

---

# 워터파크의 서비스품질 척도개발

## Measurement Scale Development of Waterpark Service Quality

---

곽한병\*, 김경식\*\*, 이창수\*  
경기대학교\*, 호서대학교\*\*

Han-Pyong Kwak(hpkwak@kyonggi.ac.kr)\*, Kyong-Sik Kim(kskimm7@naver.com)\*\*,  
Chang-Soo Lee(waterfront2@gmail.com)\*

---

### 요약

이 연구는 워터파크의 서비스품질 척도를 개발하여 타당도와 신뢰도를 검증하는데 목적을 두고 있다. 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 전문가회의 및 패널조사, 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도를 검증하기 위하여 문항분석, 평가자간 신뢰도, 그리고 내적 일관성 신뢰도 검증을 실시하였다. 이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 이 연구에서는 다음과 같은 결론을 도출하였다. 첫째, 서비스품질 척도의 타당도는 매우 높다. 즉, 서비스품질 척도는 쾌적성·청결성, 안전성, 종사원, 가격, 프로그램, 주 시설, 부대시설, 접근성, 관측으로 탐색·확인되었으며, 쾌적성·청결성 요인의 설명력이 가장 높다. 둘째, 서비스품질 척도의 신뢰도는 매우 높다. 즉, 서비스품질 척도는 문항과 영역간 문항과 총점간 상관정도가 높으며, 내적 일관성 신뢰도는 관측 요인을 제외하고 Cronbach's  $\alpha$  값이 .603 이상이다. 관측 요인의 신뢰도는 .60 이하이다. 이상의 내용을 종합해 보면, 서비스품질 척도는 경험적으로 매우 타당하고 신뢰할 수 있는 척도임을 알 수 있다. 워터파크의 서비스품질을 향상시키기 위해서는 서비스품질 주요 요인을 파악하여 경영혁신에 반영해야 할 것이다.

■ 중심어 : | 워터파크 | 물놀이 공간 | 워터슬라이드 | 레저풀 | 파도풀 | 유수풀 | 서비스품질 | 척도 |

### Abstract

The object of this study was to develop an index of service quality of waterparks and verify the validity and reliability of the index. This study represents the waterparks user population in 2009, and 250 people were extracted by using the purposive sampling method. In other words, five locations have major waterparks were chosen and 50 people per each location were collected. Conference, panel survey, exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis were performed to verify the validity of the questionnaire while item analysis, interrater reliability and internal consistency reliability were conducted to probate the reliability. Through these methods and procedures, the results of this study like these; (i) Validity of this index was significantly high and the index include amenity/cleanness, safety, price, programs, facilities, accessibility and promotion. Among them, amenity/cleanness was the major factor for the validity value; (ii) Reliability of this index was also high. There are high correlations between questions and fields and questions and total score. And the Cronbach's  $\alpha$  values of the internal consistency reliability was over 0.603 except in the case of promotion which was below 0.6. After all the analysis, the index of service quality proved to be very proper and reliable index. Therefore, the major factors of service quality have to be figured out and reflected to the management innovation to improve service quality of waterparks.

■ keyword : | Waterparks | Waterfun | Waterslide | Leisure Pools | Wave Pools | Lazy River | Service Quality | Standard |

## I. 서론

과거의 스포츠와 문화 관광은 단체로 여러 관광지를 돌아보는 단체관광이나 시찰 여행의 형태였다고 볼 수 있다. 그러나 1997년 경제 위기 경험, 2007년 국민 소득 2만 달러 돌파, 그리고 주40시간 근무제 및 학교 주5일 수업제 정착은 관광 행태에 있어서 많은 변화를 가져왔다. 고도 산업화와 노동형태의 변화에 따른 만성 피로도의 증가, 건강 욕구의 증대, 글로벌 경기 침체의 장기화 등은 단 기간 내에 여러 장소가 아닌 일정한 장소에 머물면서 지친 몸과 마음의 회복(recreation) 및 재충전(recharging)을 위한 여가문화형태로의 변화를 촉구하고 있다[1].

최근 국내에서도 머문다는 뜻의 스테이(stay)와 휴가를 의미하는 베케이션(vacation)의 합성어인 스테이케이션(staycation)이란 신조어가 생겨날 정도로 머무는 형태의 새로운 여가문화가 이미 보편적 사회 현상으로 나타나고 있다[2]. 여가문화의 선진국인 유럽이나 미국의 경우 휴가 때 가장 가고 싶어 하는 장소는 일정 기간 동안 머물면서 운동처방과 체계화된 프로그램을 통하여 건강관리를 받을 수 있는 스파 리조트이다[3]. 우리나라도 선진국으로 도약하는 과정에 있어 함께 바뀔 것으로 예상된다. 즉 도심 호텔이나 리조트 등 일정한 장소에서 가족들과 함께 머물면서 쉼(relaxation)과 회복, 그리고 건강관리 프로그램을 통하여 재충전하는 선진국의 여가형태로 변모해야 할 것이다. 최근에 워터파크는 쉼과 회복, 재충전을 위한 여가 시설로 급부상하고 있는데, 이는 워터파크 이용자의 증가 추이를 통해 잘 입증되고 있다. 워터파크는 2008년 말 현재 전국에 약32개소 정도가 운영되고 있으며, 이용객수는 년 간 1,000만 명을 넘어서고 있는 실정이다. 또한 매출 규모는 년 간 4,000억 원에 이르고 있다[4].

이와 같이 워터파크가 양적인 성장을 거듭하여 왔으나, 질적으로는 이에 미치지 못하고 있는 실정이다. 워터파크 문화가 앞서 있는 유럽이나 미국 등을 보면 워터파크에서 하루 종일 장시간 머물러 있어도 쾌적하여 불편한 점을 찾아 볼 수 없으나, 국내에서는 워터파크 이용자의 불만이 다양하게 표출되고 있다[5][6]. 그럼에도 불구하고 그동안 체육 한 분야에서는 이에 대한 학술적인 연구가 매우 미비한 실정이다. 다만, 워터파크와 관련된 소수의 연구가 진행되고 있는데 이들 연구들은 여러가지 한계점을 드러내고 있다. 김상유(2006)의 연구는 워터파크의 서비스 품질이 소비자 만족, 재방문, 추천의도에 미치는 영향에서 모집단이 경기도에 위치한 3개소에 국한되어 있고 워터파크가 아닌 조금 큰 규모의 수영장을 대상으로 인적 서비스의 품질 위주로 접근하는 정도이다[7]. 정양희(2007)의 연구는 워터파크의 매력 평가와 만족 성과에 관한 연구에서 매력 포인트를 분석하였으나, 고객의 요구(needs)에 깊이 접근하지 못한 실정이다[8]. 그리고 이창수(2009)의 연구는 워터파크 이용자들의 이용 동기, 만족도, 재방문의도에서 이용자들의 요구 및 서비스품질을 심층적으로 다루지 못하고 있다[3].

따라서 이 연구에서는 모집단을 전국 규모 즉 경기도, 충청도, 경상도에서 각각 1개소씩, 워터파크 분포가 가장 많은 강원도에서 2개소를 선정하여 전국 규모의 워터파크 이용객을 대상으로 확대 하였으며, 하드웨어 위주의 매력 포인트 분석 한 평가 문항을 시설과 어트렉션(attraction), 서비스 전반의 평가 문항으로 구성하여 선행 연구들이 지니고 있는 문제점을 극복함으로써 체육학 지식체 형성에 기여함은 물론, 워터파크 서비스 질 향상에 필요한 경영 자료를 제시하는데 그 필요성이 있다. 워터파크의 서비스품질 척도 개발에 관한 연구는 서비스 품질 지수관리 및 향상, 이용자의 욕구 충족과 만족 증대, 워터파크 산업의 발전에 기여하게 될 것으로 사료된다.

이에 본 연구에서는 워터파크 이용 의사 결정 단계에서 부터 정보 획득 과정, 전화나 인터넷 접속, 예약, 교통 이동경로, 주차시설, 매표 과정 및 입장, 워터파크 이용 시, 식사와 음료이용, 상품 이용, 정산, 퇴장에 이르기까지 워터파크의 여러 시설, 종사원과 고객들이 만나는 서비스 접점에서의 서비스 품질 척도를 개발하고자 한다.

## II. 연구 방법

1. 연구대상 및 자료수집

이 연구는 2009년 7월 현재 전국에 운영 중인 32개소의 워터파크 중 유의표집법을 이용하여 선정된 5개 워터파크 이용객을 모집단으로 선정한 다음, 워터파크 1개소에 50명씩, 총 250명의 표본을 추출하였다. 이용객들을 대상으로 하여야 하므로 워터파크를 이용하는 도중 휴식을 취하거나 이용 후 출구 휴게실에 머물고 있는 이용객을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그러나 모집단으로 선정된 250명 중 미 회수된 설문과 부실한 답변을 한 설문지 49명을 제외하고 최종분석에 사용된 유효한 표본 수는 201명이다. 조사대상자의 구체적인 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구분		표본 수	백분율 (%)	구분		표본 수	백분율 (%)	
성	남자	110	54.7	직업	전문자유직	34	16.9	
	여자	91	45.3		경영/관리직	27	13.4	
연령	19세이하	4	2.0		사무/기술직	43	21.4	
	20대	68	33.8		판매서비스직	17	8.5	
	30대	68	33.8		기능숙련직	9	4.5	
	40대	40	19.9		자영업	20	10.0	
	50대이상	21	10.4		가정주부	15	7.5	
결혼	미혼	87	43.3		학생	20	10.0	
	기혼	114	56.7		농/임/어업	3	1.5	
학력	고졸이하	53	26.4		기타	13	6.5	
	전문대졸	56	27.9		교통수단	자가용	156	77.6
	대졸	67	33.3			승합차	20	10.0
	대학원이상	25	12.4	관광버스		8	4.0	
수입	100만원이하	9	4.5	전철		5	2.5	
	101~200만원	54	26.9	기타		12	6.0	
	201~300만원	42	20.9	계		201	100	
	301~400만원	36	17.9					
	400만원이상	43	21.4					

2. 측정도구 개발 과정

1) 1단계: 문헌고찰

제1단계에서는 '워터파크의 서비스품질 척도 개발로 연구주제를 확정'한 다음, 광범위한 문헌고찰을 실시하였다. 문헌고찰은 경영학, 워터파크의 이론과 실제, 여가 레크리에이션학 등의 사회과학 연구영역에서 축적된 자료를 중심으로 전개되었다. 이 연구는 먼저 서비스 품질과 워터파크의 산업적 특성에 관한 관련 선행연구들을 탐색하였고, 문헌고찰을 통해 수집된 자료는 워터파크 서비스품질의 개념적 정의, 설문지 구성, 논문의 서론, 연구방법, 그리고 논의 구성 시 활용하였다.

2) 2단계: 설문지 초안 작성

제2단계에서는 워터파크 시설에 대한 개념적 정의를 토대로 하여 하위영역을 구성하였다. 워터파크는 물속에서 단지 수영과 물놀이만을 즐기는 것이 아니라, 물을 매개체로 한 각종 놀이시설과 건강시설, 그리고 휴식공간이 함께 갖춰진 물놀이 공간을 말한다. 다시 말해 워터파크는 물을 통해 즐기고 휴식하는 동시에, 스틸이 추가된 복합적이고 동태적인 물놀이 기능을 가진 물 중심 공원(water-oriented park)인 테마파크이다[3].

표 2. 워터파크 서비스 품질 척도

하위개념	설문내용	
접근성	<ul style="list-style-type: none"> <li>자택에서 이동 거리</li> <li>주차장에서 이동 거리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주차편리성</li> <li>안내 시설</li> </ul>
주시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>놀이 시설 구성</li> <li>물놀이 기구 다양성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>물의 다양성</li> <li>스파 시설 다양성</li> </ul>
부대 시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>탈의실 동선</li> <li>식음료 시설 접근성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>식음료 시설 배치동선</li> <li>채운 유지탕 동선</li> </ul>
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>식사와 음료의 질</li> <li>성인 및 노유 프로그램</li> <li>건강관련 프로그램</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>테마·인테리어</li> <li>이벤트 프로그램</li> </ul>
종사원	<ul style="list-style-type: none"> <li>입장 신속성</li> <li>안내 데스크친절성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안내원 응모</li> <li>종사원 친절도</li> </ul>
판촉 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>미디어를 통한 홍보</li> <li>홈 페이지 콘텐츠 편리성</li> <li>전화 안내원의 신뢰성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>마일리지 프로그램 운영</li> <li>전화 접속 편리성</li> </ul>
가격	<ul style="list-style-type: none"> <li>입장료 적절성</li> <li>식음료 가격 적절성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상품판매소 가격 적절성</li> <li>다양한 할인 제도</li> </ul>
서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>종사원의 서비스 반응</li> <li>입출 신속 편리성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 불평시 대응</li> <li>예약 편리성</li> </ul>
쾌적성·청결성	<ul style="list-style-type: none"> <li>실내 공간 쾌적성</li> <li>수질 청결성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조명 적절성</li> <li>휴게공간 적절성</li> </ul>
안전성	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전요원의 응급 대처 준비</li> <li>탈의실 보안 신뢰성</li> <li>안전 기구및 시설 배치 적절성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전요원 배치 적절성</li> </ul>

워터파크를 조작적으로 정의하면 레저풀(leisure pool), 유수풀(lazy river), 워터슬라이드(waterslide), 파도풀(wavepool), 워터플레이 스트럭처(waterplay structure), 바데풀 등의 요소 중 3개 이상을 갖춘 곳으로 규정 한다. 이 연구에서는 먼저 워터파크 서비스품질의 속성 모든 하위영역을 탐색하여 총 10개의 영역, 총 42개의 문항을 [표 2]와 같이 도출 하였다.

3) 3단계: 전문가 회의 및 패널 조사

제3단계에서는 개념적 정의 및 하위개념화와 설문지 초안을 갖고서 1차 전문가 회의와 2차 전문가 패널 조사를 수행하였다. 전문가 회의는 연구주제와 관련된 3인의 박사학위소지자를 중심으로 구성되었다. 전문가 회의에서는 개념적 정의 및 하위개념화의 적합성과 설문내용의 내용 타당성을 판정하였으며, 적합하지 않은 하위개념과 설문문항을 통합·축소하였다. 전문가 회의에서는 10개 하위영역과 42개 문항에서 9개의 하위영역과 36개 문항으로 축소하였다. 전문가 회의에서는 일차적으로 하위개념의 수가 너무 많기 때문에 중요도가 상대적으로 떨어지는 하위개념과 문항(주차편리성, 스파시설, 전화안내 편리성, 종사원 반응)을 삭제하였다. 전문가 회의 및 패널 조사는 모두 2회에 걸쳐 실시되었고 42개 문항에서 36개 문항을 도출하였으며, 응답 회수율은 100%였다.

4) 4단계: 예비검사 및 본 조사

제4단계에서는 전문가 회의 및 패널 조사를 통해 수정된 설문지를 토대로 예비검사를 실시하였다. 예비검사에서는 조사대상자가 설문내용을 이해하는가와 설문내용이 제대로 작성되었는가를 파악하는데 중점을 두었다. 예비검사는 본 조사의 연구대상 가운데 약 30여명 정도를 임의로 선정하여 실시하였다. 그 다음단계에서는 예비조사에서 지적되거나 발견된 오류를 수정·반영하였다. 이 연구에서는 예비검사를 통해 지적된 사항을 재검토한 후 최종 설문지를 완성하였으며, 본 조사를 실시하였다.

5) 5단계: 타당도 및 신뢰도 검증과 자료처리

3단계 전문가 회의 및 패널 조사를 통하여 선정된 9개 하위영역과 36개 문항 설문지의 타당도는 탐색적 요인 분석(EFA: exploratory factor analysis)과 확인적 요인 분석(CFA: confirmatory factor analysis) 등을 통해 검증되었으며, 신뢰도는 문항분석(item total correlation analysis), Cronbach's  $\alpha$  값을 활용한 내적 일관성 신뢰도 검증 등을 통해 타당도와 신뢰도가 낮은 10개 문항(탈의실 동선, 체온 유지 시설, 식·음료의 맛, 이벤트 프로그램적절성, 마일리지제도, 할인 제도, 예약 시스템 편리성, 안전 요원 및 시설 배치 실태)을 제외하고 9개의 하위영역 26개 항목으로 도출 되었다. 이를 위해 이 연구에서는 SPSSWIN 17.0 프로그램을 활용하여 탐색적 요인분석, 상관관계분석, 신뢰도분석을 실시하였으며, AMOS 6.0 프로그램을 활용하여 확인적 요인분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 타당도 검증

1) 내용타당도 검증

내용타당도는 1회의 전문가 회의와 2회의 전문가 패널 조사를 통해 검증하였다. 전문가 회의에서는 워터파크의 서비스품질을 9개의 하위 영역과 41개 문항으로 구성하였으며, 전문가 패널 조사에서는 5개 문항을 축소하여 총 36개의 문항을 선택하였다. 개별 문항은 '매우 타당하지 않다(1점)'에서 '매우 타당하다(5점)'까지 5단계 척도에 의해 평가되었으며, '타당하다(4점)'와 '매우 타당하다(5점)'을 기준으로 하여 이들 점수에 100%로 응답한 경우에만 채택하였다.

2) 구성타당도 검증

(1) 탐색적 요인분석

이 연구에서는 서비스품질의 하위개념화 또는 하위요인 구성을 탐색하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 1차 요인분석 결과, 전문가 회의 및 패널 조사에서 선정된 36개 문항 가운데 10개 문항이 앞서 제시한 개념적 틀의 하위 영역 내용과 일치하지 않고, 요인

표 3. 워터파크의 서비스품질 설문지에 대한 탐색적 요인분석 결과

워터파크의 서비스품질 문항	요인								
	(요인1) 쾌적성 청결성	(요인2) 안전성	(요인3) 종사원	(요인4) 가격	(요인5) 프로그램	(요인6) 주시설	(요인7) 부대 시설	(요인8) 접근성	(요인9) 편측 정보
문35. 이 워터파크의 수질은 깨끗하고 쾌적하다.	.767	.224	.217	.113	.156	.052	.087	.011	.046
문34. 이 워터파크의 실내공간은 쾌적하다.	.760	.144	.207	.154	.113	.156	-.006	.144	.153
문36. 이 워터파크의 조명시설은 밝기가 적절하다.	.668	.265	.158	.060	.090	.055	.380	.130	.025
문37. 이 워터파크의 휴게공간은 적절하다.	.596	.245	.178	.261	-.016	.214	.158	-.046	.099
문40. 안전요원은 적절하게 배치되어 있다.	.211	.733	.165	.053	.212	.012	.128	.063	.228
문38. 이 워터파크의 안전요원은 위급상황에 대비 하여 긴장감을 갖고 근무한다.	.322	.719	.217	.085	.131	.132	.120	.127	-.049
문39. 이 워터파크의 탈의실 옷장 보안 시스템은 안전하게 되어 있어 믿음을 준다.	.286	.688	.212	.135	.214	.114	.111	.119	.065
문20. 입장 안내 요원의 복장과 용모는 단정하다.	.196	.251	.731	.050	.190	.092	.048	.124	.014
문19. 안내데스크는 성의있게 안내한다.	.295	.139	.673	.083	.235	.155	-.072	.148	.202
문21. 종사원은 친절하다.	.044	.456	.652	.099	-.149	.207	.128	.144	-.111
문18. 입장 매표요원은 업무처리가 신속하다.	.294	.029	.646	.151	.110	.034	.168	-.116	.250
문28. 이 워터파크의 식사와 스낵, 음료 가격은 적절하다.	.174	.086	.062	.805	.229	.140	.116	.018	.059
문27. 이 워터파크의 입장료 가격은 적절하다.	.188	-.075	.144	.776	.062	.078	.214	.179	-.037
문29. 이 워터파크 상품 판매소의 가격은 적절하다.	.061	.228	.060	.694	.204	.045	.013	-.009	.194
문15. 건강관련 프로그램(분야별, 시간대별)은 다양하다.	.139	.088	.168	.220	.838	.014	.093	.103	.025
문14. 성인 및 아동·노인을 위한 프로그램은 다양하다.	.022	.232	.056	.240	.649	.249	.178	.069	.017
문16. 각종 볼거리 테마는 실내장식과 적절한 조화를 이루고 있다.	.211	.261	.149	.108	.572	.211	.226	.168	.081
문6. 물놀이 기구는 다양하다.	.165	.022	.171	.119	.074	.857	.151	.105	.009
문7. 풀(레저풀, 유수풀)은 다양하다.	.167	.293	-.002	.049	.132	.730	.077	-.031	.210
문5. 워터파크 놀이시설은 연령대 별로 적절하게 구성되어 있다.	.021	-.068	.290	.160	.262	.600	.207	.327	.065
문11. 식음료 시설은 자리 배치가 잘 되어 있다.	.128	.129	.107	.124	.134	.142	.816	.151	.079
문10. 식음료 시설(음료·식사)은 접근이 편리하다.	.182	.155	.028	.201	.226	.191	.707	-.008	.135
문1. 자택에서 워터파크까지의 거리는 적절하다.	-.084	.061	.199	.224	.155	.174	.102	.741	.149
문2. 워터파크 주차장에서 이용시설까지의 거리는 적절하다.	.374	.265	-.028	-.073	.115	.034	.065	.716	.142
문22. 신문, 잡지, 방송을 통한 홍보가 잘되어 있다.	.042	.112	.185	.067	-.092	.106	.186	.284	.802
문23. 이 워터파크의 홈페이지의 컨텐츠는 이용하기 편리하다.	.384	.070	.068	.218	.315	.181	.038	.020	.631
Rotation Sums of Squared Loadings	2.946	2.438	2.383	2.232	2.133	2.077	1.710	1.507	1.416
Total% of Variance	11.330	9.377	9.166	8.585	8.204	7.987	6.578	5.797	5.448
Cumulative %	11.330	20.707	29.873	38.458	46.662	54.649	61.227	67.024	72.472

적재치가 .40이하로 나타남으로써 이들 문항을 삭제하였다. 2차 요인분석에서는 워터파크의 서비스품질 26개 문항을 대상으로 실시하였으며, 총 9개 하위영역으로 구성되었다.

[표 3]에 의하면, 요인분석 결과, 9개 하위영역과 36개 문항이었던 측정도구는 9개의 하위개념과 26개 문항으

로 축소·구성되었다. 위의 결과에서 주목할 만한 결과는 문항만 축소되었다는 점이다. 워터파크의 서비스품질의 하위개념 또는 요인 가운데 결정적 구성변수는 쾌적성·청결성이라 할 수 있다. 측정변수인 쾌적성·청결성은 개념변수인 서비스품질의 약 11.3%를 설명해 줌으로써 대표성을 지닌 하위개념임을 알 수 있다. 구체

적으로 살펴보면, 요인 1은 고유값 2.946를 가지고 있으며, 자체변량의 약 11.3%를 설명해 주고 있다. 요인 1은 4개의 문항으로 구성되었으며, '쾌적성·청결성'으로 명명하였다. 쾌적성·청결성은 수질, 실내공간, 조명시설, 휴게공간에 관한 내용을 포함하고 있다. 요인 2는 고유값 2.438을 가지고 있으며, 자체변량의 약 9.3%를 설명해 주고 있다. 요인 2는 3개의 문항으로 구성되었으며, '안전성'으로 명명하였다. 요인 3은 고유값 2.383을 가지고 있으며, 자체변량의 약 9.1%를 설명해 주고 있다. 요인 3은 4개의 문항으로 구성되었으며, '종사원'으로 명명하였다. 요인 4는 고유값 2.232를 가지고 있으며, 자체변량의 약 8.5%를 설명해 주고 있다. 요인 4는 3개의 문항으로 구성되었으며, '가격'으로 명명하였다. 요인 5는 고유값 2.133을 가지고 있으며, 자체변량의 약 8.2%를 설명해 주고 있다. 요인 5는 3개의 문항으로 구성되었으며, '프로그램'으로 명명하였다. 요인 6은 고유값 2.077를 가지고 있으며, 자체변량의 약 7.9%를 설명해 주고 있다. 요인 6은 3개의 문항으로 구성되었으며, '주시설'로 명명하였다. 요인 7은 고유값 1.710을 가지고 있으며, 자체변량의 약 6.5%를 설명해 주고 있다. 요인 7은 2개의 문항으로 구성되었으며, '부대시설'으로 명명하였다. 요인 8은 고유값 1.507를 가지고 있으며, 자체변량의 약 5.7%를 설명해 주고 있다. 요인 8은 2개의 문항으로 구성되었으며, '접근성'으로 명명하였다. 요인 8은 고유값 1.507를 가지고 있으며, 자체변량의 약 5.7%를 설명해 주고 있다. 요인 8은 2개의 문항으로 구성되었으며, '접근성'으로 명명하였다. 요인 9는 고유값 1.416이며, 자체변량의 약 5.4%를 설명해주고 있다. 요인 9는 2개의 문항으로 구성되었으며, '편측정보'로 명명하였다.

(2) 확인적 요인분석

본 연구에서는 탐색적 요인분석 결과를 토대로 최종 타당도를 검증하기 위하여 다음과 같이 확인적 요인분석을 실시하였다.

[표 4]에 제시된 바와 같이, 본 연구에서는 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 확인적 요인분석의 최대우도법을 이용하였다. 요인분석을 실시한 결과, 유티파크의 서

비스품질의 측정변수인 쾌적성·청결성 .551, 안전성 .606, 종사원 .610, 가격 .619, 프로그램 .690, 주시설 .622, 부대시설 .730, 접근성 .603, 편측정보 .562 이상으로 나타남으로써 구성타당성이 우수한 것으로 나타났다.

[표 5]는 측정모델의 적합도 검증을 실시한 결과이다.

표 4. SEM 최대우도법에 의한 외생내생 변수의 요인 부하량

구성개념/측정척도	표준치( $\lambda$ )	측정오차( $\delta, \epsilon$ )	
쾌적·청결성	문35	.736	.420
	문34	.551	.479
	문36	.799	.337
	문37	.751	.426
안전성	문40	.793	.364
	문38	.606	.710
	문39	.793	.395
종사원	문20	.755	.341
	문19	.764	.351
	문21	.646	.499
	문18	.610	.529
가격	문28	.868	.255
	문27	.721	.463
	문29	.619	.529
프로그램	문15	.766	.388
	문14	.690	.401
	문16	.731	.376
주시설	문 6	.781	.399
	문 7	.622	.680
	문 5	.758	.417
부대시설	문11	.730	.393
	문10	.733	.357
접근성	문 1	.603	.628
	문 2	.694	.378
편측정보	문22	.562	.609
	문23	.814	.256

\* 셀안의 추정치는 모두 0.1%수준에서 유의함

[표 5]에 의하면 측정모델의 적합도는  $CMIN(\chi^2)$  값이 463.050, 자유도(DF) 263, 이의 유의도(p) .000, RMSEA .062, NFI .909, CFI .903으로 나타남으로써 매우 우수한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 측정변수(서비스품질의 하위개념)가 개념변수(서비스품질)를 잘 설명해주고

있으며, 구성타당도가 매우 높다는 사실을 반영하고 있다.

표 5. 측정모델의 적합도 검증을 위한 전반적 지수

전반적 지수	측정모델	적합기준	판정결과
CMIN(DF) / p	463.050(263) / .000	p).05	적합
CMIN/DF	1.761	5이하	적합
근사원소 평균자승오차 (RMSEA)	0.062	≤ .08	적합
표준부합 지수(NFI)	0.909	≥ .90	적합
비교부합 지수(CFI)	0.903	≥ .90	적합

## 2. 신뢰도 검증

### 1) 문항분석

문항분석(item-total correlation analysis)은 개념변수를 측정하기 위한 측정도구가 여러 문항으로 구성되어 있는 경우 모든 문항의 총점 또는 복합지수와 각 문항별 상관정도가 얼마나 높은지를 평가하는 방법이다. [표 6]는 문항분석을 통해 먼저 문항과 영역간, 문항과 총점간의 상관관계를 분석한 결과이다.

[표 6]에 의하면, 쾌적·청결성은 하위 문항과 .789이상, 안전성은 하위 문항과 .809이상, 종사원은 하위 문항과 .731이상, 가격은 하위 문항과 .775이상, 프로그램은 하위 문항과 .797 이상, 주시설은 하위 문항과 .787이상, 부대시설은 하위 문항과 .870이상, 접근성은 하위 문항과 .815이상, 만족정보는 하위 문항과 .842이상,

표 6. 문항과 영역간, 문항과 총점간 상관계수

문항	쾌적청결성	안전성	종사원	가격	프로그램	주시설	부대시설	접근성	만족정보	총점
문35	.818***	.479***	.492***	.362***	.352***	.370***	.295***	.337***	.405***	.642***
문34	.823***	.536***	.497***	.357***	.384***	.319***	.350***	.248***	.371***	.612***
문36	.820***	.542***	.461***	.348***	.405***	.364***	.512***	.322***	.339***	.645***
문37	.789***	.463***	.444***	.388***	.356***	.363***	.350***	.218**	.353***	.604***
문40	.466***	.809***	.423***	.367***	.403***	.312***	.289***	.309***	.335***	.527***
문38	.571***	.876***	.516***	.295***	.441***	.366***	.378***	.335***	.289***	.646***
문39	.557***	.882***	.507***	.350***	.496***	.378***	.382***	.351***	.360***	.678***
문20	.451***	.464***	.815***	.270***	.383***	.340***	.259***	.310***	.301***	.575***
문19	.489***	.440***	.811***	.313***	.382***	.388***	.246***	.358***	.385***	.620***
문21	.390***	.496***	.756***	.231**	.245**	.372***	.284***	.273***	.219**	.504***
문18	.476***	.378***	.731***	.321***	.299***	.302***	.296***	.217**	.327***	.530***
문28	.393***	.335***	.303***	.880***	.482***	.363***	.388***	.239**	.324***	.579***
문27	.363***	.253***	.292***	.830***	.380***	.334***	.379***	.245***	.278***	.516***
문29	.333***	.283***	.290***	.775***	.413***	.276***	.303***	.229**	.288***	.502***
문15	.359***	.392***	.342***	.450***	.885***	.319***	.348***	.300***	.280***	.575***
문14	.333***	.427***	.292***	.418***	.797***	.437***	.404***	.283***	.283***	.578***
문16	.456***	.508***	.406***	.403***	.798***	.464***	.451***	.393***	.350***	.668***
문 6	.375***	.279***	.365***	.311***	.350***	.874***	.376***	.305***	.267***	.564***
문 7	.372***	.377***	.338***	.280***	.383***	.787***	.353***	.263***	.363***	.554***
문 5	.302***	.309***	.400***	.378***	.467***	.798***	.408***	.396***	.382***	.595***
문11	.392***	.377***	.316***	.371***	.424***	.414***	.882***	.281***	.343***	.597***
문10	.416***	.367***	.294***	.386***	.427***	.395***	.870***	.259***	.320***	.614***
문 1	.181*	.241***	.325***	.312***	.356***	.368***	.258***	.867***	.328***	.526***
문 2	.399***	.406***	.297***	.163*	.307***	.284***	.263***	.815***	.355***	.527***
문22	.296***	.284***	.320***	.207**	.202**	.312***	.299***	.379***	.866***	.498***
문23	.467***	.385***	.362***	.404***	.428***	.392***	.349***	.307***	.842***	.632***

유의도 0.1%수준에서 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 문항과 문항간, 문항과 총점간의 높은 상관관계를 통하여 신뢰도가 높다는 사실을 입증해 주고 있다.

2) 내적 일관성 신뢰도

내적 일관성 신뢰도는 알파계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 활용하여 검증되었다. 알파계수는 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용할 경우 검사문항간의 동질성 정도에 의한 신뢰도 추정치인 문항 내적합치도를 구하는 신뢰도 추정 방법이다. [표 7]은 내적 일관성 신뢰도를 나타내고 있다.

표 7. 내적 일관성 신뢰도

영역	Cronbach's $\alpha$
패적·청결성	.827
안전성	.841
종사원	.782
가격	.773
프로그램	.770
주시설	.755
부대시설	.696
접근성	.585
편측정보	.628

[표 7]에 의하면 위터파크의 서비스품질의 하위개념인 패적·청결성, 안전성, 종사원, 가격, 프로그램, 주시설, 부대시설, 접근성, 편측정보는 신뢰도 계수가  $\alpha = .804 \sim .948$ 사이 분포됨으로써 높은 신뢰도를 보이고 있다. 일반적으로 신뢰도 계수가 .60이상이면 측정도구의 신뢰도가 확보되었다고 할 수 있다. 그러나 접근성은 신뢰도 계수가 .60이하로 나타났다. 따라서 후속연구에서는 접근성 요인을 삭제하는 것이 타당할 것이다.

IV. 논의 및 결론

1. 논의

이 연구는 위터파크의 서비스품질 척도를 개발하는데 목적이 있다. 이 연구는 선행연구[9]를 바탕으로 문헌고찰, 개념정의, 설문지 초안 작성, 전문가 회의 및 패널 조사, 예비검사 및 본 조사, 타당도 및 신뢰도 검증 등을 통하여 설문지를 개발하였다. 또한 문헌고찰을 토대로 위터파크의 서비스품질에 관한 개념적 틀을 완성하였다. 개념적 틀에 대한 구성은 위터파크의 서비스품질 속성을 도출하고, 하위개념화와 하위개념별 대표적 문항을 선별하여 내용타당도를 높이는데 매우 중요하다. 그리고 전문가 회의와 패널 조사에서는 김경식[9]의 연구를 토대로 개념정의 및 하위개념화의 적합성과 설문내용의 내용타당성을 판정하였다.

위터파크의 서비스품질에 관한 연구는 이제까지 종사원서비스 위주의 문항 평가를 하여 왔다[4][7]. 그러나 본 연구에서는 위터파크를 이용하고자하는 고객이 위터파크에 대한 정보를 획득하는 과정에서부터 전화나 인터넷접속, 예약, 교통이동경로, 주차시설, 매표과정 및 입장, 위터파크 이용 중, 식사와 음료이용, 상품이용, 정산, 퇴장에 이르기 까지 이용자가 만나는 다양한 시설들과 종사원들 간의 서비스접점 전반을 척도개발에 적용하였다. 따라서 본 연구에 의하여 개발된 척도는 위터파크의 서비스 품질을 측정하는 매우 중요한 도구가 될 뿐만 아니라, 경영혁신에 유용한 정보를 제공해 줄 수 있다. 이는 위터파크 소비자이자 수요자의 필요 및 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 정보를 제공해 줌으로써 경영전략을 구축할 수 있음을 의미한다. 즉, 위터파크 이용자에게는 재방문의사를 강화하여 소비자의 충성도를 강화시킬 수 있으며, 비이용자에게는 수요자의 불만사항이나 어려움을 해결해줌으로써 위터파크를 보다 쉽게 이용할 수 있을 것이다. 위터파크의 서비스 품질에 관한 연구는 제한된 재원과 역량을 효과적으로 투자·배분함으로써 위터파크 발전에 이바지 할 수 있을 것이다.

이 연구에서는 위터파크의 서비스품질 측정도구를 개발하기 위해 타당도와 신뢰도 검증을 실시하였다. 이 연구에서는 설문지의 타당도를 검증하기 위해 내용타당도와 구성타당도를 검증하였다. 내용타당도는 전문가 회의와 패널 조사, 그리고 구성타당도는 탐색적 요



인분석과 확인적 요인분석을 통하여 검증하였다. 탐색적 요인분석은 2차에 걸쳐 주성분분석(principal components), 직교회전법(varimax)에 의해 수행되었다. 주성분분석을 실시하면 워터파크의 서비스품질 가운데 어떤 요인이 가장 높은 설명력을 보이는가를 파악할 수 있다. 1차 분석에서는 36개의 문항을 대상으로 9개 하위요인을 추출하였다. 이 분석에서는 개념적 정의 및 하위개념화에서 도출된 해당 영역의 대표 문항들이 타 영역으로 구성되면서 적합하지 않은 10개의 문항을 삭제하였다. 2차 분석에서는 축소된 26개 문항을 대상으로 9개의 하위요인을 도출하였으며, 요인 적재치(factor loading) .572이상, 설명력 72.472%를 나타냈다. 요인분석의 경우 요인적재치가 .40이상이면 유용한 정보로 간주할 수 있다[10]. 요인분석 결과는 쾌적성·청결성, 안전성, 종사원, 가격, 프로그램, 주시설, 부대시설, 접근성, 만족정보로 나타남으로써 구성타당도가 높다는 사실을 보여주고 있다. 확인적 요인분석에서는 서비스 품질을 개념변수로, 쾌적성·청결성, 안전성, 종사원, 가격, 프로그램, 주시설, 부대시설, 접근성, 만족정보를 측정변수로 설정하였다. 이 연구의 측정모델은 모델부합지수가 전반적으로 모델인정 조건 및 기준치를 충족시켜 주고 있다. 따라서 이 연구에서 도출된 워터파크의 서비스품질 측정모델은 이론적·경험적으로 매우 타당한 모델이라 할 수 있다.

어떤 연구에서든지 설문지의 신뢰도가 뒷받침 되지 않는다면 유용한 척도라 할 수 없을 것이다[9]. 신뢰도 분석 결과, 설문지 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 신뢰도는 문항분석, 평가자간 신뢰도 분석, 내적 일관성 신뢰도 분석을 통해 검증하였다. 문항분석에서는 문항과 영역간, 문항과 총점간의 상관계수를 도출하여 신뢰도를 검증하였다. 문항과 영역간의 상관계수가 높고, 문항과 총점간에도 상관계수가 비교적 높게 나타남으로써 이 연구에서 도출한 문항들이 하위개념 또는 영역과 개념변수인 워터파크의 서비스 품질을 잘 설명해 주고 있음을 알 수 있었다. 문항분석에서는 서비스 품질의 문항, 영역, 총점간의 관계 방향이 동일하고 상관정도가 비교적 높게 나타남으로써 신뢰도가 매우 높다는 것을 보여주고 있다. 측정도구에 대한 내적 일관성 신뢰도

분석에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .603을 보임으로써, 이 연구의 내적 일관성은 확보되었다고 할 수 있다. Nunnally[11]에 의하면, 신뢰도값이 1에 가까울수록 좋으며, 사회과학분야에서는 .60이상이면 양호한 수준으로 평가한다[12]. 그러나 만족은 기준치 .60이하로 나타남으로써 낮은 신뢰도를 보이고 있다. 따라서 워터파크의 서비스 품질에 관한 연구에서는 만족요인을 삭제하는 것이 타당할 것이다.

## 2. 결론

이상과 같은 연구방법 및 절차를 통하여 이 연구에서는 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 서비스 품질 척도의 타당도는 매우 높다. 즉, 서비스 품질 척도는 쾌적성·청결성, 안전성, 종사원, 가격, 프로그램, 주시설, 부대시설, 접근성, 만족정보로 탐색·확인되었으며, 쾌적성·청결성의 설명력이 가장 높다.

둘째, 서비스 품질 척도의 신뢰도는 매우 높다. 즉, 서비스 품질 척도는 문항과 영역간, 문항과 총점간 상관정도가 높으며, 내적일관성 신뢰도는 만족정보 요인을 제외하고 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .603이상이다. 만족 요인은 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .60이하로 나타났다.

이상의 내용을 종합해 보면, 서비스 품질 척도는 경험적으로 매우 타당하고 신뢰할 수 있는 척도임을 알 수 있다. 따라서 본 척도는 워터파크의 서비스 품질을 향상시키기 위한 경영혁신에 활용 가능하다.

## 참고 문헌

- [1] 문화관광연구원, 새 여가정책 포럼, 문화체육관광부, pp.171-182, 2008.
- [2] 삼성 경제 연구원 홈페이지, <http://www.seri.org>.
- [3] Global standard review, 창간 특집호, 10월호, 2007.
- [4] 이창수, 워터파크 이용자들의 이용동기, 만족도, 재방문의도간의 관계, 여가문화학회, p.119, 2009.
- [5] 소비자 시대, 9월호, pp.38-39, 2007.
- [6] 한국소비자보호원 홈페이지, <http://www.kca.go.kr>.

[7] 김상유, 워터파크의 서비스품질이 소비자 만족 재 방문 추천의도에 미치는 영향, 한국체육학회지, 제45권, 제3호, pp.325-333, 2006.

[8] 정양희, 워터파크 매력평가와 만족성과에 관한 연구, 경기대학교, 석사학위논문, 2007.

[9] 김경식, 정책투자 우선순위 도출을 위한 사회체육 활동 참가제약 척도개발과적용, 한국 스포츠 사회학회지, 제20권, 제2호, pp.127-141, 2007.

[10] 김경식, 스포츠과학연구방법론, pp.381-390, 2005.

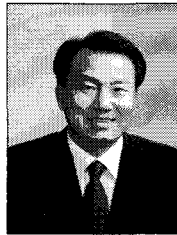
[11] J. Nunnally, Psychometric theory, New York: MacGraw Hill, 1978.

[12] 이근희, 사회과학 연구 방법론, 서울: 법문사, 2002.

• 2006년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 사회체육학과 조교수

<관심분야> : 상업스포츠 소비행위, 실버스포츠산업, 여가 및 체육정책, 사회자본, 사회연결망

**이 창 수(Chang-Soo Lee) 정회원**



- 1993년 8월 : 건국대학교 산업대학원(공학석사)
- 2010년 2월 : 경기대학교 레저스포츠학과 레저스포츠전공(체육학박사 예정)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 경기대학교 레저스포츠건강학과 겸임교수

<관심분야> : 테마파크, 워터파크, 워터프론트, 스포츠관광, 스포츠산업, 여가 및 레크리에이션

**저자 소개**

**곽 한 병(Han-Pyong Kwak) 정회원**



- 1982년 2월 : 경기대학교 체육학과 체육학사
- 1986년 2월 : 경기대학교 체육학과 체육학석사
- 1989년 8월 : Vermont university 대학원 석사

• 1997년 2월 : 경기대학교 체육대학 이학박사

• 1998년 3월 ~ 현재 : 경기대학교 레저스포츠건강학과 교수

<관심분야> : 여가와 레크리에이션, 여가문화론, 현대사회와 여가

**김 경 식(Kyong-Sik Kim) 정회원**



- 1994년 2월 : 경기대학교 사회체육학과(체육학사)
- 1996년 2월 : 서울대학교 체육교육과(교육학석사)
- 2004년 2월 : 서울대학교 체육교육과(체육학박사)