적으로 구전할 의향 정도를 의미하는 ‘추천의도’이다.¹¹⁰⁾

국내 관광분야에서의 관광만족과 행동의도의 관계에 관련된 연구는 관광지 이미지, 관광동기, 방문동기, 방문기대, 문화적 고유성, 지각된 가치, 선택속성, 물리적 환경요인, 서비스품질과 가치 등 다양한 변수와 함께 연구되어져 왔다. 연구의 주안점은 관광만족과 행동의도의 관계 보다는 관광만족에 영향을 주는 선행변수가 연구의 핵심이 되는 경우가 많은데 이는 관광객 만족이 사후 행동의도 즉, 재방문 의도나 구전의도, 추천의도에 유의한 영향을 미치고 있다는 사실은 기존의 수많은 선행연구 결과들이 일맥상통하는 부분이기 때문이다.

송경섭(2002)은 축제이미지 속성이 관광객의 전반적인 만족과 행동의도에 미치는 영향에 대해 파악하고자 축제이미지, 만족, 재방문 의사, 긍정적 구전, 인구통계적 특성, 관광 행태적 특성을 중요변수로 설정하여 연구한 결과 축제이미지 요인은 관광객의 만족에 정(+)¹¹¹⁾의 영향을 미치는 것을 입증하였다.

김호(2008)는 지역축제의 물리적 환경요인이 관광객 만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 물리적환경 요인, 만족, 재방문, 구전을 중요변수로 설정하였다. 연구 결과 물리적환경 요인 중 편의성과 쾌적성을 제외한 접근성, 매력성, 청결성은 지역축제에 참가한 관광객의 만족에 유의한 영향을 미치는 것을 입증하였으며, 특히 지역축제의 여건개선은 관광객 만족에 중요한 요인으로 여건개선을 통한 지역축제의 지속적 발전 도모를 시사점으로 도출¹¹²⁾하였다.

김미선(2009)은 쇼핑관광지 속성이 지각된 가치, 만족 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 물리·환경적 요인, 정서·문화적 요인, 서비스품질 요인, 지각된 위험 요인을 지각된 가치의 선행요인으로 설정하였다. 이러한 선행요인이 지각된 가치, 만족과 행동의도에 미치는 영향에 대한 연구결과 4가지 선행요인은 지각된 가치에 유의한 영향을 주고 지각된 가치는 관광만족 및 행동의도에 유의한 영향을 미친다는 것을 입증¹¹³⁾하였다.

110) 송경섭(2002). 문화관광축제의 이미지가 관광객 만족과 행동의도에 미치는 영향: 2001년 청도소싸움 축제를 중심으로, 대구대학교 교육대학원 석사학위논문, p.42.

111) 상계논문.

112) 김호(2008). 지역축제의 물리적 환경요인이 관광객 만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구: 중국 청도국제맥주축제를 중심으로, 배재대학교 대학원 석사학위논문.

113) 김미선(2009). 쇼핑관광지 속성이 지각된 가치, 만족 및 행동의도에 미치는 영향: 동대문시장을 방문

신우성(2009)은 서비스품질과 가치가 관광객 만족 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 문화관광축제의 서비스품질과 문화관광축제의 가치가 관광객 만족에 유의한 영향을 미친다는 것을 입증하였다. 특히 서비스 품질을 구성하는 요소 중 행사장시설과 음식의 품질이 관광객 만족에 매우 유의한 영향을 미친다는 것을 시사점으로 도출¹¹⁴⁾하였다.

정경숙(2009)은 지역축제이미지 속성평가에 따른 만족과 재방문 의사에 관한 연구에서 지역축제이미지 속성을 축제이미지, 정서적이미지, 인지적이미지로 설정하였다. 또한 이러한 이미지속성이 만족 및 재방문, 구전의사에 미치는 영향에 대한 연구결과 이미지속성은 만족과 재방문, 구전의사에 유의한 영향을 미치는 것을 입증하였으며, 특히 축제의 이미지 개선 및 변화를 통한 관광객 만족은 재방문 유도에 있어 중요함을 시사점으로 도출¹¹⁵⁾하였다.

나혜현(2011)은 슬로우 투어리즘 관광객의 이용형태, 관광동기, 만족도와 행동의도간의 관계에 관한 연구에서 인구통계학적 특성과 이용행태는 관광동기에 유의한 영향을 미치며 관광동기는 만족도와 재방문의도, 추천의도에 유의한 영향을 미친다는 것을 입증¹¹⁶⁾하였다.

선행연구들을 살펴보면 관광만족과 행동의도의 관계에 관련된 연구에서 관광만족에 선행하는 변수는 축제이미지 속성, 물리적 환경, 관광지이미지, 서비스 품질, 지각된 가치, 관광동기 등 다양한 변수와 함께 연구되어져 왔다. 향후 관광만족과 행동의도와의 관계 또는 관광만족이 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서도 관광만족과 행동의도의 관계 또는 영향 보다는 관광만족 및 행동의도에 영향을 주는 선행변수에 대한 연구가 연구의 핵심이 될 것으로 예상되며, 본 연구에서는 전반적 만족에 영향을 주는 선행변수를 해양관광 선택속성으로 설정하였다. <표 2-12>은 관광만족과 행동의도에 관한 선행연구를 요약한 것이다.

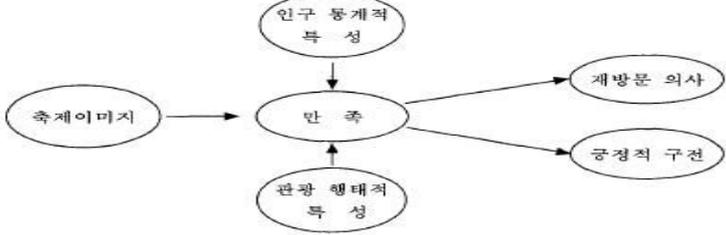
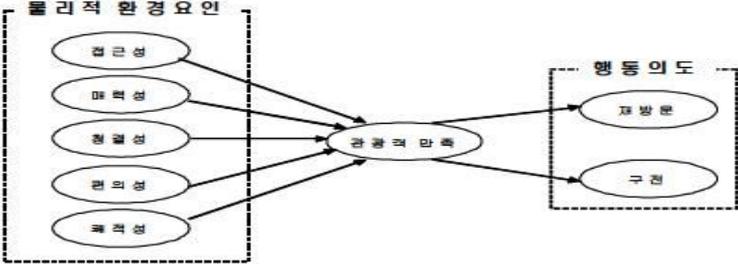
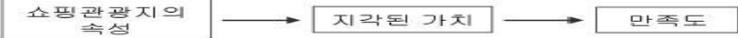
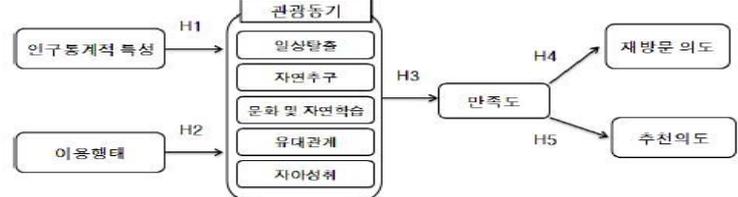
한 중국인 관광객을 중심으로, 한양대학교 대학원 석사학위논문.

114) 신우성(2009). 문화관광축제 서비스품질과 가치가 관광객만족 및 행동의도에 미치는 영향, 『농촌관광연구』, 16(3), pp.107-125.

115) 정경숙(2009). 지역축제이미지 속성평가에 따른 만족과 재방문 의사에 관한 연구, 우송대학교 경영대학원 석사학위논문.

116) 나혜현(2011). 슬로우 투어리즘 관광객의 이용행태, 관광동기, 만족도와 행동의도간의 관계: 대구를 레 팔공산 코스를 중심으로, 대구대학교 대학원 석사학위논문.

<표 2-12> 관광만족과 행동의도 선행연구

연구자	연구모형
송경섭(2002)	
김호(2008)	
권태일 · 노선희(2008)	
김미선(2009)	
신성우(2009)	
정경숙(2009)	
나혜현(2011)	

자료 : 선행연구를 토대로 연구자가 재구성함

4. 선택속성과 만족, 행동의도 관계

관광객의 선택속성이 관광객 만족 및 행동의도를 설명하는 중요한 변수로 고려되면서 많은 학자들은 관광객의 선택속성에 주목하게 되었다. 국내 학자들의 선택속성과 관광만족, 행동의도와 관련된 선행연구를 살펴보면 연구의 주안점은 관광만족과 행동의도의 관계 보다는 관광만족에 영향을 주는 선택속성의 대상이 연구의 핵심이 되는 경우가 많은데 이는 관광객 만족이 행동의도 즉, 재방문의도나 구전의도, 추천의도에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 사실은 기존의 수많은 선행연구 결과를 통해 알 수 있기 때문이다. 선행연구를 살펴보면 선택속성의 대상은 주로 관광목적지, 축제, 관광상품, 항공사 및 여행사, 식음료, 호텔 및 레스토랑 등으로 다양한 분야에 걸쳐 학문적 접근이 이루어지고 있음을 알 수 있다.

손해경·김진수(2007)는 면세점 선택속성이 고객만족과 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 면세점 선택속성을 서비스, 가격, 상품구성, 편리성, 품위성, 근접성으로 요인화하였다. 연구 결과 면세점 선택속성 요인 중 상품구성이 고객만족에 가장 높은 영향력을 미치는 요인으로 도출되었으며 다음으로 편리성, 가격 순으로 영향력이 높은 것으로 나타났다.¹¹⁷⁾

심미숙(2008)은 해수욕장 이용객을 대상으로 해수욕장 선택속성이 전반적 만족도 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 해수욕장 선택속성 요인을 안전·위생, 먹거리·특산물, 체험프로그램, 운영서비스, 가격, 주변경관, 접근성으로 파악하였다. 이러한 요인들이 만족 및 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향을 연구한 결과, 안전·위생, 접근성만 관광만족에 유의한 영향을 미치고 만족 또한 선행연구들의 결과와 같이 행동의도에 유의한 영향을 미친다는 것을 입증¹¹⁸⁾하였으며 특히 먹거리 및 특산물을 선택속성으로 채택함으로써 기존의 연구와는 다른 해양관광 선택속성 측정항목을 추가하였다.

117) 손해경·김진수(2007). 면세점 선택속성이 고객만족과 재방문의도 그리고 추천의도에 미치는 영향: 일본인 관광객을 중심으로, 『국제관광연구』, 4(1), pp.57-78.

118) 심미숙(2008). 전계논문.

정민채(2009)는 역사문화유적지 방문객을 대상으로 한 문화유적지의 교육성·브랜드가치·선택속성이 관광만족 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 역사유적지 선택속성 중 특히 서비스의 질과 매력성이 관광만족과 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것을 입증¹¹⁹⁾하였다.

김오성(2010)은 스포츠관광자의 참가동기, 선택속성, 인지된 가치, 관광만족, 재참가의도 및 구전의도 간의 구조적 관계에 관한 연구에서 스포츠관광 선택속성을 자연매력, 여행편리성, 관광지 가치의 매력요인과 시간·경제 제약, 장소 제약, 기회 제약의 제약요인으로 나누어 연구를 진행하였다. 연구 결과 매력요인에서는 여행편리성, 제약요인에서는 기회제약만이 관광만족에 정(+)¹²⁰⁾의 영향을 미친다는 결론을 도출¹²⁰⁾하였다.

홍전표(2010)는 스키리조트 선택속성이 관광자행동에 미치는 영향에 관한 연구에서 스키리조트 선택속성을 접근성, 시설, 가격, 서비스, 심미성, 다양성으로 요인화하였다. 이러한 스키리조트 선택속성들이 관광자 만족과 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향을 연구한 결과 스키리조트 선택속성들 중 접근성은 대안평가과정에서 전반적으로 관광자 만족에 중요한 변인으로 작용¹²¹⁾하였다.

김영미·김중은(2011)은 창경궁 방문객을 대상으로 문화유산 관람선택속성이 관광만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 문화유산 관람선택속성을 스토리텔링, 편의성, 고유성, 인적서비스, 고궁환경, 관람정보로 요인화 하였으며, 연구결과 편의성을 제외한 모든 요인이 관광만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인¹²²⁾되었다.

김시중(2011)은 온천방문객의 온천관광지 선택속성 중요도가 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 온천관광지의 선택속성을 여건, 시설, 비용, 서비스 및 쇼핑, 온천수로 요인화하였다. 이러한 선택속성들이 행동의도에 미치는 영향을 분석한 결과 5개의 요인 모두가 만족도에 유의한 영향 관계를 보이는 것으로 나

119) 정민채(2009). 역사문화유적지의 교육성·브랜드가치·선택속성이 관광만족 및 행동의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

120) 김오성(2010). 스포츠관광자의 참가동기, 선택속성, 인지된가치, 관광만족, 재참가의도 및 구전의도 간의 구조적 관계, 인천대학교 대학원 박사학위논문.

121) 홍전표(2010). 전계논문.

122) 김영미·김중은(2011). 문화유산 관람선택속성이 관광 만족도와 행동의도에 미치는 영향: 창경궁을 중심으로, 『관광연구저널』, 25(3), pp.237-253.

타났다.¹²³⁾

본 연구에서는 해양관광 선택속성과 관련된 선행연구들을 토대로 해양관광자원 및 자연환경적 요소, 기반시설과 접근용이성, 인적요소, 비용, 장비와 안전에 대한 대책으로 구성된 20가지 해양관광 선택속성 측정항목을 사용하였다. <표 2-13>은 선택속성과 만족, 행동의도 관계에 관한 국내 학자들의 선행연구들을 제시한 것이다.

123) 김시중(2011). 온천방문객의 온천관광지 선택속성 중요도가 행동의도에 미치는 영향, 『국토지리학회지』, 45(10), pp.59-71.

<표 2-13> 선택속성과 만족, 행동의도 관계에 관한 선행연구

연구자	연구모형
손해경·김진수(2007)	
정민채(2009)	
김오성(2010)	
홍전표(2010)	
고재윤·고동섭·김현영(2010)	
김영미·김종은(2011)	
김시중(2011)	

자료 : 선행연구를 토대로 연구자가 재구성함

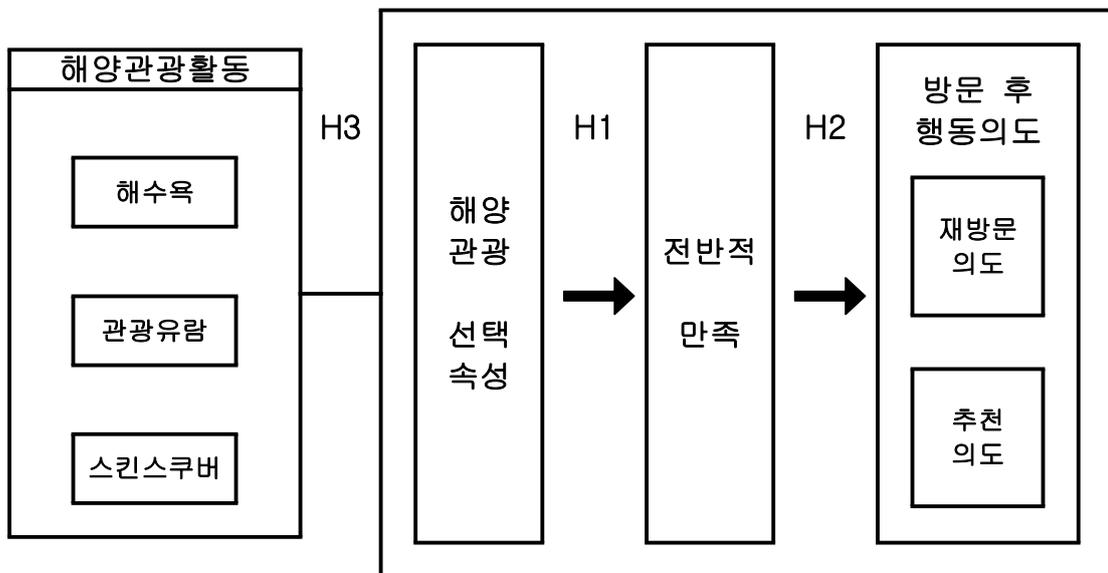
Ⅲ. 연구 조사 설계

1. 연구모형 및 가설설정

1) 연구모형

본 연구에서는 제주도에서 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버에 참가한 국내관광객들을 대상으로 해양관광 선택속성을 확인하고, 특히 해양관광 선택속성 중 전반적 만족과 방문 후 행동의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다. 또한, 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도 간의 구조적 관계를 확인하며, 해양관광유형별 비교를 통해 그 차이를 파악함으로써 기존 연구들의 구조 관계 검증에서 보다 세부적인 분석이 가능하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 도출된 연구모형은 [그림 3-1]과 같다.

[그림 3-1] 연구모형



2) 가설의 설정

선행연구에서의 논의를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 해양관광 선택속성은 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 전반적 만족은 방문 후 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

세부가설 2-1. 전반적 만족은 재방문 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

세부가설 2-2. 전반적 만족은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도는 차이가 있을 것이다.

세부가설 3-1. 해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성은 차이가 있을 것이다.

세부가설 3-2. 해양관광유형에 따라 전반적 만족은 차이가 있을 것이다.

세부가설 3-3. 해양관광유형에 따라 방문 후 행동의도는 차이가 있을 것이다.

2. 개념의 조작적 정의

조작적 정의(operational definition)란 개념적 정의를 실제로 관찰 가능한 현상과 연결시켜 구체화시킨 진술로 연구에서 선택된 개념, 즉 구성을 실제현상에서 측정 가능하도록 관찰 가능한 형태로 정의해 놓은 것¹²⁴⁾이다. 사회과학 연구에서 개념과 변수를 한정짓고, 변수에 대하여 실제로 측정할 수 있도록 정의하는 것은 연구문제를 더욱 분명하게 하기 위해 필요한 작업으로 이렇게 관찰될 수 있도록 개념을 정의하는 것¹²⁵⁾으로 변수를 측정하기 위해 수행하는 것을 조작적 정의라 한다. 본 연구에서 다루는 해양관광과 선택속성, 전반적 만족, 방문 후 행동의도의 개념에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 해양관광

해양관광은 해양과 관련하여 이루어지는 레크레이션 활동(Basiron, 1997; 畔柳昭雄, 1997; Marks, 1999; 신동주·신혜숙, 2005)으로 정의되는데, 본 연구에서는 해양관광을 “제주도 내에서 해양관광을 목적으로 이루어지는 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버 활동”으로 정의하였다.

2) 선택속성

선택속성이란 소비자가 어떤 제품의 대안선정 및 의사결정에 영향을 미치는 속성(정재원, 1990; 진양호, 2000; 이상일·유현순, 2004)으로 정의되는데, 본 연구에서는 선택속성을 “관광객들이 해양관광 참가를 결정할 때 영향을 미치는 중요한 고려요인”으로 정의하였다.

124) 김계수(2009). 『구조방정식모형 분석』, 서울 : 한나래출판사, p.106.

125) 박석희(2000). 『관광조사연구기법』, 서울 : 일신사, pp.35-36.

3) 전반적 만족

만족은 제품 또는 서비스의 소유나 사용에 의한 개개인의 주관적인 감정 (Westbrook & Newman, 1978; Oliver, 1981)으로 개념화 된다. 단일항목에 의한 전반적인 만족의 측정이 속성별 만족도에 비해 고객만족을 더 잘 반영할 수 있으며, 만족의 측정오차를 줄일 수 있고 만족에 대한 적절한 응답을 이끌어 내는데 보다 더 효과적이라는 선행연구(Churchill, 1979; Oliver, 1993; 박상준, 1995)들을 토대로 본 연구에서는 전반적 만족을 “해양관광 참가자들이 해양관광을 마치고 전반적으로 인식하게 되는 주관적인 감정”으로 정의하며 단일 항목으로 측정한다.

4) 행동의도

행동의도는 소비자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념(Zeithaml, 2000; 염은아, 2006; 이정은, 2011)으로 정의되어지는데, 그 측정요소는 연구자들마다 상이한 견해를 보이고 있다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 행동의도를 “해양관광에 참가한 후 미래 행동에 대한 관광객들의 의지 또는 신념이며, 상품이나 서비스에 대한 정보를 타인에게 알려주고자 하는 의지”로 정의하고, 이러한 방문 후 행동의도의 측정을 위해서 재방문 의도와 추천의도를 사용한다.

3. 조사 설계 및 분석 방법

1) 조사 설계

본 연구의 설문지를 구성하기 위하여 선행연구 고찰과 문헌 고찰을 선행하였다. 이러한 고찰 과정을 통해 각 개념들의 측정 가능한 설문 문항들을 선택하였으며, 구성된 설문지는 예비조사를 통해 의미가 불명확한 내용과 측정에 적합하지 않은 항목을 제거한 후 재구성하였다.

본 연구의 모집단은 제주도에서 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버에 참가한 국내 관광객으로 선정하였으며, 해수욕은 이호·함덕·김녕해수욕장에서, 관광유람은 서귀포 유람선 선착장에서, 스킨스쿠버는 서귀포항 선착장에서 설문조사를 실시하였다.

조사는 2011년 8월 1일부터 8월 31일까지 평일과 주말을 포함하여 한 달간 실시하였으며, 편의표본추출(convenience sampling)방법으로 표본을 선정하였다. 자료는 자기평가기입법(self-administrated questionnaire survey method)으로 수집하였으며, 해양관광을 끝낸 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버에 참가한 국내관광객을 대상으로 각 해양관광유형별 1 : 1 : 1의 비율로 표본을 추출하였다.

2) 설문지의 구성과 자료 분석 방법

설문지는 본 연구의 목적에 부합하도록 크게 6 부분으로 구성하였다. 먼저 해양관광유형을 명목척도 1문항 실시하였고, 방문행태에 관하여 3문항, 해양관광 선택속성에 관하여 총 20문항을 측정하였으며, 전반적인 만족을 단일문항으로 측정하였다. 방문 후 행동의도는 2문항으로 측정하였으며, 마지막으로 인구통계학적 특성에 관한 질문 8문항을 명목척도로 측정하였다. 해양관광 선택속성과 전반적인 만족, 방문 후 행동의도는 리커트 5점 척도를 사용하였으며, ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘보통이다’는 3점, ‘매우 그렇다’는 5점을 사용하였다. 설문지의 구성

은 <표 3-1>에 제시된 바와 같이 총 35문항을 사용하였다.

<표 3-1> 설문지의 내용과 구성

구 분		척도의 종류	문항 수
측정변수	측정내용		
해양관광유형	각 유형	명목척도	1
방문 형태	방문목적, 횟수, 체재기간	명목척도	3
선택속성	해양관광 선택속성	리커트 5점 척도	20
전반적인 만족	전반적인 만족	리커트 5점 척도	1
방문 후 행동의도	재방문 의도, 추천의도	리커트 5점 척도	2
인구통계학적 변수	성별, 연령, 결혼유무, 동반자, 직업, 학력, 소득, 거주지	명목척도	8

본 연구의 실증분석을 위한 통계처리는 SPSS 17.0 통계프로그램을 이용하였다. 기술통계를 통해 변수의 일반적인 분포를 분석하였으며, 측정변수의 신뢰성과 타당성을 분석하기 위해 탐색적 요인분석(factor analysis)을 실시하고 요인을 추출하였다. 그리고 가설을 검증하기 위하여 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)과 회귀 분석(regression analysis)을 실시하였으며, 회귀분석 선택변수의 규칙설정을 통해 해양관광유형별로 나누어 해양관광 선택속성과 전반적 만족간의 영향관계를 비교·분석하였다.

IV. 실증분석 및 결과

1. 표본의 특성

본 연구에 사용된 표본은 총 300명이며, 응답자의 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 또한 해양관광유형별 인구통계학적 특성의 차이를 파악하기 위하여 피어슨 카이스퀘어(Pearson's chi-square)를 이용한 교차분석(cross-tabulation analysis)을 실시하였다. 표본의 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 결혼유무, 동반자, 직업, 학력, 월평균 가계소득, 거주지로 구성되어 있으며, 표본의 특성은 <표 4-1>에 제시한 바와 같다.

분석결과를 살펴보면 전체적으로 여성이 158명(52.7%)으로 남성 142명(47.3%)보다 많았으며 연령은 30대가 107명(35.7%)으로 가장 많았다. 또한 기혼자가 187명(62.3%)이었으며, 동반자의 경우 가족·친지·친구가 154명(51.3%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 직업의 경우 학생·주부·기타 등으로 경제활동을 하지 않는 그룹이 93명(31.0%)으로 생산·전문직 89명(29.7%)과 근소한 차이를 보였다. 학력의 경우 대학교 졸업이상이 154명(51.3%)으로 가장 많았고 그 다음으로 전문대 졸업 78명(26.0%), 고등학교 졸업 이하 68명(22.7%) 순으로 나타났다. 월평균 가계소득은 200만원~300만원 미만인 131명(43.7%)으로 가장 많았으며 거주지의 경우 서울·인천·경기·강원지역이 171명(57.0%)으로 나머지 지역을 다 합친 것 보다 많은 것으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 특성

구분	빈도(명)	비율(%)	합계(n=300) 빈도(%)	
성별	남성	142	47.3	142(47.3)
	여성	158	52.7	158(52.7)
연령	20대	66	22.0	66(22.0)
	30대	107	35.7	107(35.7)
	40대 이상	127	42.3	98(42.3)
결혼유무	기혼	187	62.3	187(62.3)
	미혼	113	37.7	113(37.7)
동반자	배우자/연인	38	12.7	38(12.7)
	동호회/직장동료	108	36.0	108(36.0)
	가족/친지/친구	154	51.3	154(51.3)
직업	사무/관리직	62	20.7	62(20.7)
	판매/서비스직	56	18.7	56(18.6)
	생산/전문직	89	29.7	89(29.7)
	학생/주부/기타	93	31.0	93(31.0)
학력	고졸이하	68	22.7	68(22.7)
	전문대 졸업	78	26.0	78(26.0)
	대학교 졸업 이상	154	51.3	154(51.3)
월 평균 가계소득	200만원미만	76	25.3	76(25.3)
	200~300만원미만	131	43.7	131(43.7)
	300~400만원미만	42	14.0	42(14.0)
	400~500만원미만	19	6.3	19(6.3)
	500만원이상	32	10.7	32(10.7)
거주지	서울·인천·경기·강원지역	171	57.0	171(57.0)
	충청도·대전지역	34	11.3	34(11.3)
	전라도·광주지역	17	5.7	17(5.7)
	경상도·대구· 울산·부산지역	52	17.3	52(17.3)
	제주도	26	8.7	26(8.7)

표본의 분석결과를 해양관광유형별 나누어 특징을 살펴보면 해수욕 참가자의 경우 성별은 남성(45%) 보다 여성(55%)이 다소 많은 것으로 나타났으며, 연령은 20대·30대·40대 이상이 각각 비슷한 비율로 나타났다. 결혼 유무 또한 기혼자와 미혼자가 비슷한 비율을 보였으나 동반자의 경우 가족·친지·친구(84%)가 대다수를 차지하였다. 직업의 경우 학생·주부·기타 등 비경제활동인구(38%)이 가장 높게 나타났으며, 학력은 대학교 졸업이상(51%)이 과반수 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 월평균 가계소득의 경우 200~300만원미만(37%)이 가장 많은 것으로 나타났으며, 거주지의 경우 서울·인천·경기·강원지역(59%)이 나머지 지역을 다 합친 것보다 높은 비율을 나타내었다.

관광유람 참가자의 경우 성별은 남성(35%) 보다 여성(65%)이 많은 것으로 나타났으며, 연령은 40대 이상(62%)이 가장 높은 비율을 나타냈다. 결혼 유무는 기혼자(83%)가 미혼자(17%) 보다 월등히 높은 비율로 나타났으며, 동반자의 경우 가족·친지·친구(59%)가 과반수 이상을 차지하였다. 직업의 경우 학생·주부·기타, 등 비경제활동인구(42%)가 가장 높게 나타났으며, 학력은 대학교 졸업이상(43%)이 가장 높은 비율을 나타내었다. 월평균 가계소득의 경우 200~300만원미만(51%)이 가장 많은 것으로 나타났으며, 거주지의 경우 서울·인천·경기·강원지역(42%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

스킨스쿠버 참가자의 경우 성별은 남성(62%)이 여성(38%) 보다 많은 것으로 나타났으며, 연령은 30대(52%)가 가장 높은 비율을 나타내었다. 결혼 유무는 기혼자(53%)와 미혼자(47%)가 비슷한 비율로 나타났으며, 동반자의 경우 동호회 및 직장동료(82%)가 매우 높은 비율을 차지하였다. 직업의 경우 사무·관리직(29%), 판매·서비스직(31%), 생산·전문직(27%)이 비슷한 비율로 나타났으며, 학력은 대학교 졸업이상(60%)이 가장 높게 나타났으며, 월평균 가계소득의 경우 200~300만원미만(43%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 거주지의 경우 서울·인천·경기·강원지역(70%)이 가장 높게 나타났다. <표 4-2>는 표본의 특성을 해양관광유형별로 나누어 제시한 것이다.

<표 4-2> 해양관광유형별 인구통계학적 특성

구분		해수욕(n=100) 빈도(%)	관광유람(n=100) 빈도(%)	스킨스쿠버(n=100) 빈도(%)	합계(n=300) 빈도(%)
성별	남성	45(15.0)	35(11.7)	62(20.7)	142(47.3)
	여성	55(18.3)	65(21.7)	38(12.7)	158(52.7)
연령	20대	28(9.3)	18(6.0)	20(6.7)	66(22.0)
	30대	35(11.7)	20(6.7)	52(17.3)	107(35.7)
	40대 이상	37(12.3)	62(20.7)	28(9.3)	98(42.3)
결혼 유무	기혼	51(17.0)	83(27.7)	53(17.7)	187(62.3)
	미혼	49(16.3)	17(5.7)	47(15.7)	113(37.7)
동 반 자	배우자/연인	10(3.3)	21(7.0)	7(2.3)	38(12.7)
	동호회/직장동료	6(2.0)	20(6.7)	82(27.3)	108(36.0)
	가족/친지/친구	84(28.0)	59(19.7)	11(3.7)	154(51.3)
직업	사무/관리직	16(5.3)	17(5.7)	29(9.7)	62(20.7)
	판매/서비스직	15(5.0)	10(3.3)	31(10.3)	56(18.6)
	생산/전문직	31(10.3)	31(10.3)	27(9.0)	89(29.7)
	학생/주부/기타	38(12.7)	42(14.0)	13(4.3)	93(31.0)
학력	고졸이하	24(8.0)	28(9.4)	16(5.3)	68(22.7)
	전문대 졸업	25(8.3)	29(9.7)	24(8.0)	78(26.0)
	대학교 졸업 이상	51(17.0)	43(14.3)	60(20.0)	154(51.3)
월 평균 가계 소득	200만원미만	24(8.0)	17(5.7)	35(11.7)	76(25.3)
	200~300만원미만	37(12.3)	51(17.0)	43(14.3)	131(43.7)
	300~400만원미만	16(5.3)	16(5.3)	10(3.3)	42(14.0)
	400~500만원미만	6(2.0)	6(2.0)	7(2.3)	19(6.3)
	500만원이상	17(5.7)	10(3.3)	5(1.7)	32(10.7)
거 주 지	서울·인천·경기 ·강원지역	59(19.7)	42(14.0)	70(23.3)	171(57.0)
	충청도·대전지역	4(1.3)	26(8.7)	4(1.3)	34(11.3)
	전라도·광주지역	7(2.3)	0(0)	10(3.3)	17(5.7)
	경상도·대구· 울산·부산지역	7(2.3)	30(10.0)	15(5.0)	52(17.3)
	제주도	23(7.7)	2(0.7)	1(0.3)	26(8.7)

해양관광유형별 방문 행태적 특성을 살펴보면 해수욕 참가자의 경우 휴양 및 휴식 목적(24.1%)으로 제주를 찾은 방문객이 가장 많았으며, 방문횟수는 처음방문, 2회 방문, 3회 이상 방문 순으로 나타났다. 체재기간은 2박3일과 3박4일이 각각 9.1%, 9.5%로 가장 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났다.

관광유람 참가자의 경우 휴양 및 휴식 목적(28.5%)으로 제주를 찾은 방문객이 가장 많았으며, 방문횟수는 처음방문, 2회 방문, 3회 이상 방문 순으로 나타났다. 체재기간의 경우 2박3일(23.4%) 체재한 방문객이 그 외 체재기간을 다 합친 것보다 많은 비중을 나타내었다.

스킨스쿠버 참가자의 경우 해양관광 참여목적(33.6%)으로 제주를 찾은 방문객이 타 목적으로 제주를 찾은 방문객보다 높은 비중을 나타내었으며, 방문횟수는 2회 방문, 처음방문, 3회 이상 방문 순으로 나타났다. 체재기간의 경우 2박3일(23.0%) 체재한 방문객이 그 외 체재기간을 다 합친 것보다 높은 비중을 나타내었다. <표 4-3>은 해양관광유형별 방문 행태적 특성을 제시한 것이다.

<표 4-3> 해양관광유형별 방문 행태적 특성

구분		해수욕(n=77) 빈도(%)	해상유람(n=98) 빈도(%)	스킨스쿠버(n=99) 빈도(%)	합계(n=274) 빈도(%)
방문 목적	해양관광참여	5(1.8)	12(4.4)	92(33.6)	109(39.8)
	휴양 및 휴식	66(24.1)	78(28.5)	7(2.6)	151(55.1)
	기타 목적	6(2.2)	8(2.9)	0(0)	14(5.1)
방문 횟수	처음방문	43(15.7)	60(21.9)	29(10.6)	132(48.2)
	2회	29(10.6)	24(8.8)	47(17.2)	100(36.5)
	3회 이상	5(1.8)	14(5.1)	23(8.4)	42(15.3)
체재 기간	1박2일	4(1.5)	6(2.2)	20(7.3)	30(10.9)
	2박3일	25(9.1)	64(23.4)	63(23.0)	152(55.5)
	3박4일	26(9.5)	22(8.0)	10(3.6)	58(21.2)
	4박5일	7(2.6)	3(1.1)	3(1.1)	13(4.7)
	5박6일 이상	15(5.5)	3(1.1)	3(1.1)	21(7.7)

2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증

측정 오류는 크게 체계적 오류와 비체계적 오류로 구분할 수 있다. 체계적 오류란 측정시에 일정한 방향으로 항상 나타나는 오류이며, 비체계적 오류는 무작위적으로 그 크기와 방향이 변화하며 나타나는 오류이다. 신뢰도는 비체계적 오류와 관련된 개념이다. 신뢰성(reliability)은 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다. 신뢰도에는 측정의 안전성, 일관성, 예측 가능성, 정확성 등의 개념이 포함되어 있다. 이러한 신뢰성의 정도, 즉 신뢰도를 측정하는 방법에는 재측정 신뢰도(test-retest reliability), 반분 신뢰도(split-half reliability), 문항 분석(item-total correlation), 알파계수(Cronbach's Alpha), 동등척신뢰도(alternative reliability), 평가자 간 신뢰도(inter-rater reliability) 등이 있다. 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용할 경우에 해당 문항을 가지고 가능한 모든 반분 신뢰도를 구하고 이들의 평균치를 산출한 것이 알파계수(Cronbach's Alpha)이다. 이 방법을 이용하여 해당 척도를 구성하고 있는 개별 항목들의 신뢰도까지 평가할 수 있다. 문항 전체 수준인 경우, 알파계수가 0.5 이상, 개별 문항 수준인 경우 0.9 이상 정도이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 일반적으로 사회과학에서는 알파 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.¹²⁶⁾

타당성(validity)은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념이다. 예컨대, 측정개념이나 속성을 측정하기 위해 개발된 측정도구가 해당 속성을 정확히 반영하고 있는가와 관련된 것¹²⁷⁾이라 하겠다.

126) 강병서·김계수(2010). 『SPSS 17.0 사회과학 통계분석』, 서울 : 한나래출판사, pp.314-321.

127) 김계수(2009). 전제서, p.158.

1) 해양관광 선택속성의 신뢰도 검증

본 연구에서 해양관광 선택속성은 선행연구를 토대로 총 20개 항목으로 측정하였으며, 측정결과 <표 4-4>와 같은 결과를 산출하였다. 그 결과를 구체적으로 살펴보면 먼저 알파계수가 .938로 매우 높게 나타났다. 또한, 선택속성에 대한 평균값은 4.33으로 나타났으며 평균값이 가장 높게 나타난 항목은 ‘수질 등 깨끗한 자연 해상환경’로 4.57이었으며, 가장 낮게 나타난 항목은 ‘보험제공 등 각종 혜택’으로 4.10이었다.

<표 4-4> 해양관광 선택속성에 대한 신뢰도 검증 결과

선택속성	평균	수정된 항목 - 전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	전체 신뢰도 (표준화알파)
1. 수질 등 깨끗한 자연 해상환경	4.57	.538	.937	.938
2. 사계절 항상 이용 가능한 여건	4.28	.535	.937	
3. 온난한 수온과 적당한 파고	4.35	.603	.936	
4. 다양한 해양관광자원	4.44	.623	.936	
5. 기상악화 시 대체 이용시설	4.24	.575	.937	
6. 접안시설 및 방파제 등 해양관광기반시설	4.22	.727	.934	
7. 부대시설 및 샤워시설	4.41	.587	.936	
8. 다양한 연계관광자원 및 시설	4.33	.666	.935	
9. 거주지-제주간의 편리한 교통수단	4.40	.679	.935	
10. 제주도내의 편리한 교통수단	4.44	.621	.936	
11. 경험 많은 전문인력	4.27	.697	.934	
12. 지역주민의 환대성	4.20	.683	.935	
13. 장비이용 및 대여의 용이성	4.23	.729	.934	
14. 다양한 해양관광장비	4.21	.739	.934	
15. 합리적인 해양관광 장비/시설 이용요금	4.39	.496	.938	
16. 합리적인 체류비용	4.40	.539	.937	
17. 보험제공 등 각종 혜택	4.10	.686	.935	
18. 안전사고에 대한 대책	4.53	.632	.936	
19. 해상 위험정보 제공	4.41	.650	.935	
20. 해양관광 관련 정보의 제공	4.26	.716	.934	

2) 전반적 만족 및 방문 후 행동의도 신뢰성 검증

본 연구에서 전반적 만족과 방문 후 행동의도에 대한 신뢰성 검증 결과는 <표 4-5>와 같다. 알파계수는 .816으로 신뢰할만한 수준이라 할 수 있다. 평균값이 가장 높은 변수는 ‘재방문 의도’로 3.97이었으며, ‘추천의도(3.90)’, ‘전반적 만족(3.74)’의 순으로 나타났다.

<표 4-5> 전반적 만족 및 방문 후 행동의도 신뢰성 검증 결과

변수	평균	수정된 항목-전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	전체 신뢰도 (표준화알파)
1. 전반적인 만족	3.74	.556	.857	.816
2. 재방문 의도	3.97	.763	.642	
3. 추천의도	3.90	.696	.720	

3) 해양관광 선택속성 요인분석과 타당성 검증

본 연구에서 해양관광 선택속성은 총 20개 항목으로 조사를 실시하였으며, 해양관광 선택속성을 요인화하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석 및 신뢰도분석 결과 요인적재량이 0.5 미만인 항목과 요인표현에 무리가 있는 8개 항목은 제외하고 총 12개 항목으로 <표 4-6>의 결과를 산출하였다.

그 결과를 구체적으로 살펴보면 요인 적재량과 공통성이 모두 0.50 이상을 보이고 있다. 초기 고유값은 각각 5.472, 1.530, 1.225로 3개 요인 모두 1 이상을 보이고 있으며, 표본 적합도를 검증하는 KMO값은 .821로 상당히 높게 나타났다. Bartlett의 구형성 검증값도 1997.755(sig=.000)로 유의하였다.

이들 3개의 요인은 선행연구를 참고하여 안전대책(심미숙, 2007; 한상인, 2007), 해양자연환경(김혜영, 2005; 이재곤, 2005; 한상인, 2007; 이수, 2011), 비용 및 접근성(이재곤, 2005; 심미숙, 2007; 이병기, 김주호, 2011)으로 명명하였다. 각 요인

의 분산설명력은 25.039%, 22.698%, 20.812%로 총 분산설명력이 69.549%로 사회과학에서 일반적으로 받아들여지는 60%가 넘는 수치로 나타났다. 신뢰도 계수 또한 모두 0.6 이상의 값을 보여 내적일관성이 확보되었다고 할 수 있다.

<표 4-6> 해양관광 선택속성에 대한 요인분석 및 타당성 검증 결과

변수	적재량	공통성	고유값	분산(%)	신뢰도 계수	
안전 대책	19. 해상 위험정보 제공	.891	.845	5.472	25.039	.805
	18. 안전사고에 대한 대책	.848	.780			
	20. 해양관광 관련 정보의 제공	.771	.742			
	17. 보험제공 등 각종 혜택	.676	.631			
해양 자연 환경	2. 사계절 항상 이용 가능한 여건	.854	.746	1.530	22.698	.813
	3. 온난한 수온과 적당한 파고	.757	.643			
	1. 수질 등 깨끗한 자연 해상환경	.719	.572			
	4. 다양한 해양관광자원	.684	.583			
비용 및 접근성	15. 합리적인 해양관광 장비/시설 이용요금	.906	.843	1.225	20.812	.884
	16. 합리적인 체류비용	.788	.685			
	10. 제주도내의 편리한 교통수단	.674	.600			
	9. 거주지-제주간의 편리한 교통수단	.543	.556			

KMO = .821 Bartlett의 구형성 검정 $\chi^2 = 1997.755$ df = 66 sig = .000 총 분산설명력 : 68.549%

3. 가설 검증

1) 가설 1의 검증

본 연구의 가설 1 ‘해양관광 선택속성은 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.’의 검증을 위해서 요인분석을 통해 해양관광 선택속성을 안전대책, 해양자연환경, 비용 및 접근성으로 추출하였으며, 전반적 만족을 종속변수로, 해양관광 선택속성을 독립변수로 설정하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 또한 해양관광 선택속성 중 전반적 만족에 부(-)의 영향을 미치는 변수에 대하여 관계 확인을 위해 선택변수의 규칙설정을 통해 해양관광유형별로 나누어 각각 단순회귀분석(simple regression analysis)을 실시하였다.

회귀모형의 유의성 검정은 분산분석을 통해서 이루어지는데,¹²⁸⁾ 회귀모형의 F 값은 $p < 0.01$ 유의수준에서 적합한 것으로 나타났다. 회귀식의 적합도(goodness of fit)란 표본회귀식이 종속변수의 변화를 설명해 주는 정도를 말하는 것으로 회귀식의 적합도가 높다는 것은 표본회귀식에 의한 종속변수의 예측치가 실제 관찰치에 가까울수록 예측이 좀 더 정확하게 이루어지고 있다는 것을 의미한다.¹²⁹⁾ 결정계수(R^2)는 이러한 회귀선의 적합도를 측정하는 도구로 쓰이는데, 독립변수가 종속변수를 설명해 주는 정도를 나타낸다. 해양관광 선택속성들이 전반적 만족에 미치는 영향을 검증하기 위한 다중회귀 분석 결과 결정계수(R^2)는 .109을 보여 10.9%의 설명력을 보였다.

회귀계수의 유의도 검증에서 안전대책은 $p < 0.05$ 유의수준에서 유의한 것으로 나타났고, 해양자연환경, 비용 및 접근성은 $p < 0.01$ 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다. 독립변수들이 종속변수에 영향을 미치는 정도를 알 수 있는 표준화 계수(standardized coefficients)를 보면, 안전대책은 -.157, 해양자연환경은 .295, 비용 및 접근성은 .246으로 조사되어 해양관광 선택속성 중 해양자연환경이 전반적 만족에 가장 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

128) 황인창·이대용·이정호(2009). 『알기쉬운 통계학(2판)』, 서울 : 비엔엠북스, p.337.

129) 상계서, p.306.

세 가지 해양관광 선택속성 중 해양자연환경과 비용 및 접근성은 전반적 만족에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 안전대책은 전반적 만족에 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 해양관광 선택속성 중 전반적 만족에 부(-)²의 영향을 미치는 안전대책에 대하여 관계 확인을 위해 종속변수에는 전반적 만족을 독립변수에는 안전대책을 설정하여 회귀분석 선택변수의 규칙설정을 통해 해양관광유형별로 나누어 각각 단순회귀분석을 실시하였다. 해양관광유형에 따른 단순회귀분석 결과 해수욕 및 관광유람 참가자의 경우 안전대책이 전반적 만족에 부(-)²의 영향을 미치고 스킨스쿠버 참가자의 경우 안전대책이 전반적 만족에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이러한 현상은 해양관광은 같은 유형 내에서도 종류별로 다양한 속성을 가지고 장비와 육체적 활동의 동반정도, 필수장비, 체험지각, 위험지각 등이 매우 상이하므로 이러한 안전에 대한 고려정도나 지각정도를 측정하기 위해서는 보다 정밀한 척도와 변수로 측정을 하여야 함을 추론할 수 있다. 따라서, 가설 1은 채택 되었으며, 이는 해양관광 선택속성 중 해양자연환경, 비용 및 접근성은 전반적 만족에 정(+)¹의 영향을 미치고 안전대책은 부(-)²의 영향을 미치고 있음을 의미한다.

<표 4-7> 해양관광 선택속성과 전반적 만족간의 회귀분석 결과

변수		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
종속변수	독립변수	B	표준 오차	베타			공차 한계	VIF
전반적 만족	(상수)	1.949	.332		5.866	.000		
	안전대책	-.163	.074	-.157	-2.213	.028**	.590	1.694
	해양자연환경	.338	.063	.295	5.328	.000***	.708	1.413
	비용 및 접근성	.288	.066	.246	4.387	.000***	.631	1.585
		$R^2=.118$	수정된 $R^2=.109$	$F값=13.162$	유의확률 .000***			

주) * p<.1, ** p<.05, *** p<.01

2) 가설 2의 검증

본 연구의 가설 2 ‘전반적 만족은 방문 후 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.’의 검증을 위해서 재방문 의도와 추천의도를 종속변수로, 전반적 만족을 독립변수로 하여 단순회귀분석(simple regression analysis)을 두 차례 실시하였다.

(1) 세부가설 2-1의 검증

세부가설 2-1 ‘전반적 만족은 재방문 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.’의 검증을 위해 재방문 의도를 종속변수로, 전반적 만족을 독립변수로 하여 단순회귀분석(simple regression analysis)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4-8>과 같다.

회귀모형의 F값은 $p < 0.01$ 유의수준에서 적합한 것으로 나타났다. 회귀선의 적합도를 나타내는 결정계수(R^2)는 .314를 보여 31.4%의 설명력을 보였으며 회귀계수의 유의도 검증결과 $p < 0.01$ 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서, 세부가설 2-1은 채택 되었으며 이는 전반적 만족이 방문 후 행동의도 중 재방문 의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 의미한다.

<표 4-8> 전반적 만족과 재방문 의도간의 회귀분석 결과

변수		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
종속변수	독립변수	B	표준 오차	베타			공차 한계	VIF
전반적 만족	(상수)	1.802	.187		9.626	.000***		
	재방문 의도	.579	.049	.563	11.754	.000***	1.000	1.000
		$R^2=.317$	수정된 $R^2=.314$	F값=138.162	유의확률 .000***			

주) * $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

(2) 세부가설 2-2의 검증

세부가설 2-2 ‘전반적 만족은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.’의 검증을 위해 추천의도를 종속변수로, 전반적 만족을 독립변수로 하여 단순회귀분석

(simple regression analysis)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4-9>와 같다.

회귀모형의 F값은 $p < 0.01$ 유의수준에서 적합한 것으로 나타났다. 회귀선의 적합도를 나타내는 결정계수(R^2)는 .222를 보여 22.2%의 설명력을 보였으며 회귀계수의 유의도 검증결과 $p < 0.01$ 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서, 세부가설 2-2는 채택 되었으며 이는 전반적 만족이 방문 후 행동의도 중 추천의도에 유의한 영향을 미치고 있음을 의미한다.

<표 4-9> 전반적 만족과 추천의도간의 회귀분석 결과

변수		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
종속변수	독립변수	B	표준 오차	베타			공차 한계	VIF
전반적 만족	(상수)	2.244	.181		12.393	.000***		
	추천의도	.442	.048	.474	9.286	.000***	1.000	1.000
		$R^2=.224$	수정된 $R^2=.222$	F값=86.234	유의확률 .000***			

주) * $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

3) 가설 3의 검증

본 연구의 가설 3 ‘해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도는 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위해서 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였고 사후검정으로는 Duncan검증을 실시하였다.

(1) 세부가설 3-1의 검증

세부가설 3-1 ‘해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성은 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위해 해양관광유형과 해양관광 선택속성간의 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4-10>과 같다.

해양관광유형별 해양관광 선택속성을 살펴보면 해양관광유형별로 해양자연환경($P<0.01$)과 비용 및 접근성($P<0.05$)은 유의한 차이가 있었으나 안전대책은 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서, 세부가설 3-1은 부분채택 되었으며 이는 해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성 중 해양자연환경과 비용 및 접근성은 유의한 차이가 있는 것을 의미한다.

<표 4-10> 해양관광유형에 따른 해양관광 선택속성 분산분석

구분	해수욕(n=100) 평균	관광유람선(n=100) 평균	스킨스쿠버(n=100) 평균	F	P
안전대책	4.10b	4.39a	4.49a	1.219	.297
해양자연환경	4.12c	4.37b	4.74a	5.910	.003***
비용 및 접근성	4.36	4.46	4.40	3.285	.039**

* $P<.1$, ** $P<.05$, *** $P<.01$

abc는 Duncan 사후검정 결과로서 문자가 서로 다르면 집단 간 차이가 있음을 의미.

(2) 세부가설 3-2의 검증

세부가설 3-2 ‘해양관광유형에 따라 전반적 만족은 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위해 해양관광유형과 전반적 만족간의 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4-11>과 같다.

해양관광유형별 전반적 만족도를 살펴보면 해양관광유형별로 전반적 만족

($P < 0.01$)은 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서, 세부가설 3-2은 채택 되었으며 이는 해양관광유형에 따라 전반적 만족은 유의한 차이가 있는 것을 의미한다.

<표 4-11> 해양관광유형에 따른 전반적 만족 분산분석

구분	해수욕(n=100) 평균	관광유람선(n=100) 평균	스킨스쿠버(n=100) 평균	F	P
전반적 만족	3.61b	3.72b	3.90a	24.177	.000***

* $P < .1$, ** $P < .05$, *** $P < .01$

abc는 Duncan 사후검정 결과로서 문자가 서로 다르면 집단 간 차이가 있음을 의미.

(3) 세부가설 3-3의 검증

세부가설 3-3 ‘해양관광유형에 따라 방문 후 행동의도는 차이가 있을 것이다.’의 검증을 위해 해양관광유형과 방문 후 행동의도간의 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4-12>와 같다.

해양관광유형별 방문 후 행동의도를 살펴보면 해양관광유형별로 재방문 의도($P < 0.1$)와 추천의도($P < 0.1$) 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서, 세부가설 3-3은 채택 되었으며 이는 해양관광유형에 따라 방문 후 행동의도 중 재방문 의도와 추천의도는 유의한 차이가 있는 것을 의미한다.

<표 4-12> 해양관광유형에 따른 방문 후 행동의도 분산분석

구분	해수욕(n=100) 평균	관광유람선(n=100) 평균	스킨스쿠버(n=100) 평균	F	P
재방문 의도	3.96	3.96	3.99	2.606	.075*
추천의도	3.87ab	3.81b	4.02a	2.330	.099*

* $P < .1$, ** $P < .05$, *** $P < .01$

abc는 Duncan 사후검정 결과로서 문자가 서로 다르면 집단 간 차이가 있음을 의미.

4. 분석결과의 요약

1) 분석결과의 요약

본 연구에서는 제주도에서 해양관광에 참가한 국내관광객들을 대상으로 해양관광 선택속성을 확인하고, 특히 해양관광 선택속성 중 전반적 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 파악하고자 하였다. 또한 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도 간의 구조적 관계를 확인하고 해양관광유형별로 그 차이를 파악함으로써 기존 연구들의 구조 관계 검증에서 보다 세부적인 분석을 하고자 하였다.

연구의 목적을 달성하기 위하여 제주도에서 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버 활동에 참가한 국내관광객을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 조사를 실시하였으며, 다음과 같은 가설을 설정하였다. 첫째, 해양관광 선택속성은 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다. 둘째, 전반적 만족은 방문 후 행동의도 유의한 영향을 미칠 것이다. 셋째, 해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도는 차이가 있을 것이다. 최종 수집된 표본 중 유효한 300부의 표본 자료를 대상으로 SPSS 17.0 통계 프로그램을 활용하여 분석을 실시하였다.

수집된 응답들에 대한 해양관광유형별 인구통계학적 특성과 방문 행태를 파악하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)과 피어슨 카이스퀘어(Pearson's chi-square)를 이용한 교차분석(cross-tabulation analysis)을 실시한 결과는 다음과 같다. 해양관광유형별 인구통계학적 특성을 살펴보면 해수욕 참가자의 경우 성별은 남성(45%) 보다 여성(55%)이 다소 많은 것으로 나타났으며, 연령은 20대·30대·40대 이상이 각각 비슷한 비율로 나타났다. 결혼 유무 또한 기혼자와 미혼자가 비슷한 비율을 보였으나 동반자의 경우 가족·친지·친구(84%)가 대다수를 차지하였다. 직업의 경우 학생·주부·기타 등 비경제활동인구(38%)이 가장 높게 나타났으며, 학력은 대학교 졸업이상(51%)이 과반수 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 월평균 가계소득의 경우 200~300만원미만(37%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

로 나타났다. 거주지의 경우 서울·인천·경기·강원지역(59%)이 나머지 지역을 다 합친 것보다 높은 비율을 나타내었다. 관광유람 참가자의 경우 성별은 남성(35%) 보다 여성(65%)이 많은 것으로 나타났으며, 연령은 40대 이상(62%)이 가장 높은 비율을 나타냈다. 결혼 유무는 기혼자(83%)가 미혼자(17%) 보다 높은 비율로 나타났으며, 동반자의 경우 가족·친지·친구(59%)가 과반수 이상을 차지하였다. 직업의 경우 학생·주부·기타, 등 비경제활동인구(42%)가 가장 높게 나타났으며, 학력은 대학교 졸업이상(43%)이 높은 비율을 나타내었다. 월평균 가계소득의 경우 200~300만원미만(51%)이 가장 많은 것으로 나타났으며, 거주지의 경우 서울·인천·경기·강원지역(42%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 스킨스쿠버 참가자의 경우 성별은 남성(62%)이 여성(38%) 보다 많은 것으로 나타났으며, 연령은 30대(52%)가 가장 높은 비율로 나타났다. 결혼 유무는 기혼자(53%)와 미혼자(47%)가 비슷한 비율로 나타났으며, 동반자의 경우 동호회 및 직장동료(82%)가 높은 비율을 차지하였다. 직업의 경우 사무·관리직(29%), 판매·서비스직(31%), 생산·전문직(27%)이 비슷한 비율로 나타났으며, 학력은 대학교 졸업이상(60%)이 가장 높게 나타났으며, 월평균 가계소득의 경우 200~300만원미만(43%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 거주지의 경우 서울·인천·경기·강원지역(70%)이 가장 높게 나타났다.

해양관광유형별 방문 행태를 살펴보면 해수욕 참가자의 경우 휴양 및 휴식 목적으로 처음 제주도를 방문하는 참가자가 많았으며, 체재기간은 2박3일 또는 3박4일이 많은 것으로 나타났다. 관광유람 참가자의 경우 휴양 및 휴식 목적으로 처음 제주도를 방문하는 참가자가 많았으며, 체재기간은 2박3일이 가장 많았다. 스킨스쿠버 참가자의 경우 해양관광 참여목적으로 2회 이상 제주도를 방문하는 참가자들이 많았으며, 주로 2박3일간 제주도에 체재 하였다.

가설을 검증하기 전 사전분석으로 탐색적 요인 분석을 실시하여 해양관광 선택속성을 설명할 수 있는 요인을 추출하였다. 요인 추출 결과 해양관광 선택속성은 안전대책, 해양자연환경, 비용 및 접근성의 세 가지 요인으로 추출되었으며 이러한 요인들을 대상으로 신뢰성과 타당성 분석을 실시하여 통계적으로 유의함을 검증하였다.

해양관광 선택속성이 전반적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 검증하는 분석

에서 회귀모형은 $p < 0.01$ 유의수준에서 적합하였으며, 독립변수의 설명력은 10.9%를 나타내었다. 또한 다중공선성에도 문제가 없는 통계 결과를 보여주고 있다. 가설1의 분석에서 안전대책은 $p < 0.05$ 에서 해양자연환경, 비용 및 접근성은 $p < 0.01$ 에서 유의한 것으로 나타났으며 해양관광 선택속성 중 해양자연환경이 전반적 만족에 가장 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 세 가지 해양관광 선택속성 중 해양자연환경과 비용 및 접근성은 전반적 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 안전대책은 전반적 만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 해양관광 선택속성 중 전반적 만족에 부(-)의 영향을 미치는 안전대책에 대하여 관계 확인을 위해 선택변수의 규칙설정을 통해 해양관광유형별로 나누어 각각 단순회귀분석을 실시한 결과 해수욕 및 관광유람 참가자의 경우 안전대책이 전반적 만족에 부(-)의 영향을 미치고 스킨스쿠버 참가자의 경우 안전대책이 전반적 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 안전대책이 전반적 만족에 부(-)의 영향을 미치는 이유는 해수욕과 관광유람의 경우 다소 수동적인 활동으로 개인이 선택하는 장비와 기술이 필요없기 때문에 안전에 대한 인식이 다소 불명확하고 인지정도 또한 낮은 것으로 추정되며 보다 구체적인 원인 규명을 위해서는 위험지각 등 안전대책과 관련하여 보다 정밀한 척도와 측정 기법을 적용하여 분석을 하여야 할 것이다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

전반적 만족이 방문 후 행동의도에 유의한 영향을 미치는지를 검증하기 위해서 단순회귀분석을 실시하였으며, 회귀모형은 각각 $p < 0.01$ 유의수준에서 적합한 것으로 나타났다. 다중공선성 또한 통계적으로 유의하여 문제가 없는 것을 확인하였다. 회귀계수 또한 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 독립변수의 설명력은 재방문 의도는 31.4%, 추천의도는 22.2%로 나타났다. 따라서 가설 2는 채택 되었다.

해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도는 차이가 있는지 검증하기 위해서 일원배치분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정으로는 Duncan검증을 실시하였다. 해양관광유형별 해양관광 선택속성은 해양자연환경($P < 0.01$)과 비용 및 접근성($P < 0.05$)에서 유의한 차이가 있었으나 안전대책은 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 해양관광유형별 전반적 만족($P < 0.01$), 재방문 의도($P < 0.1$)와 추천의도($P < 0.1$)는 모두 유의한 차이가 있는

것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 부분채택 되었다. <표 4-13>에 가설의 검증 결과를 제시하였다.

<표 4-13> 가설의 검증 결과

가설	내 용	검증 결과
H1	해양관광 선택속성은 전반적 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	전반적 만족은 방문 후 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
2-1	전반적 만족은 재방문 의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2	전반적 만족은 추천의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도는 차이가 있을 것이다.	부분 채택
3-1	해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성은 차이가 있을 것이다. (안전대책은 유의한 차이가 없는 것으로 나타남)	부분 채택
3-2	해양관광유형에 따라 전반적 만족은 차이가 있을 것이다.	채택
3-3	해양관광유형에 따라 방문 후 행동의도는 차이가 있을 것이다.	채택

2) 연구의 시사점

해양관광유형별 인구통계학적 특성과 방문 행태를 파악한 결과 해수욕 참가자들은 비경제활동인구가 많고 체류비용과 해양관광 참가에 소요되는 비용에 민감하였다. 동반자의 경우 가족 또는 지인과 함께 참가하는 비중이 높고 2박3일 일정으로 휴양 및 휴식을 위해 제주도를 찾는 관광객들이 많았다. 그러므로 해수욕 참가자들의 휴양 및 휴식 욕구를 충족시키고 해양관광 촉진을 위해서는 주말을 포함한 저비용 휴양 프로그램이 필요할 것으로 보인다. 관광유람 참가자들은 40대 이상의 연령대의 여성 기혼자가 많았고, 가족 또는 지인들과 참가하는 비율이 높았다. 관광유람의 경우 40대 이상의 기혼 여성이 가족단위의 경우 해양관광 참가 의사결정을 하는 것으로 보여지며 친목모임 등을 위해 제주도를 방문하여 해양관광에 참여하는 것으로 추론할 수 있었다. 이에 관광유람의 경우 40대 기혼 여성을 대상으로 한 적극적인 촉진활동이 필요할 것으로 보인다. 스킨스쿠버 참가자들은 30대 연령대의 남성이 많았고, 서울·인천·경기 지역에서 동호회 회원 또는 직장동료들과 참가하는 비율이 높았으며, 해양관광 참가를 주 방문목적으로 제주도를 찾는 참가자들이 많았다. 또한 다른 두 해양관광유형과는 달리 재방문객이 가장 높게 나타났다. 스킨스쿠버의 경우 다른 해양관광유형과는 다르게 전문적인 장비와 기술이 필요하며 다른 레저스포츠보다 몰입의 정도가 높은 사람들이 많은 것으로 추정되므로 수도권 지역 동호회 또는 직장인들을 대상으로 주말을 이용한 교육 및 스킨스쿠버 투어 프로그램이 필요할 것으로 보인다. 이러한 교육 및 스킨스쿠버 투어 프로그램을 통해 스킨스쿠버를 즐기는 해양관광객이 증가하면 스킨스쿠버에 참가하기 위해 제주도를 찾는 관광객과 재방문 관광객은 지속적으로 증가할 것으로 보인다.

또한 해양관광유형과 전반적 만족에 유의한 영향을 미치는 해양관광 선택속성 요인들은 거의 중첩되지 않는데 이를 통해서 통계적 유의성과 함께 해양관광유형별로 전반적 만족에 유의한 영향을 미치는 해양관광 선택속성은 차이가 있음을 추론할 수 있었다. 해양관광은 유형에 따라 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도의 차이가 나며, 그러므로 해양관광 참가자의 욕구와 요구에 부응한 해양관광을 개발하고 이와 관련된 정책 시행과 함께 각 해양관광유형

에 따라 서로 다른 마케팅 전략을 수립하여야 한다. 또한 세 가지로 요인화 된 해양관광 선택속성 중 해양자연환경이 전반적 만족에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 검증되었는데 이러한 해양자연 환경적 조건은 해양관광분야에서 제주도가 가진 강점으로 향후 해양관광 개발계획 시 참고해야할 부분이라고 할 수 있다. 특히 해양개발은 투자비용이 많이 들고 한번 훼손된 해양자연환경은 원상태로의 복원이 어려우므로 제주도의 해양관광개발의 방향은 ‘지속가능한’, ‘해양환경과 수용력을 고려한’, ‘해양생태계를 보존하는’ 개발로 이루어져야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

1. 연구결과의 요약

21세기는 해양의 세기가 될 것으로 많은 전문가들이 전망하고 있다. 최근 들어 세계 각국은 제2의 국토인 해양에 대한 관심과 함께 국가 간의 경쟁은 날이 갈수록 첨예화되고 있는 실정이다. 이러한 해양의 중요성이 고조됨과 함께 해양관광에 대한 관심과 수요 또한 폭발적으로 증가할 것이라는 것은 선진국의 사례로 예측이 가능하다. 21세기 관광의 패러다임은 내륙관광에서 해양관광으로 보는 관광에서 체험·활동 관광으로 변화하고 있으며, 특히 해양은 지구상의 대부분의 면적을 차지하고 있을 뿐만 아니라 공간적 차원에서도 해수면, 해상공간, 해중공간, 해저공간, 해변공간 등 입체적 활용이 가능하며 다양한 체험·활동을 할 수 있는 공간을 제공함으로써 그 발전 가능성이 매우 높다고 할 수 있다.

이러한 해양을 둘러싼 다양한 이해관계와 개발가능성이 고조되는 현재 상황을 고려해 볼 때, 해양이라는 공간과 자원을 활용한 해양관광의 활성화와 수요창출을 하기 위해서는 해양관광을 하고자 하는 관광객의 심리와 주요 고려요인, 만족에 대한 기본적 이해를 바탕으로 해야 할 것이다. 이에 본 연구에서는 해양관광에 참여한 관광객을 대상으로 해양관광 선택속성을 파악하고, 특히 해양관광유형별 만족에 영향을 미치는 주요 선택속성을 도출하고, 그에 대한 학술적·실무적 시사점을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 이에 연구의 요약에서는 선행연구와 비교한 학술적 차원의 시사점과 실무적 시사점을 제시하고 본 연구에서 미흡했던 부분과 향후 제주도의 해양관광과 관련한 연구 진행시 참고가 될 수 있는 점을 언급하는 것으로 본 연구를 마무리하고자 한다.

연구결과 해양관광유형별 주요 해양관광 선택속성 파악할 수 있었으며 해양관광유형별 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도간에는 차이가 있음을 알 수 있었다. 또한 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도의

구조적 관계는 기존의 선행연구와 유사하게 나타났다.

연구의 결과를 정리하면 첫째, 해양관광 선택속성은 전반적 만족에 유의한 영향을 미치는지를 검증한 결과 해양자연환경과 비용 및 접근성은 전반적 만족에 정(+)¹³⁰의 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 안전대책은 전반적 만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 전반적 만족에 부(-)의 영향을 미치는 안전대책에 대한 원인 규명을 위해 회귀분석에서 선택변수 규칙설정을 통해 해양관광 유형별로 단순회귀분석을 실시한 결과 해수욕과 관광유람의 경우 다소 수동적인 활동으로 개인이 선택하는 장비와 기술이 필요없기 때문에 안전에 대한 인식이 다소 불명확하고 인지정도나 안전에 대한 지각 또한 낮은 것으로 추정된다. 한편 스킨스쿠버 참가자의 경우 안전대책이 전반적 만족에 정(+)¹³⁰의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 둘째, 전반적 만족은 재방문 의도와 추천의도에 유의한 영향을 미치는지를 검증한 결과 전반적 만족은 재방문 의도와 추천의도에 정(+)¹³⁰의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 셋째, 해양관광유형에 따라 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도에 차이가 있는지 검증한 결과 해양관광유형별 해양관광 선택속성은 해양자연환경과 비용 및 접근성에서 유의한 차이가 있었으나 안전대책은 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 해양관광유형에 따른 전반적 만족과 방문 후 행동의도는 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다

해양관광은 앞서 해양관광 활동유형분류에서도 살펴보았듯이 같은 유형내에서도 다양한 활동을 포함하는 특성을 가지고 있다. 해양관광과 관련된 선행연구에서는 해양관광이 이러한 다양한 특성을 가짐에도 불구하고 해양관광의 유형구분 없이 해양관광객 전체를 모집단으로 선정하거나 라이프스타일로 분류하여 연구가 이루어져 왔다. 본 연구에서는 해양관광 활동유형 중 해양을 직접적으로 관광자원으로 활용하여 관광활동 이루어지는 해양의존형 중에서 해수욕, 관광유람, 스킨스쿠버 참가자들을 대상으로 해양관광유형별로 해양관광 선택속성을 파악하고 전반적 만족과 방문 후 행동의도와 구조적 관계를 검증한데에 의의가 있다고 할 수 있다.

선행연구에서는 해양관광과 관련된 해양관광 선택속성을 요인화(김혜영, 2005; 이재곤, 2005; 심미숙, 2007; 한상인, 2007; 이병기, 김주호, 2011)하여 만족도에 영향을 미치는 선행변수로 사용하거나 시장세분화의 기준¹³⁰으로 사용하였다. 본

연구에서도 선행연구를 토대로 총 20개의 항목으로 해양관광 선택속성을 측정하여 세 개의 요인으로 요인화하여 전반적 만족에 영향을 미치는 선행변수로 사용하였다. 요인화는 구체적으로 어떤 측정항목들이 종속변수에 영향을 미치는지 파악하기에는 어려움이 있고 강요받은 요인에 의한 요인화는 연구자의 주관성 크므로 이진희(2008)의 라이프스타일유형에 따른 제주해양관광의 속성 및 만족에 관한 연구¹³¹⁾에서처럼 해양관광 선택속성을 요인화하지 않고 구체적 항목으로 조사하여 실무적인 시사점을 도출하는 연구도 향후 추가적으로 이루어져야 할 것이다.

본 연구에서는 선행연구를 토대로 안전대책, 해양자연환경, 비용 및 접근성, 시설과 장비, 인적요소를 해양관광 선택속성 측정항목으로 사용하였는데 이재곤(2005)의 해양관광 매력요인에 관한 연구¹³²⁾에서처럼 향후 연구에서는 교육성과 사회성, 역사성에 관련된 항목들이나 심미숙(2007)의 해수욕장 선택속성과 관련된 연구¹³³⁾에서처럼 위생 및 먹거리, 특산물 체험 등 다양한 항목들을 선택속성 측정항목으로 추가하여 실증분석을 한다면 보다 넓고 고차원적으로 해양관광 선택속성의 범위를 확장할 수 있을 것이다.

130) 백승현(2007). 전계논문.

131) 이진희(2008). 전계논문.

132) 이재곤(2005). 전계논문.

133) 심미숙(2007). 전계논문.

2. 연구의 한계와 제언

본 연구는 해양관광 선택속성과 전반적 만족, 방문 후 행동의도간의 구조적 관계와 해양관광유형별 차이를 검증하고 특히 해양관광유형별로 인구통계학적 특성과 방문 행태 비교를 통해 제주도의 해양관광 활성화 방안을 제공하고자 하였다. 관광지로서의 제주도의 매력성이나 이미지에 대한 선택속성에 관한 선행연구는 많이 이루어져 왔으나 제주도의 해양관광 선택속성에 대한 선행연구는 그다지 많이 이루어지지 않았으며, 그 특성을 해양관광유형별로 접근하고자 하는 연구는 거의 없는 실정하기에 본 연구를 통하여 얻어진 결과는 실무적 측면과 함께 학문적으로도 많은 효용이 기대된다. 그러나 본 연구의 수행과정 상 몇 가지의 문제점과 향후 해양관광관련 연구 시 참고하여야할 사항을 제시하는 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 해양관광유형별로 각 하나씩 대표성을 가지는 해양관광 참가자를 대상으로 연구를 실시하였다. 해양관광은 각 유형 내에서도 종류별로 특성이 상이한 활동이 많기 때문에 향후 연구에서는 같은 해양관광유형 내에 있는 다양한 해양관광활동 및 참가자의 특성을 살펴보거나 특정 해양관광유형을 대상으로 다양한 변수를 적용하여 연구를 진행한다면 보다 깊이 있는 연구가 될 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구자는 해양관광 선택속성을 선행연구를 토대로 해양관광자원 및 자연 환경적 요소, 기반시설과 접근용이성, 인적요소, 비용, 장비와 안전에 대한 대책을 측정할 수 있는 항목으로 조사·분석하여 3가지 요인으로 선정하였다. 향후 연구에서는 사회성, 역사성, 교육성 등 다양한 해양관광 선택속성을 측정하여 해양관광 선택속성에 대한 다각적인 연구를 통해 해양관광 선택속성의 범위의 확장이 필요하다고 판단된다.

셋째, 본 연구는 조사지역을 제주도로 한정하여 제한적 이해와 해석이 요구될 수 있다. 그러므로 후속 연구에서는 조사지역을 국내 주요 해양관광지를 포함하여 연구를 진행한다면 국내 해양관광조사로 일반화 할 수 있을 것이며, 제주도와 국내·외 타 지역 또는 비슷한 환경의 섬 관광지와 비교연구 또한 제주도의

해양관광의 특성을 파악하고 향후 해양관광 발전방향을 모색하는데 좋은 연구가 될 것이다.

마지막으로 해양관광의 연중 시기별 특성을 고려하여 표본의 편향성을 극복한다면 본 연구에서의 한계점을 탈피하여 향후 연구에서는 보다 더 중요한 시사점을 도출해 낼 수 있을 것이다.



참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 강병서·김계수(2010). 『SPSS 17.0 사회과학 통계분석』, 서울 : 한나래출판사.
- 김계수(2009). 『구조방정식모형 분석』, 서울 : 한나래출판사.
- 김낙중(2010). 『해양레저스포츠관광론』, 서울 : 대왕사.
- 김남형·허향진(2009). 『해양관광학』, 제주도 : 제주발전연구원.
- 김성귀(2007). 『해양관광론』, 서울 : 현학사.
- 박석희(2000). 『관광조사연구기법』, 서울 : 일신사.
- 박시사(2008). 『관광소비자행동론』, 서울 : 대왕사.
- _____ (2009). 『여행업경영론』, 서울 : 대왕사.
- 박호표(1997). 『관광학의 이해』, 서울 : 학현사.
- 서용건(2011). 『국제관광』, 서울 : 백산출판사.
- 유필화·김용준·한상만(2009). 『현대마케팅론(제7판)』, 서울 : 박영사.
- 이상춘·여호근·최나리(2004). 『해양관광의 이해』, 서울 : 백산출판사.
- 이선희·김근중(2008). 『관광서비스』, 서울 : 백산출판사.
- 정석중·이미혜(2004). 『해양관광론』, 서울 : 대왕사.
- 정순희(2007). 『소비자학』, 서울 : 도서출판 신정.
- 제주대학교 체육과학연구소(1999). 『건강과 레저스포츠』, 제주도 : 도서출판 온누리.
- 조문수·윤혁수(2010). 『외식사업경영론』, 서울 : 기문사.
- 채서일(2004). 『사회과학조사방법론』, 서울 : 학현사.
- 한국관광학회(2009). 『관광학총론』, 서울 : 백산출판사.

황인창·이대용·이청호(2009). 『알기쉬운 통계학(2판)』, 서울 : 비앤엠북스.
최성용·정해경·김미현·권미영(2004). 『현대서비스 운영관리』, 서울 : 삼영사.

2) 논문

- 국토해양부(2008). 『해양관광진흥 기본계획 수립 및 제도개선방안에 관한 연구』, 국토해양부.
- 김두하(1998). 주제공원 이용자의 만족형성과정에 관한 연구, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미선(2009). 쇼핑관광지 속성이 지각된 가치, 만족 및 행동의도에 미치는 영향: 동대문시장을 방문한 중국인 관광객을 중심으로, 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김시중(2011). 온천방문객의 온천관광지 선택속성 중요도가 행동의도에 미치는 영향, 『국토지리학회지』, 45(10), pp.59-71.
- 김영미·김종은(2011). 문화유산 관람선택속성이 관광 만족도와 행동의도에 미치는 영향: 창경궁을 중심으로, 『관광연구저널』, 25(3), pp.237-253.
- 김영준(2007). 해양 관광개발 사례 연구: 국내외 관광개발 사례 연구(II), 한국문화관광연구원.
- 김오성(2010). 스포츠관광자의 참가동기, 선택속성, 인지된가치, 관광만족, 재참가의도 및 구전의도 간의 구조적 관계, 인천대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용이(2001). 잠수함 이용자의 관광동기와 만족에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김종상(2009). 관광자원으로서의 해양리조트 선택속성연구: 내국인 신혼 여행자를 중심으로, 한양대학교 국제관광대학원 석사학위논문.
- 김혜영(2005). 해양관광 매력요인 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김호(2008). 지역축제의 물리적 환경요인이 관광객 만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구: 중국 청도국제맥주축제를 중심으로, 배재대학교 대학원 석사학위논문.

- 나혜현(2011). 슬로우 투어리즘 관광객의 이용행태, 관광동기, 만족도와 행동의도 간의 관계: 대구올레 팔공산 코스를 중심으로, 대구대학교 대학원 석사학위 논문.
- 문성태(2005). 여가 스포츠 참여자의 참여동기와 여가 만족도의 관계, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 박상준(1995). 고객만족지수의 측정과 그 활용시스템에 관한 연구, 한국소비자학회 학술대회 논문집(6월호).
- 박은미(2011). 트레킹 방문자의 특성에 관한 연구, 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 박철수(2003). 목포권 해양스포츠관광 개발에 관한 연구, 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 박혜은(2008). 실내골프연습장의 마케팅믹스요인이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 백승현(2007). 해양스포츠 선택 속성에 따른 시장세분화 연구, 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 서철현·윤영숙(2007). 고객들이 지각하는 호텔여성종사원의 외모요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향, 『관광연구』, 22(1). pp.57-76.
- 성기만(2002). 국내 해양관광지 개발모형에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 손해경·김진수(2007). 면세점 선택속성이 고객만족과 재방문의도 그리고 추천의도에 미치는 영향: 일본인 관광객을 중심으로, 『국제관광연구』, 4(1), pp.57-78.
- 송경섭(2002). 문화관광축제의 이미지가 관광객 만족과 행동의도에 미치는 영향: 2001년 청도소싸움 축제를 중심으로, 대구대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 신경원(2003). 해양체험관광을 위한 해양스포츠 활성화 방안, 부경대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 신동주·손재영(2007). 해양관광 발전을 위한 여건분석과 정책과제, 『해양정책연구』, 22(2), pp.1-27.
- 신동주·이돈재(2003). 해양관광의 개발 만족도와 개발전망간 관련성 분석, 『관

- 광학연구』, 27(3), pp.43-60.
- 신우성(2009). 문화관광축제 서비스품질과 가치가 관광객만족 및 행동의도에 미치는 영향, 『농촌관광연구』, 16(3), pp.107-125.
- 심미숙(2007). 해수욕장 이용객의 선택속성이 전반적 만족도 및 행동의도에 미치는 영향: 부산해수욕장을 중심으로, 부경대학교 대학원 석사학위논문.
- 양성준(2010). 스크린 골프장의 물리적 환경이 재방문 및 추천의도에 미치는 영향, 인천대학교 대학원 석사학위논문.
- 양희재(2004). 해양관광 참여동기와 시장세분화에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 엄서호(1997). 한국형 해양관광개발의 기본방향, 『경기관광연구』, 1(1), pp.107-122.
- 염은아(2006). 지각된 서비스 품질과 관계몰입이 미래 행동 의도에 미치는 영향에 관한 연구, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 외교통상부(2001). 『해양개발기본계획: 해양한국(Ocean Korea) 21』, 서울 : 교육인적자원부.
- 위장량(2010). 관람형 스포츠이벤트 선택속성과 만족도 및 행동의도와의 관계, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 이상춘·노창현(2002). 해양관광정보시스템 구축 및 활용방안, 『관광·레저연구』, 13(2), pp.103-112.
- 이영진(2009). 해양 레저관광행동 영향요인 구조분석, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 이유재(1995). 고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구, 『경영논집』, 29(1/2), 서울대, pp.125-142.
- 이재곤(2005). 해양관광 매력요인 연구, 『관광서비스연구』, 5(2), pp.119-135.
- _____ (2005). 해양관광자원 개발방향에 관한 연구, 『관광경영학연구』, 23, pp.319-341.
- 이정은(2011). 관광목적지의 커뮤니케이션, 브랜드자산, 관계의 질과 행동의도 간의 관계, 동의대학교 대학원 박사학위논문.
- 이진희(2008). 라이프스타일유형에 따른 제주해양관광의 속성 및 만족도에 관한

- 연구, 『관광학연구』, 32(4), pp.213-233.
- _____(2009). 제주도 농어촌 관광마을의 발전방안에 관한 연구, 『산경논집』, 24, pp.159-184.
- 장기진(2007). 택배서비스품질이 고객만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 장매매(2009). 서울관광이미지 평가와 관광만족도에 관한 연구: 중국관광객을 중심으로, 배재대학교 대학원 석사학위논문.
- 장병권(2002). 지속가능한 해양관광 개발방안, 『문화관광연구』, 4(1), pp.93-113.
- 전동환·심상화(2009). 해양관광 중요도의 만족과 추천의도에 미치는 영향, 『관광연구저널』, 23(1), pp.129-144.
- 전형진(2011). 제주도 패키지 여행상품의 지각된 가치가 만족과 행동의도에 미치는 영향: 국내관광객을 대상으로, 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 정경숙(2009). 지역축제이미지 속성평가에 따른 만족과 재방문 의사에 관한 연구, 우송대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 정명수·류충완(2006). 스포츠이벤트 참가자의 소비자 만족요인 분석, 『한국스포츠리서치』, 17(4), pp.355-362.
- 정민채(2009). 역사문화유적지의 교육성·브랜드가치·선택속성이 관광만족 및 행동의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 조민호·김태영(2007). 국내 비즈니스 여행자를 위한 중가호텔 상품개발, 『관광학연구』, 31(1), pp.201-222.
- 조재기(2006). 한·일 해양관광 산업의 비교 연구: 스포츠관광 산업을 중심으로, 『한국스포츠리서치』, 17(1), pp.735-745.
- 최규환(2005). 관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구, 『소비문화연구』, 8(1), pp.135-152.
- 최도석(2006). 우리나라 해양관광의 현실과 활성화 방안, 『한국관광정책』, 26, pp.28-38.
- 한진수·현경석(2008). 패밀리레스토랑의 고객가치, 고객만족, 행동의도간의 구조적 관계에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 18(1), pp.135-150.
- 홍전표(2010). 스키리조트 선택속성이 관광자행동에 미치는 영향 연구, 경기대학

교 관광전문대학원 석사학위논문.

홍정임(2011). 서비스품질이 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구:
미용 서비스산업을 중심으로, 서강대학교 경영대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

1) 서적

Abed, M. H., Monavari, M. and Karbasi, A.(2011). Site Selection Using Analytical Hierarchy Process by Geographical Information System for Sustainable Coastal Tourism, IPCBEE, 15, IACSIT Press, Singapore.

Engel, J. F., Blackwell, R. D. and Kollat D. T.(1990). 『Consumer Behavior(4th ed.)』, The Dryden Press.

Griffin, J.(1995). 『Customer Loyalty: How to Earn, How to Keep it』, Lexington Books, New York.

Morrison, A. M.(2009). 『Hospitality and Travel Marketing(4th ed.)』, DELMAR CENGAGE Learning, Clifton Park, New York.

Orams, M.(1999). 『Marine tourism: development, impacts and management』, Routledge: London.

Solomon, M. R.(2001). 『Consumer Behavior(5th ed.)』, Upper saddle River, NJ: Prentice-Hall, 2005.

畔柳昭雄(1997). 海洋性レクリエーション施設計画とデザイン-.

2) 논문

- Abed, M. H., Monavari, M. and Karbasi, A.(2011). Site Selection Using Analytical Hierarchy Process by Geographical Information System for Sustainable Coastal Tourism, *IPCBEE*, 15(2011), IACSIT Press, Singapore, pp.120-124.
- Baker, D. A. and Crompton, J. L.(2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions, *Annals of Tourism Research*, 27(3), pp.785-804.
- Ban, N. and Alder, J.(2008). How wild is the ocean? Assessing the intensity of anthropogenic marine activities in British Columbia, Canada, *Aquatic Conservation: Marine and Freshwater Ecosystems*, 18, pp.55-85.
- Collins, J. H.(2007). Marine Tourism in the Kimberley Region of Western Australia, *Geographical Research*, march 2008, 46(1), pp.111-123.
- Dawn, B. L. and Thomas, L. P.(2004). The impact of structure and process attributes on satisfaction and behavioral intentions, *The Journal of Services Marketing*, 18(2/3), pp.114-121.
- Ghosh, T.(2011). Coastal Tourism: Opportunity and Sustainability, *Journal of Sustainable Development*, 4(6), December 2011, p.67-71.
- Mahony, C. O., Ferreira, M., Fernandez-Palacios, Y., Cummins, V. and Haroun, R.(2009). Data availability and accessibility for sustainable tourism: An assessment involving different European coastal tourism destinations, *Journal of Coastal Research*, Special Issue 56, pp.1135-1139.
- Martha, H. and David, K.(2007). Global Trends in Coastal Tourism, CESD: A Nonprofit Research Organization Stanford University and Washington, DC, December 2007, pp.64-77.
- Michael, H. C.(2001). Trends in ocean and coastal tourism : the end of the last frontier?, *Ocean & Coastal Management*, 44(2001), pp.601-618.
- Moreno, A. and Amelung, B.(2009). Climate change and coastal & marine

tourism: review and analysis, *Journal of Coastal Research*, SI 56(Proceedings of the 10th International Coastal Symposium), pp.1140-1144.

Natalie, B. and Jackie, A.(2008). How wild is the ocean? Assessing the intensity of anthropogenic marine activities in British Columbia, Canada, *Aquatic Conservation: Marine and Freshwater Ecosystems*, 18(1), pp.55-85.

Needham, M. D. and Szuster, B. W.(2011). Situational influences on normative evaluations of coastal tourism and recreation management strategies in Hawai'i, *Tourism Management*, 32, pp.732-740.

Oliver, R. L.(1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(4), pp.460-469.

_____ (1993). A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts, in *Advances in Service Marketing and Management; Research and Practice*, Vol2, Swartz T. A, Bowen D. E., and Brown S.W.(Eds.), Greenwich, CT: JAI Press, pp.65-85.

_____ (1993). Cognitive, Affective, and Attitudinal Bases of the Satisfaction Response, *Journal of Consumer Research*, 20, pp.418-428.

Parasuraman, A. and Grewal, D.(2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: a research agenda. *Journal of Academy of Marketing*, 28(1), pp.168-174.

WTSH(2005). World marine markets.(328-05) Douglas-westwood Ltd.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. and Parasuraman, A.(1996). The Behavioral Consequences of Service Quality, *The Journal of Marketing*, 60(2), pp.31-46.

3. 기타문헌

기상청. 『기상연보(2008)』 .

더글라스 웨스트우드사(2005). 『세계해양시장분석』 .

부산광역시(2004). 『해양관광복합형 어항 육성 기본계획』 .

오상훈(2011). 제주지역 해양관광 발전방향, 녹색성장해양포럼, pp.24-46.

제주도(2010). 『제주해양관광특성화 계획수립』 .

_____ (2010). 『2010통계연보(2009.12.31기준)』 .

중소조선연구원(2005). 『해양레저클러스터 세미나 프로시딩』 .

해양수산부(2003). 『해양관광진흥기본계획(안)』 .

제주도 관광정보, <http://www.jejutour.go.kr/>

해양수산연구정보포털, <http://portal.nfrdi.re.kr/>

<부록>

--	--	--

■ 해양관광에 관한 설문조사 ■

- ◆ 안녕하세요? 저는 국립제주대학교 일반대학원 관광경영학과 석사과정에 재학 중인 이의희라고 합니다. 본 설문지는 “해양관광 선택속성과 만족, 방문 후 행동의도”에 관한 연구를 위한 설문지입니다. 설문지를 통하여 얻어진 귀하의 고견은 본 연구에 귀중한 자료가 될 것입니다. 귀하의 응답 자료는 모두 무기명으로 처리되며, 통계법 제13조에 의해 보호됩니다. 또한 순수통계처리 및 연구 이외의 목적으로는 사용되지 않음을 약속드립니다.
- ◆ 귀하의 협력에 깊이 감사드립니다. 남은 제주도에서의 시간동안 즐겁고 행복한 추억들만 가득 하시길 바랍니다.

지도교수 : 제주대학교 관광경영학과 교수 서용건

연구자 : 제주대학교 대학원 관광경영학과 석사과정 이의희

(☎ 064-754-3192 / leeeuihee@hanmail.net)

1. 귀하께서 이번 여행 중 제주도에서 주로 이용하신 해양관광유형에 체크(☑)하여 주십시오.
①해수욕 ②관광유람 ③스킨스쿠버
2. 귀하께서 제주에 방문하신 주된 목적은?
①해양관광참여 ②휴양/휴식 ③기타 목적()
3. 귀하께서는 해양관광활동을 즐기기 위해 최근 1년간 제주도에 몇 번 방문하셨습니까?
①처음방문 ②2회 ③3회 이상
4. 귀하가 제주도에서 머무르는 일정은?
①당일여행 ②1박2일 ③2박3일 ④3박4일 ⑤4박5일 ⑥5박6일 이상

5. 귀하가 제주도에서 해양관광을 선택할 때 아래항목에 대해서 어느 정도 중요하게 고려하셨습니다? 해당정도에 체크(✓)하여 주십시오.

항 목	중 요 도				
	전혀중요 하지않음	중요하지 않음	보통	중요	매우중요
수질 등 깨끗한 자연 해상환경	①	②	③	④	⑤
사계절 항상 이용 가능한 여건	①	②	③	④	⑤
온난한 수온과 적당한 파고	①	②	③	④	⑤
다양한 해양관광자원	①	②	③	④	⑤
기상악화 시 대체 이용시설	①	②	③	④	⑤
접안시설 및 방파제 등 해양관광기반시설	①	②	③	④	⑤
부대시설 및 샤워시설	①	②	③	④	⑤
다양한 연계관광자원 및 시설	①	②	③	④	⑤
거주지-제주간의 편리한 교통수단	①	②	③	④	⑤
제주도내의 편리한 교통수단	①	②	③	④	⑤
경험 많은 전문인력	①	②	③	④	⑤
지역주민의 환대성	①	②	③	④	⑤
장비이용 및 대여의 용이성	①	②	③	④	⑤
다양한 해양관광장비	①	②	③	④	⑤
합리적인 해양관광 장비/시설 이용요금	①	②	③	④	⑤
합리적인 체류비용	①	②	③	④	⑤
보험제공 등 각종 혜택	①	②	③	④	⑤
안전사고에 대한 대책	①	②	③	④	⑤
해상 위험정보 제공	①	②	③	④	⑤
해양관광 관련 정보의 제공	①	②	③	④	⑤

6. 귀하께서는 이번 해양관광에 대해 전반적으로 만족하십니까?
 ①전혀 만족하지 않는다 ②만족하지 않는다 ③보통이다 ④만족한다 ⑤매우 만족한다
7. 귀하께서는 다음에 해양관광을 위해 제주도에 다시 방문하고 싶습니까?
 ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다
8. 귀하께서는 거주지로 돌아가서 다른 사람들에게 제주도의 해양관광을 추천하시겠습니까?
 ①전혀 그렇지 않다 ②그렇지 않다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다
9. 귀하의 성별은? ①남성 ②여성
10. 귀하의 연령은? ①20대 ②30대 ③40대 이상
11. 귀하의 결혼유무는? ①기혼 ②미혼
12. 이번 해양관광에서 귀하와 동반한 분이 계십니까?
 ①배우자/연인 ②동호회 회원/직장동료 ③가족/친지/친구
13. 귀하의 직업은?
 ①사무/관리직 ②판매/서비스직 ③생산/전문직 ④학생/주부/기타()
14. 귀하의 최종학력은?
 ①중·고교 졸업 ②전문대학 졸업 ③4년제 대학교 졸업 ④대학원 졸업 이상
15. 귀 가계의 월 평균 소득은?
 ①100~200만원 미만 ②200~300만원 미만 ③300~400만원 미만
 ④400~500만원 미만 ⑤500만원 이상
16. 귀하의 거주지는? ()시/도

♠ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다 ♠

The logo of Jeju National University is a circular emblem. It features a stylized flame or torch in the center, with the year '1952' below it. The text 'JEJU NATIONAL UNIVERSITY 1952' is written around the top inner edge of the circle, and '제주대학교' is written around the bottom inner edge.

ABSTRACT

Influences of Selection Attributes to Satisfaction and Behavioral Intention in Marine Tourism

by Eui-Hee, Lee

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

Many experts prospect that the 21st century will be the century of ocean. In recent years, many countries around the world are interested in ocean and highly competitive to obtain benefits from ocean. Moreover, the importance of ocean and several cases in developed countries has clearly shown that the interest and demand of marine tourism can be significantly increased in the future. The paradigm of 21st century tourism has shifted from inland tourism to marine tourism and sightseeing based tourism to experience and activity based tourism. In particular ocean that occupies large part of the earth and divided space into on the sea, under sea and the bottom of the sea and beach can provide large space to people for various experience and activities. In this respect, the marine tourism is great potential for development.

In order to developed tourism using large marine space and resources, it is essential to understand marine tourist characteristics, motivation, needs and satisfactions. Therefore, the research aims to: identify selective attributes of marine tourism from tourists who participated in marine tourism program in Jeju; examine the influence of selective attributes on tourists' satisfaction and behavior intention; and provides several theoretical and practical implications

derived from the results.

With regards to methodology, the research selected quantitative research method and employed questionnaire survey as a main data collection method. Self-administrated and face-to-face interviews were conducted from 1 to 31 of August in 2011 at the five places(three beaches, Seogwipo port and Seogwipo excursion ship) in Jeju Island. A total of 300 valid questionnaires, out of 330 distributed, were utilized for data analysis. Factor analysis, frequency, t-test, ANOVA, and multiple regression analysis based on SPSS 17.0 were utilized to test 3 main hypotheses.

The results illustrated that three different factors of selective attributes of marine tourism were extracted using exploratory factor analysis. These factors were labeled as 'safety measure', 'marine natural environment', and 'cost and accessibility'. These three factors of selective attributes significantly affect tourist satisfaction and behavior intention. Moreover, the relationships among selective attributes by the type of marine tourism, tourists' satisfaction, and tourist behavior intention were statistically significant.

Three main theoretical and practical implications were derived from findings.

1. Marine tourists have a variety of the selection attributes according to the type of marine tourism.
2. There were significance differences in selective attributes, satisfaction, and behavior intention according to the type of marine tourism.
3. Of selective attributes, the natural marine environment was recognized as the most strong point of Jeju marine tourism. This indicates that Jeju should consider sustainable development of marine tourism in order to balance between tourism development and beautiful natural environment conservation.

With regards to limitation, the findings of this research could not be generalized because the research sample was limited to domestic tourists who participated in activities on the beach, sightseeing and scuba diving. The

findings can be different from this research, if the sample size is large and selected from tourists who participated in other marine tourism programs. This is recommended for the future research.