



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

지각된 위험과 관광지 이미지가
행동의도에 미치는 영향

- 제주방문 중국인 개별관광객을 중심으로 -

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

李 睿 華

2019年 2月

지각된 위험과 관광지 이미지가 행동의도에 미치는 영향

- 제주방문 중국인 개별관광객을 중심으로 -

指導教授 吳 相 勛

李 睿 華

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2018年 12月

李睿華의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____ (인)

委 員 _____ (인)

委 員 _____ (인)

濟州大學校 大學院

2018年 12月

The Impact of The Perceived Risk and The Tourist Destination Image on Behavior Intention

- Focusing on Chinese Individual Tourists of Jeju Island -

Rui-Hua Li

(Supervised by professor Sang-Hoon Oh)

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

2018. 12.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
2018. 12.
.....

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSIT

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 방법 및 범위	4
II. 이론적 고찰	6
1. 지각된 위험	6
1) 지각된 위험의 개념	6
2) 지각된 위험의 구성요소	9
3) 지각된 위험의 선행연구	12
2. 관광지 이미지	13
1) 관광지 이미지의 개념	13
2) 관광지 이미지의 구성요소	16
3) 관광지 이미지의 선행연구	18
3. 행동의도	19
1) 행동의도의 개념	19
2) 행동의도의 구성요소	21
3) 행동의도의 선행연구	23
4. 지각된 위험, 관광지 이미지 및 행동의도 간의 관계	24
1) 지각된 위험과 행동의도 간의 관계	24
2) 관광지 이미지와 행동의도 간의 관계	25
3) 지각된 위험, 관광지 이미지, 행동의도 간의 관계	26
III. 연구 설계	27
1. 연구모형 및 가설의 설정	27

1) 연구모형 설계	27
2) 연구가설 설정	27
2. 설문지 구성	28
3. 자료수집 및 분석 방법	29
1) 자료수집	29
2) 분석 방법	30
IV. 실증분석	31
1. 표본의 인구통계학적 특성	31
2. 측정항목의 타당성 및 신뢰성 검증	33
3. 가설 검증	41
4. 추가분석	44
5. 분석결과의 요약	48
V. 결론	52
1. 연구의 요약	52
2. 연구의 시사점	54
3. 연구의 한계점 및 향후 연구 방향	55
참고문헌	56
설문지	63
ABSTRACT	71

표 차례

<표 2-1> 지각된 위험의 정의	8
<표 2-2> 지각된 위험의 유형	11
<표 2-3> 관광지 이미지의 정의	15
<표 2-4> 행동의도의 정의	21
<표 3-1> 설문지의 구성	29
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	32
<표 4-2> 지각된 위험에 대한 탐색적 요인분석 결과	34
<표 4-3> 관광지 이미지에 대한 탐색적 요인분석 결과	36
<표 4-4> 행동의도에 대한 탐색적 요인분석 결과	37
<표 4-5> 지각된 위험에 대한 신뢰도 분석	39
<표 4-6> 관광지 이미지에 대한 신뢰도 분석	40
<표 4-7> 행동의도에 대한 신뢰도 분석	41
<표 4-8> 지각된 위험과 행동의도 간의 관계분석	42
<표 4-9> 관광지 이미지와 행동의도 간의 관계분석	44
<표 4-10> 성별에 따라 지각된 위험 차이분석	45
<표 4-11> 연령에 따라 지각된 위험 차이분석	45
<표 4-12> 결혼여부에 따라 지각된 위험의 차이분석	46
<표 4-13> 월평균소득에 따라 지각된 위험 차이분석	47
<표 4-14> 가설검증 요약	51

그림 차례

<그림 1-1> 연구흐름도	5
<그림 2-1> 정서적 이미지 순환좌표	17
<그림 3-1> 연구모형	27

I. 서론

1. 연구의 배경

아웃바운드 관광은 국가 경제사회의 발달 수준과 사람들의 생활수준을 대표하는 지표이다. 20세기 80년대 이후 중국의 종합 국력이 부단히 증가하여 정부의 정책이 완화되고 국민의 생활수준이 크게 향상되었다. 국민 관광 관념이 변화함에 따라 아웃바운드 관광은 이미 중국의 새로운 소비 영역이 되었다.

2001년에 중국은 정식으로 WTO에 가입한 후에 해외여행 관광객 정책을 조정하였다. 중국의 아웃바운드 관광객 수가 매년 거의 20%의 속도로 빠르게 증가하여 2007년에는 세계 6위의 아웃바운드 관광송출국이 되었다¹⁾.

중국과 한국은 지리적으로 가깝고 문화가 비슷하며 역사상 매우 밀접한 관계의 양국은 1992년 8월 24일에 국교 수립이 되었다. 중·한 양국 간의 국교 수교는 지금까지 25년에 불구하고 정치, 경제, 문화, 사회, 교육 등 각 분야에서 가장 중요한 협력 국가로 성장되어 있고 관광시장도 상호 개발되어 활발한 관광교류가 진행되고 있다.

또한, 한국은 관광지로서 좋은 이미지를 갖고 있기 때문에 중국관광객이 목적지를 결정하는 과정에서 관광지가 가지고 있는 긍정적인 이미지는 다른 관광지와 비교했을 때 그 곳을 목적지로 결정하는 데 주요한 역할을 한다. 그리고 많은 중국관광객들이 한국 드라마, 한국 영화, 한국 노래 등 열기된 한류 열풍을 통하여, 한국에 대해 느끼는 좋은 관광지 이미지가 행동의도를 지속적으로 증가하고 있다.²⁾

그러므로 1998년 5월 한국은 정식으로 중국 국민의 아웃바운드 관광목적지로 지정되었을 때부터 많은 중국관광객들이 여행하러 갔다. 2016년까지 한국을 찾는

1) 서효용(2015). 중국 아웃바운드 관광 인구 규모 증가, 원인 및 발전 추세.

2) 포양(2018). 관광지이미지가 방문의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

중국관광객의 수가 826만 명을 초과하였고 외국인 관광객의 47.5%를 차지하였다.³⁾

비록 방한 관광객의 수가 많지만 실제로 2015년부터 점점 떨어진 추세가 나타났다. 그 주요 원인은 2015년 한국에서 갑자기 폭발한 메르스(중동호흡기증후군)란 질병 때문이었다. 관광객들은 이런 질병에 걸릴까 봐 걱정하고 있었다. 건강에 대한 걱정이 많이 생기기 때문에 어쩔 수 없이 한국으로 여행 계획을 포기하고 다른 지역이나 다른 나라로 바꿨다.⁴⁾ 이처럼 여행 시 건강에 대한 우려가 커지면서 한국을 찾는 중국인 관광객 수가 감소하기 시작하였다.

게다가 2016년 7월부터 한미가 사드(고고도미사일방어)를 배치하게 되었다. 관광객들은 이런 정치적 불안을 느끼며 중국 정부의 제한조치 방한금지령으로 인해 한국을 찾는 관광객들이 급격히 감소하였기 때문에 한국의 관광업에 매우 큰 영향을 끼쳤다.

이런 문제들은 한국의 육지도시에 영향을 미칠 뿐만 아니라 특히 ‘세계 7대 자연경관’, ‘생물권보호지역’으로 선정된 제주도에 미치는 영향은 더 크다. 제주도는 관광목적지로서 좋은 이미지를 갖고 있으며 중국과 가깝고 비자가 필요 없기 때문에 제주도를 관광지로 삼는 관광객이 많다.

하지만 이런 건강적 위험, 정치적 위험 등 위험을 존재하기 때문에 관광객 수가 급격히 줄이고 제주도의 경제 발전에 직접적인 영향을 끼쳤다.

지금 메르스, 사드 등 문제가 발생한 지 2년이 다 되어가고 있고, 중국과의 관계가 회복되면서 한국 방문자 수도 늘고 있다. 2018년 7월까지 제주도를 찾는 중국인 관광객은 상대적으로 적었지만 점점 늘어나는 추세이다.

그러므로 지각된 위험은 관광지 이미지와 함께 관광객들이 관광목적지 최종 선택과정에서 중요한 결정요인으로 작용하였다.⁵⁾ 즉, 관광지의 지각된 위험과 관광지 이미지가 관광객의 행동의도가 큰 영향을 끼치게 되었다.

최근 몇 년간 한국을 관광목적지로서 지각된 위험, 관광지 이미지, 행동의도에 대한 연구가 진행되었지만 아직까지 중국인 개별관광객을 대상으로서 제주도를

3) 중국여행연구원 웹사이트 www.ctaweb.org

4) 한국관광공사 www.visitkorea.or.kr

5) 노정희(2008). 관광목적지로서의 지각된 위험과 관광지 이미지가 한국 방문 의사에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국관광레저학회』, 20(2), p.169-188.

관광지로서 지각된 위험, 관광지 이미지, 행동의도 간의 관계에 관한 연구가 미흡하게 진행되고 있다고 판단된다.

2. 연구의 목적

본 연구는 제주방문 중국인 개별관광객을 중심으로 제주도에 대한 가지고 있는 지각된 위험과 관광지로서의 관광지 이미지가 행동의도에 영향을 미치는지를 알아보는 데 있다. 이를 위해 먼저 지각된 위험과 관광지 이미지에 관련된 요인들을 도출하였고 어떠한 요인들이 중국인 개별관광객들의 행동의도에 영향을 미치는지를 규명하였다.

따라서 본 연구를 달성하기 위해서는 세부적인 목적은 다음과 같이 제시되었다.

첫째, 지각된 위험, 관광지 이미지, 행동의도에 대한 이론과 선행연구를 종합적으로 검토한다.

둘째, 기존 선행연구들에서 검증된 지각된 위험의 구성항목을 중심으로 행동의도에 영향을 미치는 지를 파악하고자 한다.

셋째, 이론적 고찰을 바탕으로 제주도 관광지 이미지가 행동의도에 영향을 미치는 지를 파악하고자 한다.

넷째, 제주도 지각된 위험의 구성요인 중에서 어떠한 위험이 관광객의 인구통계학적 특성에 따라 다르게 나타나는지를 분석하고자 한다.

다섯째, 이론적 분석과 실증적 분석의 결과를 활용하여 제주방문 중국인 개별관광객을 대상으로 이러한 일련의 과정을 통해 제주관광에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

3. 연구의 방법 및 범위

본 연구에서는 연구목적을 달성하기 위해 문헌연구와 실증연구를 이용하였다. 문헌 연구에서는 지각된 위험, 관광지 이미지, 행동의도 등에 관한 이론 고찰을 실시하고 국내·외 연구논문, 서적자료 및 인터넷 자료, 학술자료 등 자료를 사용한다. 또한, 문헌연구를 통해 설정한 연구의 모형과 가설을 제시하고, 분석에 사용될 측정문항과 척도를 추출할 것이다.

본 연구의 목적 달성을 위한 실증조사가 실시되는 2018년 10월 18일부터 10월 27일까지로 선정하였다. 연구 대상지는 제주도로 선정하였으며 연구대상자는 제주도를 방문한 중국인 개별관광객 및 제주도를 방문한 적이 있는 중국인 개별관광객으로 선정하였다. 설문지를 작성해준 응답자에게 관광기념품이나 전자쿠폰을 제공하였다.

수집된 자료는 통계프로그램 SPSS 20.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 다중회귀분석을 실시하였으며 추가분석을 통해 표본의 인구학적 특성에 따른 지각된 위험의 차이를 분석하였다.

연구의 내용적 범위는 전체를 총 5장으로 구성하였으며, 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

제1장은 선행연구 및 문헌자료를 통하여 연구의 배경과 연구의 목적을 명확히 하고 연구의 방법과 범위를 제시 하였다.

제2장은 이론적 고찰을 통해 지각된 위험, 관광지 이미지와 행동의도에 대한 개념과 선행연구를 통한 측정 요인을 정리하였다.

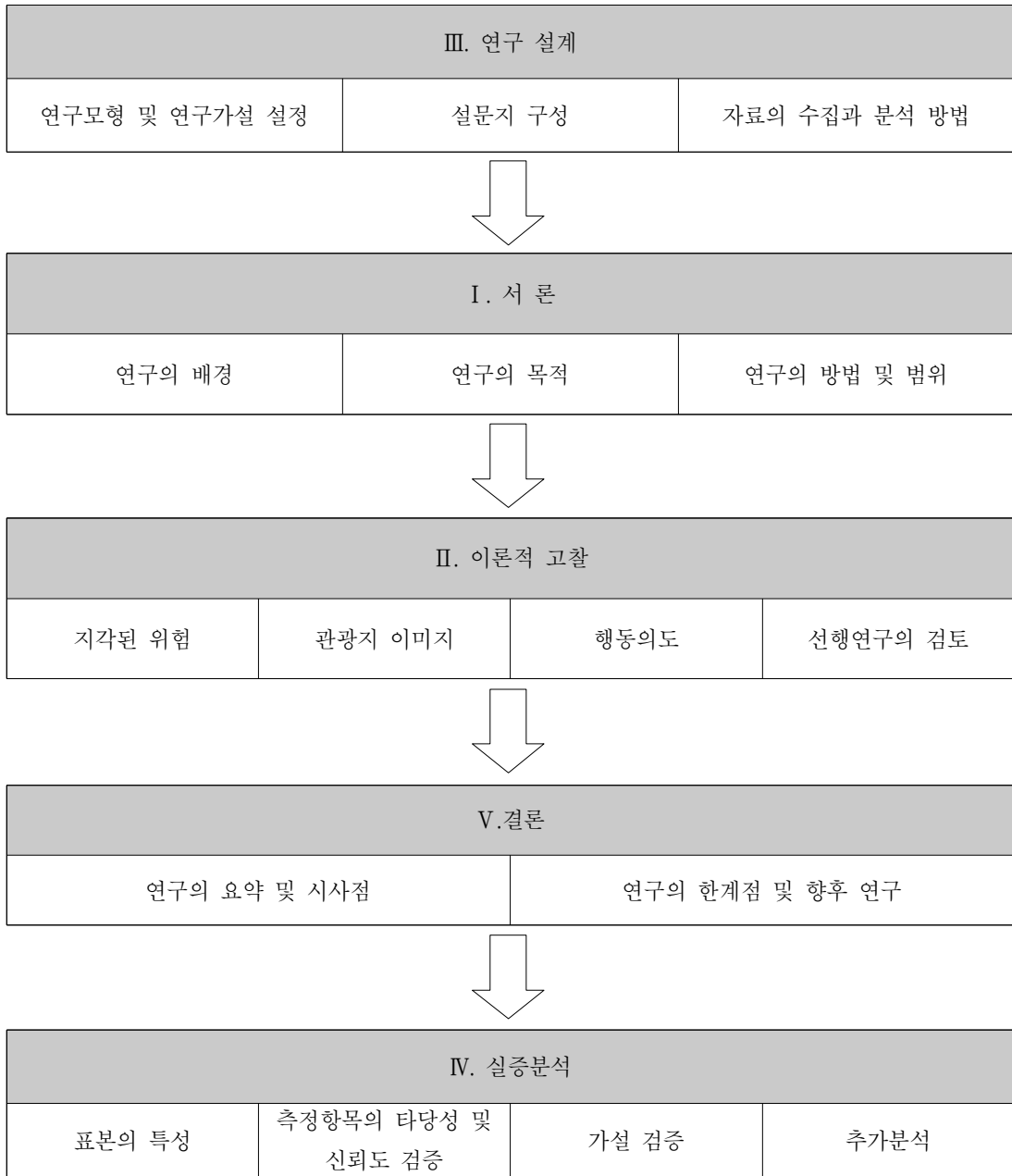
제3장은 연구의 설계를 위해 이론적 배경을 토대로 본 연구에 적합한 연구모형과 연구가설을 설정하였다.

제4장은 실증분석으로서 설문지를 통한 자료를 바탕으로 통계분석 후 연구 가설검증 결과를 제시하였다.

제5장은 결론으로 연구결과를 요약한 후 본 연구의 가설검증에 따른 논의와 시사점, 그리고 연구의 한계점을 제시하였다.

본 연구의 흐름과정을 각 장별로 나타내면 아래 <그림 1-1>과 같다.

<그림 1-1> 연구흐름도



II. 이론적 고찰

1. 지각된 위험

1) 지각된 위험의 개념

지각(perception)의 정의는 사물의 도리나 이치를 분별하는 능력이다. 심리학에서 접근하여 해석하면 인간의 감각기관을 통하여 대상을 인식하는 것을 말한다.⁶⁾

위험(risk)은 사전적으로 해로움이나 손실이 생길 우려가 있음, 또는 그런 상태를 정의되어 있지만 학문적으로 위험의 개념이 명확하게 정의하기 쉽지 않는다.⁷⁾ 위험은 어떠한 가치를 잃을 수 있는 가능성⁸⁾, 또는 어떠한 것으로부터 해를 입을 수 있는 가능성으로 정의되어진다. Haddock(1993)는 일반적으로 위험은 크게 3가지로 구분되었다. 즉, 현실적인 위험(real risk), 절대적인 위험(absolute risk), 지각된 위험(perceived risk)이다.⁹⁾

미국 하버드대학교에서 출신인 Raymond Bauer(1960)는 지각된 위험이라는 개념을 소비자 행동분석에 의해 처음으로 도입했다. Bauer(1960)¹⁰⁾는 지각된 위험(perceived risk)은 소비자가 자신의 어떠한 의사결정에 대한 그 소비자 자신도 정확히 예측할 수 없는 결과를 불러일으킬 가능성이라 정의했다. 지각된 위험은 특성에 대한 개인의 주관적인 인지나 특정한 위험에 대한 강도를 통해 형성되는

6) 오민정(2017). 국가이미지 및 지각된 위험과 편익이 해외의료관광 구매의도에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 석사학위논문.

7) 김영주(2017). 정부신뢰, 재난경험, 사회적 자본이 재난 위험인식에 미치는 영향, 연세대학교 대학원 박사학위논문.

8) S. Priest(1990). *The Adventure Experience Paradigm: In Adventure Recreation*, edited by A. Miles and S. Priest. State College.

9) C. Haddock(1993). *Managing Risks in Outdoor Activities*. Wellington: New Zealand Mountain Safety Council.

10) R. Bauer(1960). *Consumer behavior as risk-taking*, In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world*.

태도나 판단으로 정의되었다(Cunningham, 1967). 경제학 분야에서 소비자의 지각된 위험이란 객관적 내지는 확률적 위험과는 구별되는 것으로 현실적으로 위험이 존재하더라도 소비자가 그 위험을 지각하지 못한다면 그 위험에 영향을 받지 않는다고 주장하였다.¹¹⁾

Cox(1967)는 소비자가 구매의사결정에서 인식하는 ‘위험의 본질과 양’이라고 정의하였다. 즉 소비자의 구매목적과 관계가 있으며 구매 전에 소비자가 계획된 구매목적에 성취할 수 있는지에 대해 확신할 수 없으므로 위험을 느끼게 된다는 뜻이다(윤대순, 2007).¹²⁾

한국 국내 학자들의 지각된 위험에 대한 정의를 살펴보면 허지현(2006)은 지각된 위험은 관광상품 구매행동에서 나타난 위험에 대한 구체적인 지각을 의미한다고 설명하였다.

정혜련(2011)¹³⁾은 소비자가 구매행동을 수행하는 데 있어 인지하는 위험이라고 정의하였으며 이진호(2012)¹⁴⁾는 여행서비스 구매과정에서 여러 가지 불안감과 위험을 느끼는 정도라고 설명하였다. 추이야오꺼(2017)¹⁵⁾는 지각된 위험은 의사결정 결과의 불확실성 및 잘못된 결정 결과의심으로 정의되었다.

따라서 많은 학자들이 지각된 위험에 관한 개념에서 지각된 위험은 관광객이 여행방식 선택, 관광지 선택, 관광장소 선택 등과 같은 상황이나 과정에서 주관적으로 지각하는 위험이라고 정의할 수 있다.

지각된 위험의 개념을 종합하여 다음<표 2-2>와 같다.

11) 권진우(2009). 기업의 사회적 책임 활동이 기업 이미지와 브랜드 이미지에 영향을 관광 연구, 단국대학교 대학원 석사학위논문.
12) 윤대순(2007). 관광위험지각이 관광행동선호와 관광지전환의도에 미치는 영향연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
13) 정혜련(2011). 국내 저비용 항공사의 선택속성과 위험지각이 추천의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
14) 이진호(2012). 여행업 웹사이트 e-서비스품질이 지각된 위험과 가치, 관계 질 및 행동의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
15) 추이야오꺼(2016). 지각된 가치와 지각된 위험이 소비자의 온라인 구매의도에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 석사학위논문.

< 표 2-1 > 지각된 위험의 정의

연구자	지각된 위험의 정의
Bauer(1960)	객관적으로 확률적인 위험이 존재해도 소비자가 인지할 때만 영향을 미치게 된다
Sonmez & Graefe(1998)	해외여행과 관련한 잠재 여행객의 위험의 형태와 양
사장진 · 이경환(2001)	두 가지 관점으로 나누어 볼수 있는데, 첫 번째는 선택 후 결과에 대한 불확실성을 말하고, 두 번째는 선택 후 발생하는 손실의 중요성
김점남(2004)	존재하는 위험이 아무리 중대하더라도 소비자 본인이 지각하고 있지 않다면 소비자의 행동에 영향을 미치지 못한다
허지현(2006)	관광상품 구매행동에서 나타난 위험에 대한 구체적인 지각을 의미
한영권 · 이기중(2007)	여행상품의 특성상 일반상품보다 위험기각을 높게 느낄 수밖에 없으며, 상당히 주관적인 지각
정슬렬 · 이춘열(2007)	현실적 내지는 객관적으로 존재하는 위험이 아닌 소비자가 선택 상황에서 주관적으로 지각하는 위험
유현정 · 송유진(2008)	구매행동 결과에 대한 불확실성과 구매 후 발생할 수 있는 손실에 대해 주관적으로 인지하는 두려움 또는 위험.
정혜련(2011)	소비자가 구매행동을 수행하는 데 있어 인지하는 위험
이진호(2012)	여행서비스 구매 구행 중 여러 가지 불안감과 위험을 느끼는 정도

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리

2) 지각된 위험의 구성요소

지각된 위험의 유형은 소비자 행동연구에서 다양한 관점에서 분류하고 있다. 지각된 위험의 유형을 보면 대부분 학자들은 손실(loss)이나 위험(risk)의 개념을 사용하고 있다.

Sonmez & Graefe(1998)에서는 지각된 위험 요인 역시 관광지 이미지와 함께 관광객들이 관광 목적지를 선택함에 있어 주요한 요인으로 인식된다. 관광산업에서도 관광객의 행동 중 의사결정에 대한 불확실성으로 인하여 위험 지각이 형성된다고 한다.¹⁶⁾

이러한 지각된 위험의 유형과 수준은 소비자의 제품 범주에 따라 달라질 수 있기 때문에 아직 합의된 객관적 기준이 마련되어 있지 않다(전성율·허종호·강석준, 2003).¹⁷⁾

Cunningham(1967)은 금전적 위험, 사회적 위험, 신체적 위험, 시간적 손실위험으로 위험지각을 구분하였다. Jacoby & Kaplan(1972)과 Peter & Ryan(1970)은 기능적 위험, 심리적 위험, 금전적 위험, 사회적 위험, 시간적 손실위험, 신체적 위험으로 구분하였다(강윤희, 2008).¹⁸⁾

관광분야 연구에서 관광객의 지각된 위험 유형을 살펴보면 해외학자 Roehl & Fesenmaier(1992)는 여행자의 위험지각 유형에 대한 장비적 위험, 만족적 위험, 시간적 위험, 금전적 위험, 신체적 위험, 사회적 위험, 심리적 위험 등 일곱 가지로 분류하였다(김진수·손해경, 2010).¹⁹⁾ Dolnicar(2005)는 다섯 가지 주요 지각 위험 요인을 밝혀냈다. 즉, 정치적 위험, 사회시설 위험, 자연재해 위험, 건강 위험과 안전 위험으로 분류하였다.²⁰⁾

그리고 한국 학자들의 연구에서 보자면 지각된 위험의 유형을 다음과 같이 나

16) S.F. Sönmez & A.R. Graefe(1998). *Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety*, *Journal of travel research*, 37(2), p.171-177.

17) 전성율·허종호·강석준(2003). 인터넷 쇼핑몰 이용에 따른 소비자의 위험지각과 브랜드와 가격의 상대적 중요성, 『소비자학연구』, 14(2), p.19-43.

18) 강윤희(2008). 관광자원의 유형에 따라 실버계층이 지각하는 관광의 위험 가능성과 위험 결과, 세종대학교 산업경영대학원 석사학위논문.

19) 김진수·손해경(2010). 관광목적지로서 강화도의 인지적·정서적 이미지와 지각된 위험이 추천의도·재방문의도에 미치는 영향, 『한국관광학회』, 34(3), p.215-236.

20) S. Dolnicar(2005). *Understanding barriers to leisure travel*, *Journal of Vacation Marketing*, 11(3), p.197-208.

누고 있다. 김영우(2004)의 연구에서는 기능적 위험, 금전적 위험, 신체적 위험, 정치적 위험, 교통안전적 위험, 환경적 위험, 환율변동 위험 등으로 분류하였다.²¹⁾ 서용건·고광희·이정충(2006)은 지각된 위험을 범죄 위험, 안전사고 위험, 도로교통사고 위험, 환경청경 위험, 인적 마찰 위험 등 다섯 가지 위험으로 제시하였다.²²⁾

김정훈(2008)은 사회·심리적 위험, 만족적 위험, 사고·질병 위험으로 유형을 분류하였으며, 노정희(2008)의 연구에서는 관광객의 지각된 위험은 건강적 위험, 안전위험, 정치위험, 경제적 위험 및 언어적 위험으로 분류하였다.²³⁾ 류인평·김영주(2011)는 기능적 위험, 금전적 위험, 신체적 위험, 사회·심리적 위험, 테러적 위험, 만족적 위험이 총 여섯 가지 유형을 분류하였다.²⁴⁾

박종철·안대회(2014)의 연구에서는 신체적 위험, 심리적 위험, 경제적 위험, 기능적 위험 등 지각된 위험으로 제시하였다.²⁵⁾ 손애화·김태숙·박은아(2018)은 지각된 위험을 안적 위험, 재정 위험, 사간 위험, 사회관습 위험, 개인적 위험으로 분류하였다.²⁶⁾

이외에도 세계 경제에 따라 움직이는 환율변동 위험, 전염병이나 질병이 걸릴 가능성을 질병 위험, 마지막으로 지진 및 해소 등 발생할 수 있는 자연재난 위험 등 셋 가지로 지각된 위험을 추가하였다.

21) 김영우(2004). 관광동기 및 위험지각이 관광유형 선택과 관광 후 행동에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위논문.

22) 서용건·고광희·이정충(2006). 관광객의 안전에 관한 인식, 『관광레저연구』, 18(3), p.43-61.

23) 노정희(2008). 관광 목적지로서의 지각된 위험과 관광지 이미지가 한국 방문 의사에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광레저연구』, 20(2), p.169-188.

24) 류인평·김영주(2011). 관광 위험지각과 관광자 태도 및 구매의도에 관한 연구, 『관광연구』, 26(1), p.149-168.

25) 박종철·안대회(2014). 생태관광 방문객의 지각된 위험이 신뢰 및 만족, 재방문의도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 28(2), p.75-89.

26) 손애화·김태숙·박은아(2018). 중국관광객의 지각된 위험과 관광목적지 이미지가 관광행동의도에 미치는 영향, 『한국관광레저학회』, 30(2), p.39-54.

< 표 2-2 > 지각된 위협의 구성요소

연구자	지각된 위협의 유형
Cunningham(1967)	금전적 위협, 시간적 손실 위협, 신체적 위협, 사회적 위협
Peter & Ryan(1970) Jacoby & Kaplan(1972)	기능적 위협, 심리적 위협, 시간적 손실위험, 금전적 위협, 신체적 위협, 사회적 위협
Roehl & Fesenmaier(1992)	장비적 위협, 만족적 위협, 시간적 위협, 금전적 위협, 신체적 위협, 사회적 위협, 심리적 위협
Dolnicar(2005)	정치적 위협, 사회시설 위협, 자연재해 위협, 건강 위협, 안전 위협
김영우(2004)	기능적 위협, 금전적 위협, 신체적 위협, 정치적 위협, 교통 안전적 위협, 환경적 위협, 환율변동 위협
서용건 · 고평희 · 이정충(2006)	범죄 위협, 안전사고 위협, 도로교통사고 위협, 환경청경 위협, 인적 마찰 위협
김정훈(2008)	사회 · 심리적 위협, 만족적 위협, 사고·질병 위협
노정희(2008)	건강적 위협, 안전적 위협, 정치적 위협, 경제적 위협, 언어적 위협
류인평 · 김영주(2011)	기능적 위협, 금전적 위협, 신체적 위협, 사회 · 심리적 위협, 테러적 위협, 만족적 위협
박종철 · 안대회(2014)	신체적 위협, 심리적 위협, 경제적 위협, 기능적 위협
손애화 · 김태숙 · 박은아(2018)	안적 위협, 재정 위협, 사간 위협, 사회관습 위협, 개인적 위협

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리

따라서 본 연구는 많은 학자들의 선행연구를 종합하여 제주방문 중국인 개별 관광객들이 제주도에 대한 갖고 있는 지각된 위험 중의 신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 그리고 중국인이 해외여행에 대해 가지고 있는 언어적인 위험 등 5가지 요인으로 본 연구를 수행하였다.

3) 지각된 위험의 선행연구

지각된 위험과 관련된 선행연구를 살펴보고자 한다.

Cunningham(2004)의 연구에서 성과적, 재무적, 심리적, 사회적, 물리적, 시간 등 여섯 가지 위험을 검토하였다. 그 결과는 온라인 항공권 구매 시에는 성과적, 재무적, 사회적, 물리적 위험이 지배적인 위험 요인이라고 하였다.²⁷⁾

이승철(2006)의 중국여행상품 구매자의 위험지각 연구에서 기능적, 사회적, 금전적, 신체적, 시간손실 등 여섯 가지 위험으로 나누었으며 구매전과 구매선택 후 결과를 비교해서 현장에서 유의미한 차이를 발견할 수 있었다.²⁸⁾

최해수(2010)는 해외여행객의 위험지각과 관광정보 탐색에 관한 연구에서 금전적 위험, 신체적 위험, 사회·심리적 위험, 시간손실 위험 등 지각된 위험으로 나누었으며 검증한 결과 특히 신체적, 재정적, 시간적 위험이 유의하는 것을 검증하였다.²⁹⁾

노정희(2008)는 방한 미국인을 중심으로 조사하였다. 지각된 위험을 건강적 위험, 안전 위험, 경제적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험 등 총 다섯 가지로 구분하였으며 방문의사에 영향을 미치는 것을 검증하였다.³⁰⁾

Susan(2009)은 질병환자에 대한 분석하며 물리적, 성과적, 사회적, 심리적 위험을 발견하였다. 그 중 질병자체가 환자들의 라이프스타일에 더 의미를 부여하고 있음을 설명하였다.³¹⁾

27) L.F. Cunningham(2004). *Assessing Perceived Risk of consumers in Internet Airline Reservations Services*, *Journal of Air Transportation*, 9(1), p.21-35.

28) 이승철(2006). 중국여행상품 구매자의 위험지각과 위험지각 감소행위, 『2006강원 국제관광학술대회』, p.123-137.

29) 최해수·이상진(2010). 해외여행객의 위험지각과 관광정보탐색의 관계, 『관광연구』, 25(2), p.317-440.

30) 노정희(2008). 관광목적지로서의 지각된 위험과 관광지 이미지가 한국 방문 의사에 미치는 영향에 관한 연구, 『한국관광레저학회』, 20(2), p.169-188.

Floyd(2003)는 연구에서 2001년 발생한 9·11테러사건은 뉴욕에 대해 부정적인 큰 영향을 미치는 결과가 나타났다. 테러발생 후 1년 동안 뉴욕을 여행목적지로 찾으로 가는 관광객이 급격히 감소하였다.³²⁾

김충효·서원석·오민구(2008)는 최근 파리에서 동시 다발 연쇄 테러 사건이 발생하였다. 이 테러 사건에 인해 유럽 국가들은 테러 목적지가 되어 관광객들의 발길을 돌리게 만들었다.³³⁾

2. 관광지 이미지

관광지 이미지와 관광지 선호도 또는 행동의도 간에는 아주 긍정적인 상관관계가 있다고 한다. 관광목적지에 대한 긍정적인 이미지는 관광객들로 하여금 관광지에 대한 이미지를 상상하며 관광지를 방문하는 경향이 있다고 볼 수 있다.³⁴⁾

관광지 이미지는 관광객이 관광지를 결정하는데 있어서 결정적인 역할을 하기 때문에 관광객의 행동을 예측하는데 있어 매우 중요한 개념으로 되었다. 관광지 이미지는 관광자원의 매력요소를 극대화하여 관광지의 위상을 높이는 매우 중요한 요소로서 관광목적지를 선택하는 관광객들의 의사 결정에 있어서 영향력 있는 요인으로 작용하고 있다.³⁵⁾

1) 관광지 이미지의 개념

이미지는 일반적으로 사람의 마음속에 그려지는 주관적인 인상이라고 의미하

31) K. Suzan, L.R. Andrew & W.M. James(2008). Patient-perceived risk associated with epilepsy and its medication treatment. *Epilepsy & Behavior*, 13(3), p.449-453.

32) M.F. Floyd, H. Gibson, L. Pennington & B. Thapa(2011). The effect of risk perceptions on intentions to travel in the aftermath, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(2), p.19-38.

33) 김충효·서원석·이순구(2008). 라이프스타일에 따른 여행상품 선택 시 위험지각에 관한연구, 『호텔경영학연구』, 17(3), p.137-156.

34) E. J. Mayo & L. P. Jarvis(1981). *The psychology of leisure travel. Effective marketing and selling of travel services*, CBI Publishing Company.

35) 서원석·백주아(2009). 관광지 이미지에 관한 연구 동향 분석, 『호텔경영학연구』, 18(2), p.299-309.

며, 지식, 학습, 생각 등을 통해서 개인의 주관적 표현을 구성하는 개념이라고 말한다(Baloglu & Brinberg, 1997). 또는 Kotler(1997)는 사람은 특정한 대상에 대해 가지는 일련의 신념을 이미지라고 정의할 수 있다(의곤, 2013).³⁶⁾ 관광객들은 관광지를 선택할 때 항상 그 관광지에 대한 이미지를 근거한다(Bigne, Isabel & Javier, 2001)³⁷⁾. 그러므로 관광지 선택에 유의한 영향을 미치는 관광이미지가 관광마케팅에게 가장 중요한 요소로 인식하게 되었다.

Hunt(1975)는 관광지 이미지는 방문객 대상으로 관광지에 대해 가지고 있는 총체적 이미지라고 정의하였다. Gartner(1993)는 관광지 이미지는 개인적인 각종 영향을 받으면서 관광객의 행동을 지배하는 요인에 의해 형성된다.

이태희(1997)는 관광지 이미지는 관광객들의 관광지에 대해 갖게 되는 인식은 관광지 방문의사 결정과정, 재방문의사 등에 대해 매우 큰 영향을 미친다. 그러므로 관광산업의 성장발전에 대한 잠재력인 중요한 결정요인이 된다.³⁸⁾

김병국·박석희(2001)는 관광지 이미지는 관광지에 대해 관광객들이 갖고 있는 주관적인 상이라고 정의하였다. 또한 관광객에게 관광지에 대해 다양한 정보로 형성된 인상을 관광지 이미지라고 하였다.³⁹⁾

김난영(2012)은 관광지 이미지는 관광객이 관광지에 대한 느낌, 지식, 전반적 인상의 개인적인 차원으로 구성된 심리적인 구조이며, 이런 형성은 인지적 평가 및 정서적 평가를 통해서 이루어진다고 주장하였다.

이덕순(2014)은 관광지 이미지는 관광지가 가지고 있는 특정한 이미지와 관광객 개인적인 특성에 의해 형성되어지는 것이다. 관광목적지를 선택할 때 관광객들은 자기 좋아하는 이미지를 가지고 있는 관광지를 우선 선택하게 된다. 그래서 관광지 이미지는 중요하다.⁴⁰⁾

정후연(2017)은 관광객이 관광지에서 제공된 여러 속성(예를 들면, 경험의 질, 매력성, 환경, 접근성 등)을 직접 경험한 후 느끼는 지각의 정도를 관광지 이미지

36) 의곤(2013). 중국관광객의 제주관광 이미지와 만족도에 관한 연구, 제주대학교 대학원 석사학위논문.
 37) J.E. Bigne(2001). *Tourism image, evaluation variables and after purchase behavior*, *Tourism Management*, 22(6), p.607-616.
 38) 이태희(1997). 한국 관광지 이미지 측정도구의 개발, 『관광학연구』, 20(2), p.80-95.
 39) 김병국·박석희(2001). 관광지 이미지의 형성에 관한 연구, 『한국관광학회』, 25(1), p.271-290.
 40) 이덕순(2014). 관광동기, 관광지 이미지, 만족도 및 행동의도에 관한 연구, 『관광연구』, 29(4), p.303-334.

라고 정의하였다.⁴¹⁾

따라서 많은 학자들이 관광지 이미지에 관한 개념에서 관광지 이미지는 관광객들이 관광지가 가지고 있는 특정한 이미지에 대해 주관적인 인식이라고 정의할 수 있다.

관광지 이미지의 개념을 종합하여 다음<표 2-3>와 같다.

< 표2-3 > 관광지 이미지의 정의

연구자	관광지 이미지의 정의
Hunt(1975)	관광지에 대해 가지고 있는 총체적 이미지
Gartner(1993)	개인적인 각종 영향을 받으면서 관광객의 행동을 지배하는 요인
이태희(1997)	관광지를 방문하기 전에 획득한 정보나 관광지에 대한 전체적인 인상
김병국·박석희(2001)	관광지에 대해 관광객들이 갖고 있는 주관적인 상
김기호·정기환·신재익(2010)	관광지에 대한 개인적인 느낌, 묘사, 전반적인 지각
김난영(2012)	관광지에 대한 느낌, 지식, 전반적 인상으로 구성된 구조
이덕순(2014)	관광지의 특정한 이미지와 관광객 개인적인 특성에 의해 형성되어지는 것
정후연(2017)	관광지에서 제공된 속성을 경험한 후 느끼는 지각

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리

41) 정후연(2017). 관광지이미지와 애착이 관광자만족과 충성도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사 학위논문.

2) 관광지 이미지의 구성요소

잠재 관광객들이 관광지의 실체에 근거해서 관광지를 선택하는 게 아니라 이미지에 근거해서 선택하는 것이다. 이에 인해 관광객과 잠재관광객들이 관광 목적지를 선택할 때 지니고 있는 관광 이미지가 중요한 역할이 있다(이태희·박기홍, 1994).⁴²⁾

따라서 관광지 이미지의 구성요소를 파악하는 것은 중요하다.

Gartner(1993)의 선행연구에 따라서 관광지 이미지의 구성요소는 객관적으로 인지적(cognitive), 정서적(affective), 행동적(conative)의 3가지 구성요소로 구분하였다.⁴³⁾ 보통은 인지적, 정서적, 행동적 요소들 간의 밀접한 관계가 관광상품이나 관광지에 대한 이미지를 결정하기도 한다(현미선, 1999).⁴⁴⁾

(1) 인지적 요소

관광지 이미지는 인지적, 정서적, 행동적 요소로 상관되어 전개되는 것이다. 인지적 요소는 인지적 요소는 대상의 속성을 평가하는 것이다. 신념(beliefs)과 태도(attitudes)의 총합과 관광지 속성의 대한 개인의 평가를 의미한다(Gartner, 1993).

인지적 이미지는 목적지에 대한 믿음과 지식으로 간주된다. 이미지의 인지적인 요소는 소비자가 시간이 흐름에 따라 여러 가지방면으로부터 받은 정보를 처리하면서 형성되는 목적물에 대한 전체적인 지각을 이미지라고 하였다(Assael, 1998).⁴⁵⁾ 생각과 메시지를 전달하기 위해서 이미지는 수많은 방법에서 사용된다(Morgan & Pritchard, 1998).⁴⁶⁾ 즉 메시지에 대한 인지, 혹은 대상에 대한 정보 하면서 그 대상에 대한 인지적 이미지가 형성되는 것이다. 따라서 인식적 이미지

42) 이태희·박기홍(1994). 한국의 관광이미지 해외홍보 개선방안, 『교통개발연구원』, p.5-23.

43) W.C. Gartner(1993). *Image Formation Process. Journal of travel & Tourism Marketing*, 28(2), p.2-3.

44) 현미선(1999). 국가이미지가 관광객의 관광행동에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사 학위논문,

45) M.J. Assael(1998). *The Viscosity of Toluene in the Temperature Range from 210 to 370 K at Pressures up to 30 MPa. International journal of thermophysics*, 20(5), p.5-23.

46) N.J. Morgan, A. Pritchard, D. Sedgely & A. Jenkins(1998). *Reaching out to the tourist: opportunities and threats in an emerging market segment, Tourism Management*, 19(3), p.273-282.

형성에 영향할 수 있는 것은 인식대상으로부터의 모든 외적자극일 수도 있다.⁴⁷⁾

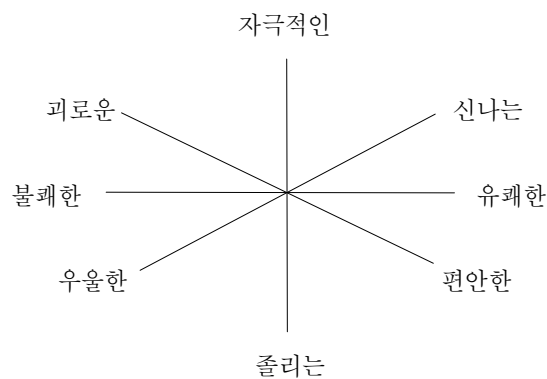
(2) 정서적 요소

관광지의 정서적 이미지는 관광지에 대해 관광자가 가지고 있는 개인적인 생각이나 느낌을 정의하는데, 선호, 비선호 또는 중립으로 특정 대상을 표현될 수 있는 개인의 감정을 의미한다(임정우·이교은·하동현, 2013).⁴⁸⁾

Baloglu과 McClear의 관광지 이미지에 대한 연구에서 정서적 이미지는 모두 관광동기의 영향을 받았다. 또한, 관광객의 정서적 이미지는 관광지에 대한 총체적 이미지에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 실증적으로 관광지의 총체적 이미지가 형성에 중요한 역할을 한다는 것을 증명하다.⁴⁹⁾

Russell & Pratt(1981)은 정서적 이미지가 2차원의 양극단 공간으로 개념화되었다. 즉, 자극적인-졸리는, 유쾌한-불쾌한, 편안한-괴로운, 신나는-우울한 항목으로 순환좌표대로 정의 될 수 있다.⁵⁰⁾

< 그림 2-1 > 정서적 이미지 순환좌표



자료: Russell, J. A. & Pratt, G.(1980). A Description of the Affective Quality Attribute to Environments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38(2), p.313.

47) 의권(2013). 중국관광객의 제주관광 이미지와 만족도에 관한 연구, 제주대학교 대학원 석사학위논문.
48) 임정우·이교은·하동현(2013). 한국의 국가이미지, 관광지 인지적 및 정서적 이미지, 의료관광 이미지 간의 관계, 『관광연구』, 28(3), p.231-250.
49) 이지트 후세인(2008). 관광지 이미지와 지각된 가치가 관광객 만족도에 미치는 영향, 경북대학교 대학원 석사학위논문.
50) J.A. Russell, L.M. Ward, G. Pratt(1981). *Affective Quality Attributed to Environments: A Factor Analytic Study*, *Environment and Behavior*, 13(3), p.259-288.

(3) 행동적 요소

이미지의 행동적 요소는 인지적 요소, 정서적 요소를 근거하여 형성되는 활동 요소이다(Gartner, 1993). 또한 모든 정보를 전달되고 평가된 후에 최종 대안으로부터 목적지를 하나의 선택하는 과정은 행동적 요소와 관련이 있다(남려영, 2012).⁵¹⁾ 이런 점에서 보면 행동적 요소는 인지적 이미지와 정서적 이미지에 영향을 받아서 변화된다(이태희, 1997).⁵²⁾

한편 관광 이미지에 행동적 요소가 포함되어 있기 때문에 관광지 이미지에 대한 태도와 구별되어야 한다. 이에 따라 이미지의 측정도 달라져야 한다(오길창·이기종, 2009).⁵³⁾

따라서 본 연구에서는 선행연구를 통해 관광지 이미지를 측정하기 위하여 관광지 이미지에 관한 35개의 항목들을 선정 후 요인분석에 따라 관광지 이미지에 영향을 미치는 요인들을 확인할 것이다.

3) 관광지 이미지의 선행연구

관광지 이미지와 관련된 선행연구를 살펴보고자 한다.

한양덕(2001)는 관광 이미지의 중요성이 강조된 이래, 관광연구의 특성은 바로 각종 학문분야를 바탕으로 접근되었기 때문에 이미지에 관한 통일된 정의가 형성될 수 없었다. 이에 따라 이미지의 측정하기 위해서 측정도구 개발에서 일관성이 없었다.⁵⁴⁾

김찬영(2009)은 제주지역에 대한 중국인을 대상으로 이미지와 관광만족에 관한 연구에서 측정항목은 관광활동 이미지 요인, 관광시설 이미지 요인 2개 요인을 도출하였다. 분석결과를 보면 관광활동 이미지는 교통과 숙박, 관광지에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 관광 목적지 이미지가 관광객 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁵⁵⁾

51) 남려영(2012). 북경 서울 도쿄 평양 관광이미지 비교분석 연구, 동국대학교 대학원 석사학위논문.

52) 이태희(1997). 한국 관광지 이미지 측정도구의 개발, 『관광학연구』, 20(2), p.80-95.

53) 오길창·이기종(2009). 여가만족이 태도, 지향행동, 추구성향에 미치는 영향관계, 『관광연구』, 24(1), p.205-224.

54) 한양덕(2001). 외국인 관광객이 인지하는 한국의 이미지에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

임정우·이교은·하동현(2013)는 관광객이 관광목적지를 선택할 때 특정 관광 목적지가 가지는 독특한 매력을 고려하는 결과가 나타났다. 또한 관광객이 인지하고 있는 관광지 또는 관광 상품의 이미지는 관광지를 선택할 때 관광을 상품으로서 주요 요소로 작용하다.⁵⁶⁾

안운운(2015)의 연구에서는 경제성을 제외에 모든 요인들이 인지적 이미지에서 재방문의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전통성을 제외에 모든 요인 이 정서적 이미지에서는 재방문의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다.⁵⁷⁾

3. 행동의도

1) 행동의도의 개념

행동의도에 관한 선행연구에 근거하여 행동의도는 서비스에 대한 우호적인 평가에 따른 미래 상호 작용으로서, 재구매 및 긍정적 구전으로 분류 할 수 있다.⁵⁸⁾ 관광분야에서 관광객의 행동의도는 관광객이 관광지에 대한 인지과정을 형성한 후에 미래 행동이다. 즉, 재방문의도와 추천의도를 나타내는 태도이라고 말한다.⁵⁹⁾

고객의 행동의도가 호의적 행동으로 나타날 때에는 긍정적인 구전이나 높은 가격에 대한 지불의사로 나타나게 되고, 반대로 비호의적 행동의도가 나타나게 되면 부정적 구전과 높은 가격에 대한 지불 의사가 없는 것으로 나타나게 된

55) 김찬영(2009). 중국인들의 제주지역에 대한 이미지와 관광만족에 관한 연구, 『한국항공경영학회지』, 7(4), p.105-115.

56) 임정우·이교은·하동현(2013). 한국의 국가이미지, 관광지 인지적 및 정서적 이미지, 의료관광 이미지 간의 관계, 『관광연구』, 28(3), p.231-250.

57) 안운운(2015). 도시관광 이미지가 관광객의 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향, 우송대학교 대학원 석사학위논문.

58) 김용희(2018). 관광객의 관광경험이 만족과 행동의도에 미치는 영향, 제주대학교 대학원 석사학위논문.

59) 고성미(2016). 중국관광객의 한국관광지 이미지가 만족도와 행동의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

다.⁶⁰⁾

이경찬·윤세남(2014)는 행동의도는 크게 경제적, 사회적 두 가지로 구분할 수 있는데 경제적 행동의도는 재구매, 전환의도, 프리미엄 등 재무적 기준을 말하며 사회적 행동의도는 구전 및 추천행위 등 고객의 표현행동으로 개념화될 수 있다.⁶¹⁾

Boulding, Staelin & Zeithaml(1993)은 행동의도는 구전의도와 재구매의도는 동일한 개념으로 생각해야 한다고 주장도 있다. 재방문의도는 관광지에 대한 만족, 경험 또는 과거에 방문한 경험이 있는 동일지역으로 재방문하는 것을 의미한다.⁶²⁾

Zeitham, Berry & Parasuraman(1996)은 소비자 행동에 관한 중요한 예측요인이며, 특수적인 미래행동을 드러내는 소비자 신념과 의지로 특정 목적을 달성하기 위하여 실행할 계획이라고 언급하였다.⁶³⁾

전경운(2015)은 관광행동의도란 외국인 관광객이 전에 방문했던 관광지에서 다시 방문하려는 의사가 있거나, 자신이 주변 사람들에게 그 관광지에 대해 긍정적으로 평가했던 내용을 추천하는 것이다.⁶⁴⁾

김보미·노정희(2013)는 일반적으로 그 행동을 하고자 하는 개인의 생각 또는 의지를 의도라고 하는데, 직접적으로 행동에 영향을 미치고 행동이 발생하는데 중추적인 역할을 하는 변수를 행동의도라고 정의 하였다.⁶⁵⁾

따라서 많은 학자들이 행동의도에 관한 개념에서 행동의도는 관광객이 해당 관광지에 대한 인지과정 형성한 후에 미래행동(재방문의도와 추천의도)을 나타내는 태도라고 정의할 수 있다.

행동의도의 개념을 종합하여 다음<표 2-4>와 같다.

60) 정경희(2011). 체험관광동기가 관광만족과 관광행동의도에 미치는 영향에 관한 연구, 호남대학교 대학원 석사학위논문.

61) 이선경·윤세남(2014). 전통시장 방문객의 관광동기와 만족도 및 행동의도에 관한 연구, 『경영연구』, 39(2), p.87-107.

62) W. Boulding, A. Kalar, R. Staelin & V.A. Zeithaml(1993). A dynamic process model of service quality: From expectation to behavioral intentions, *Journal of Marketing Research*, 30(1), p.7-27.

63) V.A. Zeithaml, L.L. Berry & A. Parasuraman(1996). The behavioral consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60(2), p.31-46.

64) 정경운(2015). 대구권의 축제 문화상품에 대한 인식이 지역 이미지, 관광객 만족과 행동의도에 미치는 영향, 계명대학교 대학원 박사학위논문.

65) 김보미·노정희(2013). 관광관련 전공 대학생들의 취업스트레스가 학습의도에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광학연구』, 37(4), p.257-280.

< 표 2-4 > 행동의도의 정의

연구자	행동의도의 정의
박영일(2007)	소비행동에 대한 예측 요인, 목적을 성취하기 위해 실행할 계획
전형규(2011)	특정 관광지의 지속적 방문 및 적극적인 구전활동의도
Zeitham, Berry & Parasuraman(1996)	소비자가 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 신념과 의지
Boulding, Staelin & Zeithaml(1993)	특정한 미래행동을 나타내려는 소비자 의지와 신념으로 특정 목적을 성취하기 위한 계획
이경찬(2014)	경제적 행동의도는 재무적 기준을 말하며 사회적 행동의도는 고객의 표현행동으로 개념
정경운(2015)	관광객이 방문했던 관광지에 다시 방문하려는 의사나, 주변 사람들에게 긍정적으로 평가했던 내용을 추천하는 것
김보미·노정희(2013)	직접적으로 행동에 영향을 미치고 행동이 발생하는데 중추적인 역할을 하는 변수

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

2) 행동의도의 구성요소

(1) 재방문의도

재방문의도는 일반적으로 소비자 행동 및 마케팅 연구에서는 특정 대상에 대해 만족수준이 높을수록 그 대상에 대해 충성도가 높아지게 되고, 재구매 및 재방문 의도, 긍정적인 구전활동이 높아진다는 것은 많은 선행연구들을 통해 볼 수 있다.⁶⁶⁾

따라서 고동우(1998)는 재방문의도는 관광지 관련한 하위속성과 체험에 근거하

66) 이경보(2016). 인센티브 크루즈 관광지 매력속성과 정서적 이미지가 재방문의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

여 다시 해당관광지를 방문하고 싶은 욕구를 느끼는 정도를 의미한다. 관광지 재방문의도는 방문관광자의 평가에 의해 이루어지는 것이다. 관광자의 평가가 긍정적일수록 재방문의도 욕구가 커질 것이다.⁶⁷⁾

Pearce(1980)는 관광지에 만족한 관광객들은 재방문이나 추천의도가 증가하고 타인에게 그 관광지를 긍정적으로 설명하지만 만족하지 못한 관광객들은 재방문과 타인에게 추천을 하지 않을 뿐만 아니라 오히려 관광지에 부정적으로 표현하여 관광지 평판을 크게 훼손한다는 사실을 밝혔다.⁶⁸⁾

지윤호·변정우(2011)는 재방문의도가 관광객이 낮은 관광지 하위 속성과 관련한 다시 관광지를 찾으려 할 욕구를 느끼는 것을 말하며, 반복적으로 다시 이용할 가능성, 행위적 의도라는 의미한다.⁶⁹⁾

다른 말로 말하면 재방문의도는 실제 상품이나 서비스 혹은 관광지에 대한 만족도가 높으면 관광객은 주변 사람에게 추천, 재구매 또는 재방문의도의 가능성이 크게 나타나며 소비자의 태도와 행동으로 이어질 수 있다는 의미이다.⁷⁰⁾

(2) 추천의도

추천의도 또는 구전(world of mouth)이라 할 수 있는 이 개념은 1954년 표춘지 Fortune에 소개된 William H.과 Whyte J.의 고전적 마케팅 연구에서 소비자와 판매원에 사이에서 둘 이상의 개인들 일어나는 커뮤니케이션을 말한다(조성진, 2009).⁷¹⁾

고동우(1998)는 선행 연구의 관광행동에 대해 비판적 고찰에 관한 연구에서 관광 후 평가의 심리적 변수는 4가지 종류로 구분이 가능하다고 하며 추천의도는 타인에게 관광지를 긍정적으로 구전할 의향의 정도를 정의한다고 하였다.⁷²⁾

이은미(2005)는 추천의도는 관광지의 여러 속성과 관련한 여러 체험에 근거하

67) 고동우(1998). 선행 관광행동 연구의 비판적 고찰, 『관광학연구』, 22(1), p.207-229.

68) P.L.A. Pearce(1980). A Favorability: satisfaction model of tourist evaluations, *Journal of Travel Research*, 14(1), p.13-17.

69) 지윤호·변정우(2011). 호텔기업의 환경 친화적 객실서비스 요인이 고객만족과 신뢰 및 재방문의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 20(5), p.41-56.

70) 교만(2015). 관광목적지 지각된 위험이 재방문의도에 미치는 영향, 배재대학교 대학원 석사학위논문.

71) 조성진(2009). 관광객의 방문의도가 방문 후 행동의도에 미치는 영향, 『한국관광학회 제65차 학술심포지엄』, p.113-127.

72) 고동우(1998). 관광의 심리적 체험과 만족감의 관계, 고려대학교 대학원 박사학위논문.

여 타인에게 관광 체험자가 추천하고 싶은 정도로 정의하였으며, 실증분석 결과를 통해 만족이 관광객의 추천의도에 유의적인 영향을 미친다는 결과를 검정하였다.⁷³⁾

최승만(2007)은 독자적으로 추천의도에 대해 다루는 연구가 많이 없지만 소비자 행동연구에서는 긍정적 혹은 부정적 내용의 정보를 행동과정에서 소비자들 사이에 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션으로 주장하였다.⁷⁴⁾

김낙현(2008)은 추천의도는 고객이 만족 또는 불만족은 중요한 선행요소로 많은 연구자들이 소비경험에 대한 추천을 고객만족의 결과로서 연구하였다. 특히 소비자가 상품 구매 후에 행동결과에 해당된 추천의향은 타인에게 자신이 즐겼던 것을 추천하는 심리적 표현이라고 할 수 있다.⁷⁵⁾

3) 행동의도의 선행연구

행동의도와 관련된 선행연구를 살펴보고자 한다.

하광수·한범수(2001)는 타인에게 긍정적인 구전으로 관광지를 방문해보라고 추천이나 권유하고 싶은 추천의도를 구분함으로써 행동의도를 재방문의도, 긍정적인 구전의도나 추천의도의 등 개념으로 구분하였다.⁷⁶⁾

손대현(1986)는 관광자의 유형은 관광행동에 따라 신기함과 익숙함 등 2가지 차원으로 분류하였다. 신기함과 익숙함 정도에 따라 개별관광객, 단체관광객, 유량형 관광객, 탐험적인 관광객으로 세분화하였다. 또한, 관광이미지의 역할은 고객의 행동의도와 선택에 영향을 미친다고 하였다.⁷⁷⁾

김현·장호성(2012)의 연구에서 행동의도를 재방문의도, 추천의도로 구분하며 관광지 선택속성은 방문객 행동의도와의 영향 관계를 분석하였다. 그 결과는 관

73) 이은미(2005). 관광목적지 이미지와 관광동기가 관광객 만족 및 행동의도에 미치는 영향, 계명대학교 대학원 석사학위논문.

74) 최승만(2007). 호텔 레스토랑의 물리적 환경지각이 감정반응 고객만족, 재구매의도 및 추천의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위논문.

75) 김낙현(2008). 관광목적지 이미지가 관광자의 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향, 대구대학교 산업대학원 석사학위논문.

76) 하광수·한범수(2001). 주제공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도의 결정요인, 『관광학연구』, 25(1), p.329-347.

77) 손대현(1986). 『관광마케팅론』, 일신사.

광지 선택속성 요인 중 자원적정성, 편의 및 접근성 요인, 구전효과성, 관광인프라 적정성은 재방문의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 추천의도에 는 선택속성 요인 중 자원편의 및 접근성 요인, 구전효과성, 관광인프라 적정성 에서 유의한 영향을 미쳤다.⁷⁸⁾

류인평·최인경(2014)의 연구에서 익산미륵사지는 세계 유산등재 후보지를 선 정된 관광지로 방문한 관광객을 대상으로 관광만족도와 행동의도 및 지각가치와 행동의도 간의 영향관계를 규명하였다. 그 결과는 만족도가 행동의도에 유의적인 영향을 미쳤으며, 지각가치는 행동의도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났 다.⁷⁹⁾

4. 지각된 위험, 관광지 이미지 및 행동의도 간의 관계

1) 지각된 위험과 행동의도 간의 관계

교만(2015)은 반한 중국 관광객을 대상으로 한국은 관광목적지로서 지각된 위 험이 재방문의도에 미치는 영향을 검증한 결과를 보자면 문화이질적 위험은 재 방문의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 나머진 건강적 위험, 안전 적 위험, 경제적 위험, 정치적 위험은 재방문의도에 유의한 영향을 미치지 않는 결과가 나타났다.⁸⁰⁾

노정희·전수현(2016)는 연구에서 살펴보면 일본에 대한 지각된 위험은 자연재 해위험, 인위적재난위험, 건강위험, 경제적위험, 문화적위험, 치안위험 등 6가지 요인으로 분석하며 그 중에서 인위적재난위험, 경제적위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미친 것으로 나타났다.⁸¹⁾

78) 김현·장호성(2012). 관광지 선택속성과 동기요인이 방문객 행동의도에 미치는 영향, 『지방정부연구』, 16(1), p.7-22.

79) 류인평·최인경(2014). 문화유산관광지 선택속성, 만족도, 행동의도 연구, 『관광연구』, 29(4), p.413-436.

80) 교만(2015). 관광목적지로서 지각된 위험이 재방문의도에 미치는 영향, 배재대학교 대학원 석사학위 논문.

백 안젤라(2016)는 크루즈여행에 대한 지각된 위험은 성과적 위험, 경제손실 위험, 안전적 위험, 시간손실 위험, 사회·심리적 위험 총 5가지 요인으로 분류하였다. 그 지각된 위험은 행동의도에 미치는 영향을 검증한 결과 성과적 위험, 안전적 위험과 사회·심리적 위험이 행동의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁸²⁾

2) 관광지 이미지와 행동의도 간의 관계

주정이(2014)는 한국의 이미지는 인지적 이미지, 경제적 이미지와 문화적 이미지 셋 가지로 나누고 중국관광객들의 방문의도에 영향력을 미친다는 결과를 검증하였다. 또한 한국 인지적 이미지가 방문의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁸³⁾

신포 나오미(2016)는 관광지 이미지가 관광행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석하였으며 관광지 이미지를 평의성, 매력성, 흥미성, 심미성, 쾌적성 등 다섯 가지로 구분되었다. 관광객이 관광지에 긍정적 행동의도 구출을 위해서 관광지 긍정적 이미지를 강화시켜야 한다는 것을 제세하였다.⁸⁴⁾

도티휴엔쩐(2018)의 연구에서는 관광지이미지가 재방문의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관광지이미지의 편의성 요인, 매력적 요인, 자연적 요인, 문화적 요인, 환경적 요인 등 재방문의도에 중요한 변수인 것으로 제시하였다.⁸⁵⁾

81) 노정희·전수현(2016). 자연재해발생이 일본에 대한 위험인식 및 관광행동의도에 미치는 영향, 『관광교육연구』, p.99-113.

82) 백 안젤라(2016). 크루즈여행 서비스품질요인이 지각된 가치와 위험, 만족 및 행동의도에 미치는 영향 연구, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.

83) 주정이(2014). 관여도에 따른 국가이미지가 한국 방문의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

84) 신포 나오미(2016). 관광동기가 관광지이미지와 행동의도에 미치는 영향, 강릉원주대학교 대학원 석사학위논문.

85) 도티휴엔쩐(2018). 베트남 음식점매력속성이 관광지이미지와 재방문의도에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 석사학위논문.

3) 지각된 위험, 관광지 이미지, 행동의도 간의 관계

노정희(2008)는 한국을 방문한 경험이 없는 미국인을 대상으로 한국에 대한 관광지 이미지와 지각된 위험 요인들은 분석하고 한국 방문의사에 미치는 영향을 규명하였다. 관광지 이미지는 관광환경의 편의성, 관광 매력물, 친절·청결성, 감정적 이미지 4가지 요인으로 분석하였으며 그 중에서 ‘관광환경의 편의성’, ‘관광 매력물’, 그리고 ‘감정적 이미지’ 요인은 방문 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 지각된 위험은 경제적 위험, 언어적 위험, 정치적 위험, 안전적 위험, 건강적 위험 등 5가지 요인으로 분류하였으며 모두 지각된 위험 요인들은 방문의사에 부(-)의 미치는 영향결과를 분석하였다.⁸⁶⁾

오랑바이갈(2011)의 관광지 이미지와 위험지각 및 몽골 방문의사 간 관계연구에서 몽골을 방문한 적이 없는 한국인을 대상으로 분석하였다. 관광지 이미지는 관광 매력물, 관광산업 인프라, 친밀성, 정서적 이미지로 분류하였으며 그 중에서 친밀성과 정서적 이미지는 몽골방문의사에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위험지각은 건강적 위험, 사회적 위험, 안전적 위험, 경제적 위험으로 분류하였으며 그 중에서 건강적 위험, 사회적 위험, 경제적 위험은 몽골방문의사에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁸⁷⁾

손애화·김태숙·박은아(2018)는 지각된 위험은 안전적 위험, 시간적 위험, 사회관습 위험, 재정적 위험, 개인적 위험 등 다섯 가지로 나누고 사회관습 위험이 행동의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 관광목적지 이미지는 인지적 이미지와 정서적 이미지 두 가지로 나누고 관광행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 볼 수 있다.⁸⁸⁾

86) 노정희(2008). 관광 목적지로서의 지각된 위험과 관광지 이미지가 한국 방문 의사에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광레저연구』, 20(2), p.169-188.

87) 오랑바이갈(2011). 관광지 이미지와 위험지각 및 몽골 방문의사 간 관계, 순천향대학교 대학원 석사학위논문.

88) 손애화·김태숙·박은아(2018). 중국관광객의 지각된 위험과 관광목적지 이미지가 관광행동의도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 30(2), p.39-54.

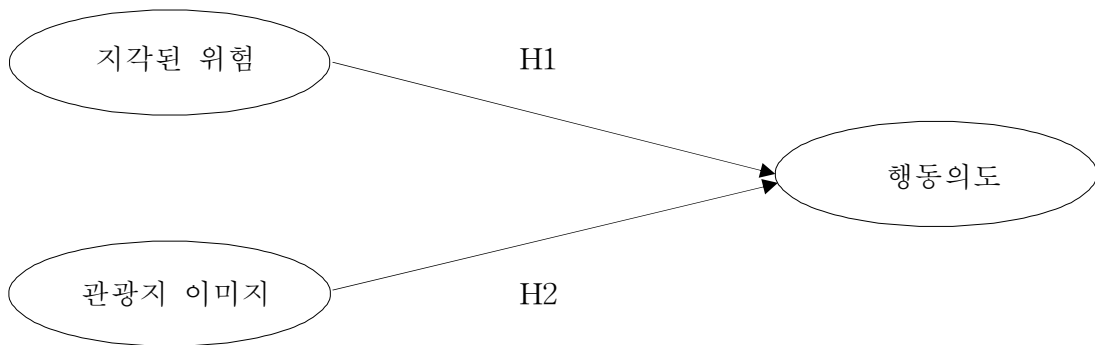
Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

1) 연구모형 설계

본 연구에서는 제주도를 관광목적지로 방문한 중국인 개별관광객의 지각된 위험과 관광지 이미지가 방문의도에 어떠한 영향을 끼치는지 알아보려고 한다. 따라서 제2장의 이론적 고찰과 선행연구 등을 바탕으로 다음과 같은 연구 모형을 제시해 보았다. 지각된 위험과 관광지 이미지 및 행동의도간의 관계를 밝히기 위하여 다음 <그림 3-1>와 같이 모형을 제시하였다.

< 그림 3-1 > 연구모형



2) 연구가설 설정

이러한 연구의 목적에 따라 기존의 여러 선행연구의 이론적 근거를 바탕으로 지각된 위험과 관광지 이미지가 방문의도에 미치는 영향에 대한 가설을 설정하

였다. 먼저 가설1에서는 지각된 위험이 행동의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였으며, 가설2에서는 관광지 이미지가 행동의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

(1) 지각된 위험과 행동의도에 관계

가설1: 지각된 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1: 신체적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2: 경제적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3: 시간적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4: 정치적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-5: 언어적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 관광지 이미지와 행동의도의 관계

가설2: 관광지 이미지는 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2-1: 편의성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2: 환경성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3: 매력성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-4: 경제성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-5: 무독특성은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-6: 비활력성은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2. 설문지 구성

본 연구에서 이용된 설문지는 크게 4부분으로 지각된 위험, 관광지 이미지, 행동의도, 인구통계학적 특성으로 구분되어 있다. 제주도에 대해 지각된 위험에 관

한 23개의 항목, 관광지 이미지에 관한 35개의 항목, 행동의도에 관한 5개의 항목들을 구성하였으며 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 구성되어 있다. 인구통계학적 특성과 관련해서는 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직업, 월평균소득과 관련한 6개 문항으로 구성하였다.

본연구의 설문지 구성과 관련된 내용을 요약하면 <표 3-1>와 같다.

< 표 3-1 > 설문지의 구성

측정항목	문항 수	척도	선행연구
지각된 위험	23	등간척도 (5점 리커트 척도)	Dolnicar(2005), 이정자·윤태환(2007), 노정희(2008)
관광지 이미지	35	등간척도 (5점 리커트 척도)	오영준(2005), 김한선(2008) 노정희(2008), 신현아(2009) 정규엽·김한선(2009), 남려영(2012), 희정(2016), 박조진·양위주(2017),
행동의도	5	등간척도 (5점 리커트 척도)	류인평·최인경(2010), 이덕순(2014), 민계홍(2014)
인구통계학적 특성	6	명목척도	-
합계	69 문항		

3. 자료수집 및 분석 방법

1) 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 2018년 10월 18일부터 10월 27일까지 총10일 동안에 두 가지 방법으로 조사하였다. 첫째, 제주국제공항에서 제주도를 방문

한 중국인 개별관광객을 대상으로 대면조사를 실시하였다. 둘째, 핸드폰 어플을 통해서 제주도를 방문한 적이 있는 중국인 개별관광객을 대상으로 전자설문지로 조사하였다. 종이 설문지를 해준 응답자에게 관광기념품을 선물하였으며 전자 설문지를 해준 응답자에게 전자쿠폰을 선물하였다.

총 300부(종이 설문지는 230부, 전자 설문지는 70부)의 설문지를 배포하여 274부를 회수하였으며, 불성실한 응답으로 인하여 폐기된 35부의 설문을 제외하여 최종적으로 총 239부의 설문지가 분석에 활용되었다.

2) 분석 방법

본 연구는 수집된 자료를 대상으로 통계분석 프로그램 SPSS 20.0을 사용하여 다음과 같은 분석 방법으로 가설을 검증하였다.

첫째, 빈도분석(frequency analysis)을 통해 조사대상의 인구통계학적 일반 특성을 파악하였다.

둘째, 측정변수(지각된 위험, 관광지 이미지, 행동의도)의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 크론바하 알파(cronbach's alpha)값을 사용한 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다.

셋째, 지각된 위험과 관광지 이미지가 행동의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

넷째, 추가 검증으로 인구통계학적 특성에 따라 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위험의 차이가 있는지 알아보기 위해 T검정 및 일원배치분산분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구는 실증적인 자료를 얻기 위하여 설문조사를 실시한 후 회수된 설문지 중에서 유효한 239부를 표본으로 사용하였다. 이를 이용하여 빈도분석을 실시한 결과 나타난 응답자의 인구 통계학적 특성은 다음의 <표 4-1>과 같다.

총 239명 응답자의 성별을 살펴보면, 전체 239명 중 남성은 93명(38.9%), 여성은 146명(61.1%)으로 여성의 수가 조금 더 많았다. 연령을 살펴보면, 20세 이하는 4명(1.7%), 20~30세는 144명(60.3%), 31~40세는 46명(19.2%), 41~50세는 23명(9.6%), 50세 이상은 22명(9.2%)으로 조사되었다. 결혼여부에서는 기혼은 113명(47.3%), 미혼은 126명(52.7%)으로 나타났다. 학력을 살펴보면, 고등학교 졸업은 29명(12.1%), 전문대학교 재학/졸업은 36명(15.1%), 대학교 재학/졸업은 123명(51.5%), 대학원 이상은 51명(21.3%)으로 확인되었다. 직업 유형을 살펴보면, 학생은 46명(19.2%), 회사원은 76명(31.8%), 공무원은 16명(6.7%), 자영업은 21명(8.8%), 전문직은 26명(10.9%), 주부는 10명(4.2%), 기타는 44명(18.4%)으로 확인되었다. 월평균소득을 살펴보면, 3500위안 이하는 39명(16.3%), 3500~6500위안은 98명(41.0%), 6500~10000위안은 52명(21.8%), 10000~15000위안은 36명(15.1%), 15000위안이상은 14명(5.9%)로 조사되었다.

< 표 4-1 > 표본의 인구통계학적 특성

구 분		빈 도(명)	비 율(%)
성별	남성	93	38.9
	여성	146	61.1
연령	20세 이하	4	1.7
	20~30세	144	60.3
	31~40세	46	19.2
	41~50세	23	9.6
	50세 이상	22	9.2
결혼여부	기혼	113	47.3
	미혼	126	52.7
학력	고등학교 졸업	29	12.1
	전문대학교 재학/졸업	36	15.1
	대학교 재학/졸업	123	51.5
	대학원 이상	51	21.3
직업	학생	46	19.2
	회사원	76	31.8
	공무원	16	6.7
	자영업	21	8.8
	전문직	26	10.9
	주부	10	4.2
	기타	44	18.4
월평균소득	3500위안 이하	39	16.3
	3500~6500위안	98	41.0
	6500~10000위안	52	21.8
	10000~15000위안	36	15.1
	15000위안 이상	14	5.9
합계		239	100.0

2. 측정항목의 타당성 및 신뢰성 검증

1) 타당성 검증

타당성(validity) 분석은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 반영할 수 있는가를 의미한다. 먼저, 타당성 검증하기 위해서 본 연구에 포함된 모든 변수들을 동시에 투입한 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 변수들의 판별타당성을 검증하였다.

모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였으며, 요인 적재치(factor loading)의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax rotation)을 활용하였다.

요인 적재치는 각 변수와 요인 간의 상관관계의 정도를 나타낸다. 또한 고유값은 특성 요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 값을 말한다. 일반적으로 연구에서 요인과 문항의 선택기준은 고유값(eigen value)은 1이상, 요인 적재치(factor loading)는 0.4이상이면 유의한 변수로 간주하며, 0.5가 넘으면 아주 중요한 변수로 본다. 따라서 본 연구에서는 이들의 기준에 따라 고유값이 1.0 이상, 요인적재치가 0.5이상, 공통성이 0.4이상을 기준으로 하였다.

(1) 지각된 위험에 대한 탐색적 요인분석 결과

<표 4-2>는 지각된 위험에 대한 탐색적 요인 분석의 결과를 정리하였다. 지각된 위험은 신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험 총 5개의 요인 23개의 문항으로 추출하였다.

추출된 요인의 총 누적 분산은 79.363%로 분석되었다. 요인 적재치는 모두 0.5 이상으로 각 문항들이 해당 요인을 잘 지지하는 것으로 나타났다. 지각된 위험의 적합도를 판단하는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)값은 0.942로 나타났으며 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검증치는 5472.445(유의확률=0.000)로써 요인 분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다.

< 표 4-2 > 지각된 위험에 대한 탐색적 요인분석 결과

요인	측정 항목	요인 적재치	공통 성	고유 값	분산 설명력 (%)
신체적 위험	질병이나 전염병에 걸릴 것이다.	.866	.860	5.745	24.977
	건강상의 문제가 생길 까봐 걱정이 된다.	.841	.841		
	음식과 물을 통한 감염이 걱정이 된다.	.828	.846		
	현지 음식의 위생 상태에 대해 걱정이 된다.	.797	.787		
	본인의 부주의로 인한 골절사고가 걱정이 된다.	.706	.634		
	교통사고 등 발생이 걱정이 된다.	.665	.729		
	강도, 소매치기 등 범죄를 당할 가능성이 있다.	.631	.741		
	관광시설의 안전문제로 위험이 생길 까봐 걱정이 된다.	.584	.764		
경제적 위험	금전적으로 낭비에 대한 걱정이 된다.	.656	.719	3.037	13.205
	바가지요금이 걱정이 된다.	.671	.752		
	자기 부주의로 물건을 분실하는 것이 걱정이 된다.	.632	.750		
	외화(위안 등) 사용 시 불편함에 대해 걱정이 된다.	.647	.682		
시간적 위험	시간이 쫓길 까봐 걱정이 된다.	.795	.842	3.365	14.630
	일정에 쫓겨 구경을 제대로 못할 까봐 걱정이 된다.	.829	.868		
	자유로운 개인시간이 없을 까봐 걱정이 된다.	.784	.816		
	불편사항을 신속히 처리 하지 못할 까봐 걱정이 된다.	.568	.723		
정치적 위험	정치적 불안 때문에 제주여행이 걱정이 된다.	.710	.840	2.994	13.019
	테러리즘에 대해 걱정이 된다.	.804	.922		
	폭동의 위험에 대해 걱정이 된다.	.780	.911		
	배제된 서비스에 대해 걱정이 된다.	.505	.669		
언어적 위험	제주에서 현지인과 의사소통에 대해 걱정이 된다.	.849	.855	3.112	14.630
	현지사람은 나의 보디랭귀지를 이해 못할 것이다.	.857	.882		
	언어 때문에 현지인과 오해가 생길 까봐 걱정이 된다.	.779	.818		
누적 분산(%)					79.363
KMO= .942, Bartlett의 구형성 검증치= 5472.445, 유의확률= .000					

(2) 관광지 이미지에 대한 탐색적 요인분석 결과

<표 4-3>는 관광지 이미지에 대한 탐색적 요인 분석의 결과를 정리하였다. 관광지 이미지는 편의성, 환경성, 매력성, 경제성, 무독특성, 비활력성 총 6개의 요인 35개의 문항으로 추출하였다.

추출된 요인의 총 누적 분산은 72.765%로 분석되었다. 요인 적재치는 모두 0.5 이상으로 각 문항들이 해당 요인을 잘 지지하는 것으로 나타났다. 관광지 이미지의 적합도를 판단하는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)값은 0.915로 나타났으며 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검증치는 7259.640(유의확률=0.000)으로써 요인 분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다.

< 표 4-3 > 관광지 이미지에 대한 탐색적 요인분석 결과

요인	측정 항목	요인 적재치	공통성	고유값	분산설명력 (%)
편의성	숙박시설이 잘 되어 있다.	.663	.738	3.957	11.306
	쇼핑시설이 잘 되어 있다.	.729	.762		
	편의시설이 잘 되어 있다.	.721	.785		
	식당시설이 잘 갖추어져 있다.	.691	.739		
	이동거리가 짧아 소요시간이 적다.	.748	.640		
	교통이 편리하다.	.745	.702		
환경성	자연경관이 아름답다.	.809	.870	2.743	7.836
	날씨가 좋다.	.784	.804		
	환경이 깨끗하다.	.818	.869		
매력성	박물관이 많다.	.779	.657	5.315	15.187
	미술관이 많다.	.832	.744		
	역사유적이 많다.	.809	.746		
	역사적 건축물이 많다.	.727	.665		
	테마파크가 많다.	.736	.622		
	놀이시설이 많다.	.676	.689		
	축제가 다양하다.	.730	.626		
	관광자원이 많다.	.588	.602		
경제성	여행비용이 적절하다.	.711	.748	3.258	9.308
	물가 수준이 적절하다.	.844	.837		
	숙박비용이 적당하다.	.819	.830		
	관광지 입장요금이 적당하다.	.776	.761		
무독특성	제주도는 평범한 곳이다.	.675	.542	4.018	11.480
	제주도는 단조한 곳이다.	.792	.738		
	제주도는 초라한 곳이다.	.849	.786		
	제주도는 오래된 곳이다.	.764	.739		
	제주도는 고전적인 곳이다.	.718	.554		
비활력성	제주도는 활기없는 곳이다.	.597	.610	6.177	17.649
	제주도는 재미없는 곳이다.	.668	.743		
	제주도는 즐겁지 않은 곳이다.	.763	.772		
	제주도는 혼한 곳이다.	.606	.698		
	제주도는 시끄러운 곳이다.	.798	.681		
	제주도는 우울한 곳이다.	.871	.822		
	제주도는 부담스러운 곳이다.	.886	.830		
	제주도는 혼란스러운 곳이다.	.874	.839		
	제주도는 불편한 곳이다.	.698	.678		
누적 분산(%)					72.765
KMO= .915, Bartlett의 구형성 검증치= 7259.640, 유의확률= .000					

(3) 행동의도에 대한 탐색적 요인 분석 결과

<표 4-4>는 행동의도에 대한 탐색적 요인 분석의 결과를 정리하였다. 행동의도가 5개의 문항으로 추출하였다.

추출된 요인의 총 누적 분산은 82.611%로 분석되었다. 요인 적재치는 모두 0.5 이상으로 각 문항들이 해당 요인을 잘 지지하는 것으로 나타났다. 행동의도의 적합도를 판단하는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)값은 0.852로 나타났으며 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검증치는 1236.552(유의확률=0.000)로써 요인 분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다.

< 표 4-4 > 행동의도에 대한 탐색적 요인 분석결과

요인	측정 항목	요인 적재치	공통성	고유 값	분산 설명률 (%)
행동의도	나는 제주도에 다시 방문할 생각이 있다.	.933	.870	4.131	82.611
	나는 제주도에 여행갈 가능성이 매우 높다.	.905	.818		
	나는 여행지를 선택할 때 제주도를 우선적으로 고려할 것이다.	.888	.788		
	나는 제주도에 대해서 다른 사람에게 긍정적으로 이야기할 것이다.	.901	.812		
	나는 다른 사람에게 제주도 여행을 적극적으로 추천할 것이다.	.917	.842		
누적 분산(%)					82.611
KMO= .852, Bartlett의 구형성 검증치= 1236.552, 유의확률= .000					

2) 신뢰성 검증

신뢰도 분석은 측정도구의 내적일관성(internal consistency)을 측정되었는가를 확인하는 것이다. 일반적으로 신뢰도 분석은 요인 분석으로 추출된 각각 요인들이 동질적인 변수로 구성되어 있는가를 확인하기 위하여 크론바하의 알파검정(Cronbach's α)을 활용되어 있다. 일반적으로 Cronbach's α 값이 0.6 이상이면 신뢰도가 수용할 만한 것으로 여겨진다. 통상적일 경우 신뢰도가 0.7 이상이면 양호하며 0.8~0.9 이상이면 우수하다고 평가한다.

따라서 본 연구의 측정도구의 신뢰도 검증은 Cronbach's α 값을 활용하였으며 0.7을 기준으로 이루어졌다.

다음 <표 4-5>, <표 4-6>, <표 4-7>은 본 연구에서 측정된 신뢰도 분석결과이다.

지각된 위험의 5개 요인의 Cronbach's α 값, 관광지 이미지의 6개 요인의 Cronbach's α 값 및 행동의도의 Cronbach's α 값을 살펴보면 모두가 0.7이상으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 변수들의 신뢰도가 확보되었다.

< 표 4-5 > 지각된 위험에 대한 신뢰도 분석

신뢰도			
변수	항목	AID Cronbach α	Cronbach α
신체적 위험	질병이나 전염병에 걸릴 것이다.	.943	.952
	건강상의 문제가 생길 까봐 걱정이 된다.	.942	
	음식과 물을 통한 감염이 걱정이 된다.	.942	
	현지 음식의 위생 상태에 대해 걱정이 된다.	.945	
	본인의 부주의로 인한 골절사고가 걱정이 된다.	.951	
	교통사고 등 발생이 걱정이 된다.	.946	
	강도, 소매치기 등 범죄를 당할 가능성이 있다.	.946	
관광시설의 안전문제로 위험이 생길 까봐 걱정이 된다.	.947		
경제적 위험	금전적으로 낭비에 대한 걱정이 된다.	.822	.862
	바가지요금이 걱정이 된다.	.810	
	자기 부주의로 물건을 분실하는 것이 걱정이 된다.	.811	
	외화(위안 등) 사용 시 불편함에 대해 걱정이 된다.	.851	
시간적 위험	시간이 쫓길 까봐 걱정이 된다.	.882	.912
	일정에 쫓겨 구경을 제대로 못할 까봐 걱정이 된다.	.873	
	자유로운 개인시간이 없을 까봐 걱정이 된다.	.877	
	불편사항을 신속히 처리 하지 못할 까봐 걱정이 된다.	.913	
정치적 위험	정치적 불안 때문에 제주여행이 걱정이 된다.	.898	.925
	테러리즘에 대해 걱정이 된다.	.881	
	폭동의 위험에 대해 걱정이 된다.	.885	
	배제된 서비스에 대해 걱정이 된다.	.941	
언어적 위험	제주에서 현지인과 의사소통에 대해 걱정이 된다.	.882	.916
	현지사람은 나의 보디랭귀지를 이해 못할 것이다.	.864	
	언어 때문에 현지인과 오해가 생길 까봐 걱정이 된다.	.890	

< 표 4-6 > 관광지 이미지에 대한 신뢰도 분석

신뢰도			
변수	항목	AID Cronbach α	Cronbach α
편의성	숙박시설이 잘 되어 있다.	.881	.902
	쇼핑시설이 잘 되어 있다.	.875	
	편의시설이 잘 되어 있다.	.874	
	식당시설이 잘 갖추어져 있다.	.879	
	이동거리가 짧아 소요시간이 적다.	.908	
	교통이 편리하다.	.893	
환경성	자연경관이 아름답다.	.873	.925
	날씨가 좋다.	.912	
	환경이 깨끗하다.	.891	
매력성	박물관이 많다.	.909	.915
	미술관이 많다.	.900	
	역사유적지가 많다.	.898	
	역사적 건축물이 많다.	.903	
	테마파크가 많다.	.904	
	놀이시설이 많다.	.903	
	축제가 다양하다.	.904	
	관광자원이 많다.	.909	
경제성	여행비용이 적절하다.	.901	.916
	물가 수준이 적절하다.	.883	
	숙박비용이 적당하다.	.882	
	관광지 입장요금이 적당하다.	.897	
무독특성	제주도는 평범한 곳이다.	.869	.871
	제주도는 단조한 곳이다.	.826	
	제주도는 초라한 곳이다.	.821	
	제주도는 오래된 곳이다.	.822	
	제주도는 고전적인 곳이다.	.874	
비활력성	제주도는 활기없는 곳이다.	.941	.944
	제주도는 재미없는 곳이다.	.936	
	제주도는 즐겁지 않은 곳이다.	.934	
	제주도는 혼한 곳이다.	.939	
	제주도는 시끄러운 곳이다.	.941	
	제주도는 우울한 곳이다.	.934	
	제주도는 부담스러운 곳이다.	.935	
	제주도는 혼란스러운 곳이다.	.934	
	제주도는 불편한 곳이다.	.940	

< 표 4-7 > 행동의도에 대한 신뢰도 분석

신뢰도			
변수	항목	AID Cronbach α	Cronbach α
행동의도	나는 제주도에 다시 방문할 생각이 있다.	.927	.947
	나는 제주도에 여행갈 가능성이 매우 높다.	.935	
	나는 여행지를 선택할 때 제주도를 우선적으로 고려할 것이다.	.940	
	나는 제주도에 대해서 다른 사람에게 긍정적으로 이야기할 것이다.	.937	
	나는 다른 사람에게 제주도 여행을 적극적으로 추천할 것이다.	.932	

3. 가설 검증

본 연구에서 제시한 가설을 검증하기 위하여, SPSS 20.0 프로그램을 활용하여 회귀분석을 실시하여 결과를 도출하였다.

1) 지각된 위험과 행동의도 간의 관계검증

가설1: 지각된 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-1: 신체적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2: 경제적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3: 시간적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-4: 정치적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-5: 언어적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

지각된 위험과 행동의도 간의 인과관계에 대한 가설1의 검증결과는 <표 4-8>과 같다.

지각된 위험에 대한 5개 구성요인을 모두 독립변수로 가정하고 행동의도를 종속변수로 가정한 다음 관광객의 지각된 위험은 행동의도에 미치는 영향을 알아보고자 다중회귀분석을 실시하였다.

모형 회귀분석에서 설명력을 나타내는 R²은 11.3%로 나타났으며 F값은 5.948, 유의확률은 0.000으로 나타났으므로 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다. VIF값은 통상적으로 1 이상 10 이하의 값일 때 다중공선성 문제가 발생하지 않는다고 할 수 있는데 VIF가 10 이하이므로 다중공선성 문제가 없다고 볼 수 있다. Durbin-Watson의 결과 1.953으로 2에 가까워 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성 조건이 만족된다.

분석결과 지각된 위험으로 도출된 5가지 구성요인 중에서 정치적 위험은 $\beta = -0.002$, $t = -1.884$, $p = .061$, 유의수준 $p < 0.1$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설1-4(정치적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)는 채택되었다. 그리고 가설1-1(신체적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다), 가설1-2(경제적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다), 가설1-3(시간적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다), 가설1-5(언어적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)는 각 유의확률이 0.1보다 크기 때문에 기각되었다.

< 표 4-8 > 지각된 위험과 행동의도 간의 관계분석

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t	유의 확률	VIF	DW
		B	표준오차					
행동 의도	신체적 위험	-.073	.086	-.089	-.845	.399	2.887	1.953
	경제적 위험	-.042	.104	-.045	-.408	.684	3.212	
	시간적 위험	-.002	.089	-.002	-.025	.980	2.485	
	정치적 위험	-.162	.086	-.203	-1.884	.061*	3.037	
	언어적 위험	-.029	.071	-.034	-.404	.687	1.889	
R ² = .113, 수정된 R ² = .094, F=5.948, P=.000***								

* $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

2) 관광지 이미지와 행동의도 간의 관계검증

가설2: 관광지 이미지는 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2-1: 편의성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2: 환경성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3: 매력성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-4: 경제성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-5: 무독특성은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-6: 비활력성은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

관광지 이미지와 행동의도 간의 인과관계에 대한 가설2의 검증결과는 <표 4-9>과 같다.

관광지 이미지에 대한 6개 구성요인을 모두 독립변수로 가정하고 행동의도를 종속변수로 가정한 다음 관광객의 관광지 이미지는 행동의도에 미치는 영향을 알아보고자 다중회귀분석을 실시하였다.

모형 회귀분석에서 설명력을 나타내는 R^2 은 48.3%로 나타났으며 F값은 36.182, 유의확률은 0.000으로 나타났으므로 회귀선이 모델에 적합한 것으로 나타났다. VIF가 10 이하이므로 다중공선성 문제가 없다고 볼 수 있다. Durbin-Watson의 결과 1.771으로 2에 가까워 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성 조건이 만족된다.

실증결과를 보며 편의성은 $\beta=0.162$, $t=2.430$, $p=.016$, 유의수준 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설2-1(편의성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다. 환경성은 $\beta=0.171$, $t=2.719$, $p=.007$, 유의수준 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설2-2(환경성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다)는 채택되었다. 매력성은 $\beta=0.240$, $t=3.829$, $p=.000$, 유의수준 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설2-3(매력성은 행동의도에 정(+))의 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다. 비활력성은 $\beta=-4.557$, $t=-4.557$, $p=.000$, 유의수준 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설2-6(비활력성은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다.

그리고 가설2-4(경제성은 행동의도에 정(+))의 영향을 미칠 것이다), 가설2-5(무독특성은 행동의도에 부(-))의 영향을 미칠 것이다)는 유의확률이 .05보다 크기 때문에 기각되었다.

< 표 4-9 > 관광지 이미지와 행동의도 간의 관계분석

종속 변수	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	t	유의 확률	VIF	DW
		B	표준오차					
행동 의도	편의성	.192	.079	.162	2.430	.016**	1.996	1.771
	환경성	.185	.068	.171	2.719	.007***	1.776	
	매력성	.306	.080	.240	3.829	.000***	1.758	
	경제성	.083	.072	.073	1.160	.247	1.775	
	무독특성	.068	.067	.059	1.008	.315	1.549	
	비활력성	-.320	.070	-.300	-4.557	.000***	1.941	
$R^2 = .483$, 수정된 $R^2 = .470$, $F=36.182$, $P=.000$ ***								

p<0.05, *p<0.01

4. 추가분석

다음은 인구통계학적 특성에 따른 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위험의 차이분석이다.

1) 성별에 따른 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위험의 차이분석

성별에 따른 중국인 개별관광객의 제주도에 대해 지각된 위험의 차이가 있는지 알아보기 위해서 지각된 위험의 5개요인(신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험)을 종속변수로 성별을 독립변수로 하여 t-test분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-10>와 같이 나타났다.

분석결과는 지각된 위협의 5개요인 중 신체적 위협은 $t=2.346$, $p=.020$, 경제적 위협은 $t=2.178$, $p=.030$, 정치적 위협은 $t=2.458$, $p=.015$, 유의수준 $p<0.05$ 수준에서 차이가 있는 것으로 나타났으며 시간적 위협은 $t=2.943$, $p=.004$, 언어적 위협은 $t=2.832$, $p=.005$, 유의수준 $p<0.01$ 수준에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

< 표 4-10 > 성별에 따른 지각된 위협 차이분석

종속변수	평균		표준편차		t값	유의확률
	남성 (n=93)	여성 (n=146)	남성	여성		
신체적 위협	3.2016	2.8930	.97280	1.00355	2.346	.020**
경제적 위협	3.5995	3.3476	.88091	.86571	2.178	.030**
시간적 위협	3.7070	3.3596	.86337	.90591	2.943	.004***
정치적 위협	3.2715	2.9384	1.01795	1.02409	2.458	.015**
언어적 위협	3.6380	3.2740	.85924	1.03256	2.832	.005***

** $p<0.05$, *** $p<0.01$

2) 연령에 따른 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위협의 차이분석

연령에 따른 중국인 개별관광객의 제주도에 대해 지각된 위협의 차이가 있는지 알아보기 위해서 지각된 위협의 5개요인(신체적 위협, 경제적 위협, 시간적 위협, 정치적 위협, 언어적 위협)을 종속변수로 연령을 독립변수로 하여 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 그 결과는 다음 <표 4-11>와 같이 나타났다.

분석결과는 지각된 위협의 5개요인 중 경제적 위협은 $F=2.806$, $p=.026$, 유의수준 $p<0.05$ 수준에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

< 표 4-11 > 연령에 따른 지각된 위협 차이분석

종속변수	독립변수	N	평균	표준편차	F값	유의확률
경제적 위협	20세 이하	4	3.6250(a)	.92421	2.806	.026**
	20~30세	144	3.5694(b)	.80451		
	31~40세	46	3.1304(e)	.97573		
	41~50세	23	3.5109(c)	1.01264		
	50세 이상	22	3.1932(d)	.83784		

** $p<0.05$, *** $p<0.01$

주: 사후검정은 Duncan's 다중검정결과로 그룹간의 차이를 나타냄($a>b>c>d>e$).

3) 결혼여부에 따른 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위협의 차이분석

결혼여부에 따른 중국인 개별관광객의 제주도에 대해 지각된 위협의 차이가 있는지 알아보기 위해서 지각된 위협의 5개요인(신체적 위협, 경제적 위협, 시간적 위협, 정치적 위협, 언어적 위협)을 종속변수로 결혼여부를 독립변수로 하여 t-test분석을 실시하였다. 그 결과는 다음 <표 4-12>와 같이 나타났다.

분석결과는 지각된 위협의 5개요인 중 경제적 위협은 $t=-2.419$, $p=.016$, 유의수준 $p<0.05$ 수준에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

< 표 4-12 > 결혼여부에 따른 지각된 위협의 차이분석

종속변수	평균		표준편차		t값	유의확률
	기혼 (n=113)	미혼 (n=126)	기혼	미혼		
경제적 위협	3.3009	3.5754	.92953	.81195	-2.437	.016**

** $p<0.05$, *** $p<0.01$

4) 직업에 따른 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위협의 차이분석

학력에 따른 중국인 개별관광객의 제주도에 대해 지각된 위협의 차이가 있는지 알아보기 위해서 지각된 위협의 5개요인(신체적 위협, 경제적 위협, 시간적 위협, 정치적 위협, 언어적 위협)을 종속변수로 직업을 독립변수로 하여 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

분석결과는 지각된 위협의 5개요인은 모든 유의확률이 .05보다 크기 때문에 기각되었다. 즉, 직업에 따라 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위협의 차이가 없는 것으로 나타났다.

5) 월평균소득에 따른 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위협의 차이 분석

월평균소득에 따른 중국인 개별관광객의 제주도에 대해 지각된 위협의 차이가 있는지 알아보기 위해서 지각된 위협의 5개요인(신체적 위협, 경제적 위협, 시간적 위협, 정치적 위협, 언어적 위협)을 종속변수로 월평균소득을 독립변수로 하여 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 그 결과는 다음 <표 4-13>와 같이 나타났다.

분석결과는 지각된 위협의 5개요인 중 신체적 위협은 $F=3.143$, $p=.015$, 정치적 위협은 $F=2.898$, $p=.023$, 유의수준 $p<0.05$ 수준에서 차이가 있는 것으로 나타났다.

< 표 4-13 > 월평균소득에 따른 지각된 위협 차이분석

종속변수	독립변수	N	평균	표준편차	F값	유의확률
신체적 위협	3500위안 이하	39	3.3814(a)	.90319	3.143	.015**
	3500~6500위안	98	3.0561(ab)	1.03516		
	6500~10000위안	52	2.9255(ab)	.94007		
	10000~15000위안	36	2.5972(b)	.86039		
	15000위안 이상	14	3.0804(ab)	1.25346		
정치적 위협	3500위안 이하	39	3.3974(a)	.97959	2.898	.023**
	3500~6500위안	98	3.0918(ab)	.97216		
	6500~10000위안	52	3.0625(ab)	1.02765		
	10000~15000위안	36	2.6111(b)	1.02023		
	15000위안 이상	14	3.1786(a)	1.33887		

** $p<0.05$, *** $p<0.01$

주: 사후검정은 Duncan's 다중검정결과로 그룹간의 차이를 나타냄(a>b).

5. 분석결과의 요약

본 연구는 제주도를 방문한 중국인 개별관광객 239명의 유효 표본을 확보하여, 제주도에 대해 지각된 위험과 관광지 이미지가 행동의도에 미치는 영향을 실증 분석 하였다. 먼저 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면 여성이 남성보다 다소 높은 비율로 조사되었다. 연령층은 20~30세가 가장 많이 나타났으며 31~40세가 그 다음에 나타났다. 41~50세과 50세 이상이 비슷하게 나타났으며 20세 이하가 가장 적게 나타났다. 교육수준은 대학교 재학/졸업 51.5%, 대학원 이상이 21.3%, 전문대학교 재학/졸업 15.1%, 고등학교 졸업이 12.1%로 확인되었다. 직업군을 살펴보면 회사원이 가장 높으며 학생이 그 뒤를 이었다. 월평균소득은 3500~6500위안이 가장 높은 비율을 차지했다.

지각된 위험의 요인 분석결과는 신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험의 5개의 구성요인으로 도출되었다. 관광지 이미지는 편의성, 환경성, 매력성, 경제성, 무독특성, 비활력성 등 6가지로 추출하였다. 이러한 요인들을 대상으로 신뢰성과 타당성 분석을 실시하여 통계적으로 유의함을 검증 하였다.

1) 가설 검증의 분석결과 요약

(1) 가설1의 분석결과 요약

본 연구에서 요인분석을 통해 추출된 5개의 구성요인(신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험) 중에서 행동의도에 영향을 미치는 변수로 정치적 위험은 $\beta=-0.002$, $t=-1.884$, $p=.061$, 유의수준 $p<0.1$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 정치적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 채택되었다.

그리고 가설1-1(신체적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다), 가설1-2(경제적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다), 가설1-3(시간적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다), 가설1-5(언어적 위험은 행동의도

에 부(-)의 영향을 미칠 것이다)는 각 유의확률이 0.1보다 크기 때문에 기각되었다. 따라서 가설1 ‘지각된 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다’는 부분 채택되었다.

(2) 가설 2의 분석결과 요약

본 연구에서는 관광지 이미지에 대한 편의성, 환경성, 매력성, 경제성, 무독특성, 비활력성 6가지 요인으로 추출하였다. 실증결과를 살펴보면 편의성은 $\beta = 0.162$, $t = 2.430$, $p = .016$, 유의수준 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 환경성은 $\beta = 0.171$, $t = 2.719$, $p = .007$, 매력성은 $\beta = 0.240$, $t = 3.829$, $p = .000$, 유의수준 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가설2-1(편의성은 행동의도에 정(+))의 영향을 미칠 것이다), 가설2-2(환경성은 행동의도에 정(+))의 영향을 미칠 것이다), 가설2-3(매력성은 행동의도에 정(+))의 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다. 또한, 비활력성은 $\beta = -4.557$, $t = -4.557$, $p = .000$, 유의수준 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 가설2-6(비활력성은 행동의도에 부(-))의 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다.

그리고 가설2-4(경제성은 행동의도에 정(+))의 영향을 미칠 것이다), 가설2-5(무독특성은 행동의도에 부(-))의 영향을 미칠 것이다)는 유의확률이 .05보다 크기 때문에 기각되었다. 따라서 가설2 ‘관광지 이미지는 행동의도에 영향을 미칠 것이다’는 부분 채택되었다.

2) 추가분석결과 요약

인구통계학적 특성에 따른 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위험의 차이분석을 추가로 실시하였다. 인구통계학적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 직업, 월평균소득)을 각각의 독립변수로 하고 지각된 위험으로 도출된 5가지 요인(신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험)을 종속변수로 하여 차이분석(T-test/일원배치분산분석)을 실시하였다. 이러한 차이분석의 결과는 다음과 같다.

성별에 따른 지각된 위험은 5가지 요인(신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험)에 모두 차이가 있는 것으로 나타났다. 여성에 비해 남성이 제주도에 대해 지각된 위험이 높은 점수를 보이는 것으로 나타났다.

연령에 따른 '경제적 위험'요인에서 차이를 보였으며 20세 이하가 다른 연령대에 비해 '경제적 위험'에 대해 가장 높게 나타났다. 즉, 연령에 따른 경제적 위험에 대해 지각된 위험은 연령 낮을수록 더 높아질 것이다.

결혼여부에 따른 경제적 위험요인에서 차이가 나타났으며 기혼자와 미혼자는 거의 평균값이 비슷하게 나타났지만 미혼자가 경제적 위험에 대해 좀 더 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났다.

직업에 따른 제주도에 대해 지각된 위험의 차이가 없는 것으로 나타났다.

월평균소득에 따른 '신체적 위험' 및 '정치적 위험' 2가지 요인에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 신체적 위험요인에서 3500위안 이하는 가장 높은 수치를 보였으며 정치적 위험요인에서 3500위안 이하와 15000위안 이상은 가장 높은 수치를 보였다. 즉, 신체적 위험의 경우 월평균소득 낮은 그룹의 지각된 위험이 월평균소득 높은 그룹보다 높게 나타났다는 것으로 분석되었으며 정치적 위험의 경우 월평균소득에 관계없이 모두 지각된 위험이 나타났다는 것으로 분석되었다.

< 표 4-14 > 가설검증 요약

가 설	내 용	채택여부
가설1	지각된 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	-
가설1-1	신체적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설1-2	경제적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설1-3	시간적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설1-4	정치적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설1-5	언어적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설2	관광지 이미지는 행동의도에 영향을 미칠 것이다.	-
가설2-1	편의성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-2	환경성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-3	매력성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2-4	경제성은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설2-5	무독특성은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설2-6	비활력성은 행동의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 결론

1. 연구의 요약

관광객들이 어떤 특정한 목적지를 여행지로 결정하는 데 있어서 관광지목적지에 대한 지각된 위험과 관광지 이미지는 매우 중요한 영향력을 미치는 요소이다.

제주도의 국제관광마케팅 관련자들은 향후 제주도를 방문할 가능성이 있는 중국인 개별관광객들에게 호감을 일으킬 수 있는 효과적인 마케팅 전략을 수립하기 위하여 중국인의 관광지 선택 및 방문관련 특성을 파악할 필요가 있다.

이러한 문제의식을 바탕으로 본 연구는 지각된 위험과 관광지 이미지가 행동의도 등 구성개념 요인에 대한 이론적 고찰을 실시하고, 이들 요인 간 영향 관계를 분석하였다. 첫째, 지각된 위험, 관광지 이미지와 행동의도에 대한 선행연구 고찰을 실시하고, 이를 통해 구성개념 요인들의 하위차원을 도출하였다. 둘째, 행동의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 규명하였다. 셋째, 연구결과를 바탕으로 중국인 개별관광객을 제주도로 유치하기 위해 필요한 마케팅 전략수립에 시사점을 파악해 보고자 하였다.

이러한 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 2018년 10월 18일부터 10월 27일까지 총10일 동안에 두 가지 방법으로 조사하였다. 첫째, 제주국제공항에서 제주도를 방문한 중국인 개별관광객을 대상으로 대면조사를 하였다. 둘째, 핸드폰 어플을 통해서 제주도를 방문한 적이 있는 중국인 개별관광객을 대상으로 전자 설문지로 조사하였다. 총 300부의 설문지를 배포하였고 회수된 설문지 중 불성실한 답변을 제외한 총 239부를 유효 표본으로 활용하여 실증분석을 이용하였다.

통계분석은 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 타당성 및 신뢰성 분석, 다중회귀분석, T검정 및 일원배치분산분석을 실시하였다.

본 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 행동의도에 영향을 미치는 주요 요

인으로 지각된 위험 및 관광지 이미지가 밝혀졌다. 문헌 연구를 통해 지각된 위험은 모두 5개의 요인으로 구성되었으며, 그것은 신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 그리고 언어적 위험이었다. 또한, 관광지 이미지는 모두 6개의 요인으로 구성되었으며, 그것은 편의성, 환경성, 경제성, 매력성, 무독특성, 그리고 비활력성이었다.

둘째, 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위험은 행동의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석을 실시한 결과는 신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험 5개요인 중에서 신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험과 언어적 위험은 행동의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 정치적 위험은 행동의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 최근 몇 년간 한국의 사드(THAAD) 도입이 한·중 관광에 영향을 미치고 있는 현실과 일치하기도 한다. 즉, 정치적 위험의 지각도가 높을수록 행동의도가 낮아진다고 해석할 수 있다.

셋째, 중국인 개별관광객이 제주도에 대한 관광지 이미지의 6개의 요인 중에서 경제성, 무독특성을 제외한 편의성, 환경성, 매력성은 관광객이 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이 중에서 매력성은 제주도에 대해 행동의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며 다음은 환경성, 편의성 순이다. 또한, 비활력성은 행동의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 제주도에 대해 지니고 있는 비활력성처럼 이런 부정적인 이미지가 높을수록 행동의도가 낮아짐을 보여준다.

넷째, 제주방문 중국인 개별관광객은 인구통계학적 특징에 따른 차이분석 결과는 성별, 연령, 결혼여부, 월평균소득에 따른 지각된 위험에 차이가 있는 것으로 나타났으며 직업에 따른 지각된 위험의 차이가 없는 것으로 나타났다.

성별에 따른 지각된 위험은 5가지 요인(신체적 위험, 경제적 위험, 시간적 위험, 정치적 위험, 언어적 위험)에 모두 차이가 있는 것으로 나타났다. 여성에 비해 남성이 제주도에 대해 지각된 위험이 높은 점수를 보이는 것으로 나타났다. 연령에 따른 '경제적 위험'요인에서 차이를 보였으며 20세 이하가 다른 연령대에 비해 '경제적 위험'에 대해 가장 높게 나타났다고 밝혔다. 즉, 연령에 따른 경제적 위험에 대해 지각된 위험은 연령 낮을수록 더 높아질 것이다. 결혼여부에 따

른 ‘경제적 위험’요인에서 차이가 나타났으며 기혼자에 비해 미혼자가 ‘경제적 위험’에 대해 좀 더 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났다. 월평균소득에 따른 ‘신체적 위험’ 및 ‘정치적 위험’ 2가지 요인에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, ‘신체적 위험’ 요인에서 3500위안 이하는 가장 높은 수치를 보였으며 ‘정치적 위험’ 요인에서 3500위안 이하와 15000위안 이상은 가장 높은 수치를 보였다. 즉, 신체적 위험의 경우 월평균소득 낮은 그룹의 지각된 위험이 월평균소득 높은 그룹보다 높게 나타났다는 것으로 분석되었으며 정치적 위험의 경우 월평균소득에 관계없이 모두 지각된 위험이 나타났다는 것으로 분석되었다.

2. 연구의 시사점

이상과 같은 결과를 바탕으로 본 연구의 주요 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 지각된 위험은 전체적으로 한국에 대한 가지고 있는 위험이고 관광지 이미지는 한국의 대표적인 관광목적지로 삼는 제주도를 선정하였기 때문에 제주방문 중국인 개별관광객이 제주관광에 대해 위험을 많이 느끼지 않았다. 그러므로 제주 정부나 관광업체는 안전하고 평화로운 제주관광을 많이 홍보하고 더 발전시키고 더 많이 관광객 유치하기 위해 노력해야 한다.

둘째, 본 연구에서 관광지 이미지요인 중에서 편의성, 환경성, 경제성, 매력성은 제주도 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것을 검증하였다. 외래 관광객 유치를 위한 마케팅 전략 수립이나 실행 중 특히 중국 시장에 대한 마케팅 전략 수립에 있어서는 관광지 이미지의 편의성, 환경성, 매력성 등 인지도 향상을 위한 마케팅 노력이 필요하다. 관광마케팅 실무자들은 제주도 관광지를 개발할 때 제주도의 관광 환경, 편의성, 관광 매력성 및 경제성 등을 부각시켜야 한다. 즉, 제주관광을 하면 편의 시설이 잘 되어 있고 즐길 수 있는 매력적인 역사물, 테마파크, 박물관 등이 많으며 자연경관의 아름다움, 여행비용이 적당함 등이 있다는 것을 적극적으로 강조하여야 한다.

셋째, 본 연구에서 제주도 관광지 이미지요인 중에서 비활력성은 관광객이 행

동의도에 부(-)의 영향을 미치는 것을 검증하였다. 따라서 제주 정부나 관광업체는 제주도의 활력성과 도시 분위기를 높이기 위해 노력해야 한다. 관광객들은 제주도에 여행하는 동안 느끼는 즐거움과 행복감을 증가시켜서 제주도를 재방문하거나 추천의도를 높이는 것에 주력해야 한다고 본다.

넷째, 추가 분석을 통해 성별, 연령, 결혼여부, 월평균소득에 따른 지각된 위험에 차이가 있는 것으로 나타났는데 제주방문 중국인 개별관광객들은 이러한 차이 없이 모든 즐길 수 있는 제주관광시장을 만들어야 한다.

3. 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 중국인 개별관광객이 제주도에 대해 지각된 위험과 관광지 이미지가 행동의도에 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 연구 모형과 가설을 설정하고 이를 검증 하였다. 그러나 연구의 한계를 지니고 있다. 그에 따라 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 표본추출에 있어 편의표본추출법을 사용하였기 때문에 추출된 표본이 모집단을 완벽하게 대변하지 못함으로 연구결과를 일반화하기에 어려움이 있다. 특히 자료의 수집에 있어 다양한 연령대 및 거주 지역을 포함시키지 못하였다. 향후에 연구대상의 연령대, 거주 지역 등 조건이 더 넓일 필요성이 있다.

둘째, 본 연구의 대상지역을 제주도 지역으로 국한하였다. 따라서 본 논문의 연구결과를 방한 중국인 개별관광객이 지각된 위험에 미치는 영향으로 일반화시키는데 한계가 있어 다양한 중국인 개별관광객의 의도를 수렴하지 못했다. 향후의 연구에서는 되도록 더 많은 지역에서 분석을 하는 것이 요구된다.

셋째, 본 연구에서는 제주도를 방문한 중국인 개별관광객과 방문한 적이 없는 중국인 개별관광객을 대상으로 제주도를 방문 후 느끼는 위험과 이미지를 밝히는 연구이다. 정확히 지각된 위험과 이미지에 대한 정보 파악에 한계가 있다. 향후에는 제주도를 방문 관광객을 대상으로 제주도에 대해 지각되는 위험과 관광지 이미지의 전·후 변화 및 그에 따른 행동의도가 검토되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

손대현(1986). 『관광마케팅론』, 일신사.

채서일(2007). 『마케팅조사론』, 비앤엠북스.

2) 논문

고동우(1998). 관광의 심리적 체험과 만족감의 관계, 고려대학교 대학원 박사학위논문.

고동우(1998). 선행 관광행동 연구의 비판적 고찰, 『관광학연구』, 22(1), p.207-229.

고성미(2016). 중국관광객의 한국관광지 이미지가 만족도와 행동의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

교만(2015). 관광목적지로서 지각된 위험이 재방문의도에 미치는 영향, 배재대학교 대학원 석사학위논문.

강윤희(2008). 관광자원의 유형에 따라 실버계층이 지각하는 관광의 위험 가능성과 위험결과, 세종대학교 산업경영대학원 석사학위논문.

김낙현(2008). 관광목적지 이미지가 관광자의 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향, 대구대학교 산업대학원 석사학위논문.

김병국·박석희(2001). 관광지 이미지의 형성에 관한 연구, 『한국관광학회』, 25(1), p.271-290.

김보미·노정희(2013). 관광관련 전공 대학생들의 취업스트레스가 학습의도에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광학연구』, 37(4), p.257-280.

- 김영우(2004). 관광동기 및 위험지각이 관광유형 선택과 관광 후 행동에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영주(2017). 정부신뢰, 재난경험, 사회적 자본이 재난 위험인식에 미치는 영향, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용희(2018). 관광객의 관광경험이 만족과 행동의도에 미치는 영향, 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진수·손해경(2010). 관광목적지로서 강화도의 인지적·정서적 이미지와 지각된 위험이 추천의도·재방문의도에 미치는 영향, 『한국관광학회』, 34(3), p.215-236.
- 김찬영(2009). 중국인들의 제주지역에 대한 이미지와 관광만족에 관한 연구, 『한국항공경영학회지』, 7(4), p.105-115.
- 김충효·서원석·이순구(2008). 라이프스타일에 따른 여행상품 선택 시 위험지각에 관한연구, 『호텔경영학연구』, 17(3), p.137-156.
- 김현·장호성(2012). 관광지 선택속성과 동기요인이 방문객 행동의도에 미치는 영향, 『지방정부연구』, 16(1), p.7-22.
- 권진우(2009). 기업의 사회적 책임 활동이 기업 이미지와 브랜드 이미지에 영향에 관광 연구, 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 노정희(2008). 관광 목적지로서의 지각된 위험과 관광지 이미지가 한국 방문의사에 미치는 영향에 관한 연구, 『관광레저연구』, 20(2), p.169-188.
- 노정희·전수현(2016). 자연재해발생이 일본에 대한 위험인식 및 관광행동의도에 미치는 영향, 『관광교육연구』, p.99-113.
- 남려영(2012). 북경 서울 도쿄 평양 관광이미지 비교분석 연구, 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 도티휴엔쩨(2018). 베트남 음식점매력속성이 관광지이미지와 재방문의도에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 석사학위논문.
- 류인평·김영주(2011). 관광 위험지각과 관광자 태도 및 구매의도에 관한 연구, 『관광연구』, 26(1), p.149-168.
- 류인평·최인경(2014). 문화유산관광지 선택속성, 만족도, 행동의도 연구, 『관

- 광연구』, 29(4), p.413-436.
- 백 안젤라(2016). 크루즈여행 서비스품질요인이 지각된 가치와 위험, 만족 및 행동의도에 미치는 영향 연구, 경기대학교 관광전문대학원 박사 학위논문.
- 서용건·고광희·이정충(2006). 관광객의 안전에 관한 인식, 『관광레저연구』, 18(3), p.43-61.
- 서원석·백주아(2009). 관광지 이미지에 관한 연구 동향 분석, 『호텔경영학연구』, 18(2), p.299-309.
- 손애화·김태숙·박은아(2018). 중국관광객의 지각된 위험과 관광목적지 이미지가 관광행동의도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 30(2), p.39-54.
- 신포 나오미(2016). 관광동기가 관광지이미지와 행동의도에 미치는 영향, 강릉원주대학교 대학원 석사학위논문.
- 오랑바이갈(2011). 관광지 이미지와 위험지각 및 몽골 방문의사 간 관계, 순천향대학교 대학원 석사학위논문.
- 오민정(2017). 국가이미지 및 지각된 위험과 편익이 해외의료관광 구매의도에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 의곤(2013). 중국관광객의 제주관광 이미지와 만족도에 관한 연구, 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경보(2016). 인센티브 크루즈 관광지 매력속성과 정서적 이미지가 재방문의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이덕순(2014). 관광동기, 관광지 이미지, 만족도 및 행동의도에 관한 연구, 『관광연구』, 29(4), p.303-334.
- 이선경·윤세남(2014). 전통시장 방문객의 관광동기와 만족도 및 행동의도에 관한 연구, 『경영연구』, 39(2), p.87-107.
- 이승철(2006). 중국여행상품 구매자의 위험지각과 위험지각 감소행위, 『2006강원 국제관광학술대회』, p.123-137.
- 이은미(2005). 관광목적지 이미지와 관광동기가 관광객 만족 및 행동의도에 미치는 영향, 계명대학교 대학원 석사학위논문.

- 이진호(2012). 여행업 웹사이트 e-서비스품질이 지각된 위험과 가치, 관계 질 및 행동의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이태희(1997). 한국 관광지 이미지 측정도구의 개발, 『관광학연구』, 20(2), p.80-95.
- 이태희·박기홍(1994). 한국의 관광이미지 해외홍보 개선방안, 『교통개발연구원』, p.5-23.
- 안운운(2015). 도시관광 이미지가 관광객의 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향, 우송대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤대순(2007). 관광위험지각이 관광행동선호와 관광지전환의도에 미치는 영향 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 임정우·이교은·하동현(2013). 한국의 국가이미지, 관광지 인지적 및 정서적 이미지, 의료관광 이미지 간의 관계, 『관광연구』, 28(3), p.231-250.
- 조성진(2009). 관광객의 방문의도가 방문 후 행동의도에 미치는 영향, 『한국관광학회 제65차 학술심포지엄』, p.113-127.
- 조성찬(2008). 여행상품 위험지각과 여행목적지 관광이미지 및 태도와의 관계 연구, 『여가관광연구』, 11(0), p.17-29.
- 주정이(2014). 관여도에 따른 국가이미지가 한국 방문의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 지운호·변정우(2011). 호텔기업의 환경 친화적 객실서비스 요인이 고객만족과 신뢰 및 재방문의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, 20(5), p.41-56.
- 전성율·허중호·강석준(2003). 인터넷 쇼핑물 이용에 따른 소비자의 위험지각과 브랜드와 가격의 상대적 중요성, 『소비자학연구』, 14(2), p.19-43.
- 정경운(2015). 대구권의 축제 문화상품에 대한 인식이 지역 이미지, 관광객 만족과 행동의도에 미치는 영향, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 정경희(2011). 체험관광동기가 관광만족과 관광행동의도에 미치는 영향에 관한 연구, 호남대학교 대학원 석사학위논문.

- 정후연(2017). 관광지이미지와 애착이 관광자만족과 충성도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 정혜련(2011). 국내 저비용 항공사의 선택속성과 위험지각이 추천의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 추이야오꺼(2016). 지각된 가치와 지각된 위험이 소비자의 온라인 구매의도에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 석사학위논문.
- 최승만(2007). 호텔 레스토랑의 물리적 환경지각이 감정반응 고객만족, 재구매 의도 및 추천의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 최해수·이상건(2010). 해외여행객의 위험지각과 관광정보탐색의 관계, 『관광연구』, 25(2), p.317-340.
- 포양(2018). 관광지이미지가 방문의도에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 하광수·한범수(2001). 주제공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도의 결정요인, 『관광학연구』, 25(1), p.329-347.
- 한양덕(2001). 외국인 관광객이 인지하는 한국의 이미지에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 현미선(1999). 국가이미지가 관광객의 관광행동에 미치는 영향에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

1) 서적

- Bauer, R.(1960). Consumer behavior as risk-taking, In R. S. Hancock (Ed.), Dynamic marketing for a changing world.
- Haddock, C.(1993). Managing Risks in Outdoor Activities. Wellington: New Zealand Mountain Safety Council.

- Priest, S.(1990). The Adventure Experience Paradigm: In Adventure Recreation, edited by A. Miles and S. Priest. State College.
- Mayo, E. J. & Jarvis, L. P.(1981). The psychology of leisure travel. Effective marketing and selling of travel services, CBI Publishing Company.

2) 논문

- Assael, M.J.(1998). The Viscosity of Toluene in the Temperature Range from 210 to 370 K at Pressures up to 30 MPa. International journal of thermophysics, 20(5), p.5-23.
- Bigne, J.E.(2001). Tourism image, evaluation variables and after purchase behavior, Tourism Management, 22(6), p.607-616.
- Boulding, W., Kalar, A., Staelin, R. & Zeithaml, V.A.(1993). A dynamic process model of service quality: From expectation to behavioral intentions, Journal of Marketing Research, 30(1), p.7-27.
- Cunningham, L.F.(2004). Assessing Perceived Risk of consumers in Internet Airline Reservations Services, Journal of Air Transportation, 9(1), p.21-35.
- Dolnicar, S.(2005). Understanding barriers to leisure travel, Journal of Vacation Marketing, 11(3), p.197-208.
- Floyd, M.F., Gibson, H., Pennington, L. & Thapa, B.(2011). The effect of risk perceptions on intentions to travel in the aftermath, Journal of Travel & Tourism Marketing, 15(2), p.19-38.
- Gartner, W.C.(1993). Image Formation Process. Journal of travel & Tourism Marketing, 28(2), p.2-3.
- Morgan, N.J., Pritchard, A., Sedgely, D. & Jenkins, A.(1998). Reaching out to the tourist: opportunities and threats in an emerging market segment, Tourism Management, 19(3), p.273-282.

- Pearce, P.L.A.(1980). A Favorability: satisfaction model of tourist evaluations, *Journal of Travel Research*, 14(1), p.13-17.
- Russell, J.A., Ward, L.M., Pratt, G.(1981). Affective Quality Attributed to Environments: A Factor Analytic Study, *Environment and Behavior*, 13(3), p.259-288.
- Sönmez, S.F. & Graefe, A.R.(1998). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety, *Journal of travel research*, 37(2), p.171-177.
- Sonmez, S. & Graefe, A.(1998). Determining future travel behaviour from past travel experience and perceptions of risk and safety, *Journal of Travel Research*, 37(2), p.171-177.
- Suzan, K., Andrew, L.R. & James, W.M.(2008). Patient-perceived risk associated with epilepsy and its medication treatment. *Epilepsy & Behavior*, 13(3), p.449-453.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A.(1996). The behavioral consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60(2), p.31-46.

3. 기타문헌

- 서효용(2015). 중국 아웃바운드 관광 인구 규모 증가, 원인 및 방전 추세.
- 박의서(2006). 관광이미지와 관광지 포지셔닝, 『한국학술정보』.
- 중국여행연구원 www.ctaweb.org
- 한국관광공사 www.visitkorea.or.kr

■ 설 문 지 ■

안녕하십니까?

본 설문지는 제주대학교에서 제주도를 방문한 중국인 관광객의 ‘지각된 위험과 관광지 이미지가 행동의도에 미치는 영향’이라는 주제로 석사학위 청구논문을 위하여 작성된 것입니다.

귀하의 의견은 저의 연구에 커다란 도움이 될 것이며, 귀하께서 답변해 주시는 모든 내용은 오로지 통계적인 목적을 위하여 활용되며 비밀 보장과 무기명으로 처리되므로 귀하의 느낌과 생각을 솔직하게 기입하여 주시면 됩니다.

본 설문에 도움을 주시기 위해 귀중한 시간을 허락해 주셔서 다시 한 번 감사드리며, 항상 선생님께 건강과 행복이 함께하기를 기원하겠습니다. 감사합니다.

2018년 10월

지도교수: 제주대학교 관광경영학과 오상훈 교수

연구자: 제주대학교 관광경영학과 석사과정 이예화

I. 귀하께서 제주도를 여행할 때 가장 걱정될 수 있는 것에 관한 질문입니다.

해당 되는 내용에 (√)표를 체크해 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	
신체적 위험	1	질병이나 전염병에 걸릴 것이다.	①	②	③	④	⑤
	2	건강상의 문제가 생길 까봐 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	3	음식과 물을 통한 감염이 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	4	현지 음식의 위생 상태에 대해 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	5	본인의 부주의로 인한 골절사고가 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	6	교통사고 등 발생이 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	7	강도, 소매치기 등 범죄를 당할 가능성이 있다.	①	②	③	④	⑤
	8	관광시설의 안전문제로 위험이 생길 까봐 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
경제적 위험	9	금전적으로 낭비에 대한 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	10	바가지요금에 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	11	자기 부주의로 물건을 분실하는 것이 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	12	외화(위안 등) 사용 시 불편함에 대해 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤

시간적 위험	13	시간이 쫓길 까봐 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	14	일정에 쫓겨 구경을 제대로 못할 까봐 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	15	자유로운 개인시간이 없을 까봐 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	16	불편사항을 신속히 처리 하지 못할 까봐 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
정치적 위험	17	정치적 불안 때문에 제주여행이 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	18	테러리즘에 대해 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	19	폭동의 위험에 대해 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	20	배제된 서비스에 대해 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
언어적 위험	21	제주에서 현지인과 의사소통에 대해 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤
	22	현지사람은 나의 보디랭귀지를 이해 못할 것이다.	①	②	③	④	⑤
	23	언어 때문에 현지인과 오해가 생길 까봐 걱정이 된다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 제주도의 관광이미지에 관한 질문입니다.

해당 되는 내용에 (√)표를 체크해 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	
편의성	1	숙박시설이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	2	쇼핑시설이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	3	편의시설이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	4	식당시설이 잘 갖추어져 있다.	①	②	③	④	⑤
	5	이동거리가 짧아 소요시간이 적다.	①	②	③	④	⑤
	6	교통이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
환경성	7	자연경관이 아름답다.	①	②	③	④	⑤
	8	날씨가 좋다.	①	②	③	④	⑤
	9	환경이 깨끗하다.	①	②	③	④	⑤
	10	박물관이 많다.	①	②	③	④	⑤
	11	미술관이 많다.	①	②	③	④	⑤

매력성	12	역사유적지가 많다.	①	②	③	④	⑤
	13	역사적 건축물이 많다.	①	②	③	④	⑤
	14	테마파크가 많다.	①	②	③	④	⑤
	15	놀이시설이 많다.	①	②	③	④	⑤
	16	축제가 다양하다.	①	②	③	④	⑤
	17	관광자원이 많다.	①	②	③	④	⑤
경제성	18	여행비용이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
	19	물가 수준이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
	20	숙박비용이 적당하다.	①	②	③	④	⑤
	21	관광지 입장요금이 적당하다.	①	②	③	④	⑤
무독특성	22	제주도는 평범한 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	23	제주도는 단조한 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	24	제주도는 초라한 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	25	제주도는 오래된 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	26	제주도는 고전적인 곳이다.	①	②	③	④	⑤
비활력성	27	제주도는 활기없는 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	28	제주도는 재미없는 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	29	제주도는 즐겁지 않은 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	30	제주도는 혼한 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	31	제주도는 시끄러운 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	32	제주도는 우울한 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	33	제주도는 부담스러운 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	34	제주도는 혼란스러운 곳이다.	①	②	③	④	⑤
	35	제주도는 불편한 곳이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 향후 제주도 관광에 대한 행동의도에 관한 질문입니다.

해당 되는 내용에 (√)표를 체크해 주시기 바랍니다.

항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 제주도에 다시 방문할 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 제주도에 여행갈 가능성이 매우 높다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 여행지를 선택할 때 제주도를 우선적으로 고려할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 제주도에 대해서 다른 사람에게 긍정적으로 이야기할 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 다른 사람에게 제주도 여행을 적극적으로 추천할 것이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 귀하의 일반적 특성에 관한 질문입니다.

해당 되는 내용에 (√)표를 체크해 주시기 바랍니다.

1	귀하의 성별은?	① 남성 ② 여성				
2	귀하의 연령은?	① 20세 이하 ② 20~30세 ③ 31~40세 ④ 41~50세 ⑤ 50세 이상				
3	귀하의 결혼여부는?	① 기혼 ② 미혼				
4	귀하의 학력은?	① 고등학교 졸업 ② 전문대학교 재학/졸업 ③ 대학교 재학/졸업 ④ 대학원 이상				
5	귀하의 직업은?	① 학생 ② 회사원 ③ 공무원 ④ 자영업 ⑤ 전문직 ⑥ 주부 ⑦ 기타				
6	귀하의 월평균소득은?	① 3500위안 이하 ② 3500~6500위안 ③ 6500~10000위안 ④ 10000~15000위안 ⑤ 15000위안 이상				

***** 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. *****

■ 调 查 问 卷 ■

您好，感谢您在百忙之中，抽出宝贵的时间来完成此调查问卷。

这次调查是为了写“旅游风险和旅游地形象对未来旅游行动的影响”，并以济州岛旅游的游客作为研究对象，而进行的问卷调查。

本问卷采用匿名的方式，调查结果将只用于学术性数据统计，除此以为，不在其他方面进行使用。

请您尽量认真回答，下列问题请一一确认，如实回答。再次真心感谢您的回答。

2018年 10 月

指导教授：济州大学 观光经营学科 教授 吳相勛
研究者：济州大学 观光经营学科 硕士课程 李睿華

I. 以下是您对在济州岛旅游时的旅游风险的相关问题。

请在符合的选项上打“√”。

调查内容		很不同意	不同意	一般	同意	很同意
身体 风险	1 担心在济州岛旅游时生病或感染到传染病。	①	②	③	④	⑤
	2 担心会发生健康问题。	①	②	③	④	⑤
	3 担心通过饮食或水源感染到传染病。	①	②	③	④	⑤
	4 对当地饮食的卫生状况感到担忧。	①	②	③	④	⑤
	5 担心自己不小心的原因而发生骨折事故。	①	②	③	④	⑤
	6 担心在济州岛旅游时发生交通事故。	①	②	③	④	⑤
	7 担心旅游时遇到抢劫、盗窃等犯罪事件。	①	②	③	④	⑤
	8 担心旅游设施的安全问题会引发的危险。	①	②	③	④	⑤
经济 风险	9 担心在济州岛旅游中会有额外金钱上的浪费。	①	②	③	④	⑤
	10 担心被宰、被坑。	①	②	③	④	⑤
	11 担心自己不小心丢失东西。	①	②	③	④	⑤
	12 担心使用外币(人民币等)时会不方便。	①	②	③	④	⑤

时间 风险	13	担心会赶时间。	①	②	③	④	⑤
	14	怕日程紧迫而不能好好参观。	①	②	③	④	⑤
	15	担心没有个人的自由时间。	①	②	③	④	⑤
	16	发生问题时,担心不能迅速处理。	①	②	③	④	⑤
政治 风险	17	因为政治不安,所以担心的在济州岛的旅游。	①	②	③	④	⑤
	18	担心在济州岛旅游时发生恐怖主义事件。	①	②	③	④	⑤
	19	担心在济州岛旅游时发生暴乱。	①	②	③	④	⑤
	20	害怕受到排挤。	①	②	③	④	⑤
语言 风险	21	担心在济州岛旅游时会有语言交流上的障碍。	①	②	③	④	⑤
	22	当地人不能理解我的身体语言。	①	②	③	④	⑤
	23	担心因为语言问题与当地人产生误会。	①	②	③	④	⑤

II. 以下是您对济州岛形象的相关问题。

请在符合的选项上打“√”。

调查内容		很不同意	不同意	一般	同意	很同意
便利性	1 住宿设施较为齐全。	①	②	③	④	⑤
	2 购物设施较为齐全。	①	②	③	④	⑤
	3 便利设施较为齐全。	①	②	③	④	⑤
	4 餐厅设施较为齐全。	①	②	③	④	⑤
	5 移动距离短,所需时间少。	①	②	③	④	⑤
	6 交通便利。	①	②	③	④	⑤
环境因素	7 自然景观优美。	①	②	③	④	⑤
	8 天气很好。	①	②	③	④	⑤
	9 环境很干净。	①	②	③	④	⑤
	10 博物馆较多。	①	②	③	④	⑤
	11 美术馆较多。	①	②	③	④	⑤

魅力因素	12	历史遗迹较多。	①	②	③	④	⑤
	13	历史建筑较多。	①	②	③	④	⑤
	10	博物馆较多。	①	②	③	④	⑤
	11	美术馆较多。	①	②	③	④	⑤
	12	历史遗迹较多。	①	②	③	④	⑤
	13	历史建筑较多。	①	②	③	④	⑤
	14	主题公园较多。	①	②	③	④	⑤
	15	娱乐设施较多。	①	②	③	④	⑤
	16	庆典多种多样。	①	②	③	④	⑤
	17	旅游资源较多。	①	②	③	④	⑤
经济因素	18	整体旅行费用比较合适。	①	②	③	④	⑤
	19	物价水平适中。	①	②	③	④	⑤
	20	住宿费用比较合适。	①	②	③	④	⑤
	21	门票价钱比较合适。	①	②	③	④	⑤
无独特性	22	济州岛是一个比较平凡的地方。	①	②	③	④	⑤
	23	是一个比较单调的地方。	①	②	③	④	⑤
	24	是一个不太发达的地方。	①	②	③	④	⑤
	25	是一个比较破旧的地方。	①	②	③	④	⑤
	26	是一个比较传统的地方。	①	②	③	④	⑤
无活力性	27	是一个比较没有活力的地方。	①	②	③	④	⑤
	28	是一个比较没有意思的地方。	①	②	③	④	⑤
	29	是一个让人感觉不太快乐的地方。	①	②	③	④	⑤
	30	是一个比较普通的地方。	①	②	③	④	⑤
	31	济州岛是一个比较吵闹的地方。	①	②	③	④	⑤
	32	是一个让人比较压抑的地方。	①	②	③	④	⑤
	33	是一个让人比较有负担的地方。	①	②	③	④	⑤
	34	是一个比较混乱的地方。	①	②	③	④	⑤
	35	是一个让人感觉不太方便的地方。	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 以下是您对未来旅游行动的相关问题。

请在符合的选项上打“√”。

调查内容		很不同意	不同意	一般	同意	很同意
1	我有再次来济州岛旅游的想法。	①	②	③	④	⑤
2	我很有可能会再去济州岛旅游。	①	②	③	④	⑤
3	我在选择旅游地时，会优先考虑济州岛。	①	②	③	④	⑤
4	我会对其他人分享关于济州岛的正面话题。	①	②	③	④	⑤
5	我会积极地向其他人推荐济州岛。	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 以下是您的个人情况。

请在符合的选项上打“√”。

1	您的性别是?	① 男 ② 女				
2	您的年龄是?	① 20岁以下 ② 21~30岁 ③ 31~40岁 ④ 41~50岁 ⑤ 51岁以上				
3	您的婚姻状况是?	① 已婚 ② 未婚				
4	您的学历是?	① 高中 ② 专科 (包括在读生) ③ 本科 (包括在读生) ④ 研究生及以上 (包括在读生)				
5	您的职业是?	① 学生 ② 公司职员 ③ 公务员 ④ 个体户 ⑤ 专门技术人员 ⑥ 主妇 ⑦ 其他				
6	您的月平均所得是?	① 3500元以下 ② 3500~6500元 ③ 6500~10000元 ④ 10000~15000元 ⑤ 15000元以上				

*****对于您的回答，再次表示衷心的感谢。*****

ABSTRACT

The Impact of The Perceived Risk and The Tourist Destination Image on Behavior Intention

- Focusing on Chinese Individual Tourists of Jeju Island -

Rui-Hua Li

Department of Tourism Management
The Graduate School of Jeju National University

Outbound tourism is an indicator of the development of national economy and society and the improvement of people's living standard. Since 1980's, China's comprehensive national power has been strengthened, government policies have been released, and people's living standards have been gradually improved. With the change of the concept of national tourism, overseas tourism has become a new area of consumption in China.

In terms of geographical location, and their cultures are very similar. Moreover, South Korea has a positive and beautiful image as a tourist destination. Therefore, since the establishment of diplomatic relations between China and South Korea in 1992, more and more Chinese tourists prefer to visit South Korea. By the end of 2016, more than 8.26 million Chinese tourists had visited South Korea, accounting for 47.5% of foreign tourists. However, due to health and political risks such as the MERS (Middle East Respiratory Syndrome) disease and the start of THAAD in 2017, the number of visitors has declined sharply. This situation not only has an impact on the

land cities in South Korea, but also on Jeju Island, which was chosen as the "Seven Natural Landscape of the World" and the "Biosphere Reserve". Therefore, the purpose of this study is to explore the factors that affect the intention of tourist action through the research and analysis of perceived risk and tourist destination image.

By investigating the perceived risk and tourist destination image of the tourists in Jeju, this study verifies the important factors that affect the intention of the tourists. In order to achieve the purpose of this study, this study carried out literature research and empirical research. From October 18 to October 27, 2018, the questionnaires and WeChat survives were given to tourists. Questionnaire survives were conducted at Jeju International Airport for 239 visitors to Jeju. The results of the investigation are demonstrated and analyzed. This study sets up two hypotheses: the influence of perceived risk on the intention of activity and the influence of tourist destination image on the intention of activity. In order to verify this two hypotheses, SPSS 20.0 was used for frequency analysis, reliability analysis, factor analysis and multiple regression analysis. After the hypothesis was verified, T-test and one-way ANOVA were used to test the difference of tourism experience according to the demographic characteristics of the sample.

The results show that the perceived risk of tourists consists of five factors, including physical risk, economic risk, time risk, political risk and language risk. Among them, the political risk has an impact on the tourist's intention of activity. Tourism destination image consists of six factors, including convenience, environment, charm, economy, non-uniqueness and inactivity. Apart from economic and non-uniqueness factors, convenience, environmental, charm and inactivity factors all have an impact on tourists' intention of activity.

The summary of this study is as follows.

Firstly, tourism enterprises should correctly understand tourists' perception

of the risk of Jeju Island, and formulate relevant plans to reduce tourists' concern about visiting Jeju.

Secondly, in order to attract more tourists, we need to make more efforts to strengthen the advantages of convenience, environment, charm, economy factors and so on, especially in formulating marketing strategies for the Chinese market. It is necessary to emphasize the advantages of Jeju's convenient facilities, theme parks and museums, the beauty of natural landscape and the appropriate cost of travel.

Finally, Jeju government and tourism enterprises should make relevant plans to improve the overall vitality and urban atmosphere of Jeju Island. Making tourists feel happy and comfortable in Jeju Island.

Through this study, the tourism development of Jeju Island should highlight the advantages of Jeju Island as a tourist destination, create a more positive image of tourist destination, and reduce the impact of perceived risk on tourists. Through the development of tourist commodities and tourist attractions, more tourists will continue to visit.