

# 의료서비스품질이 암환자의 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향

## Effects of Medical Service Quality on the Customer Satisfaction and Intention of Revisit in Cancer Patients

양종현\*, 송태균\*\*, 장동민\*\*\*

중원대학교 의료정보행정학과\*, 한국보건산업진흥원 의료산업정책단\*\*, 인제대학교 보건행정학과\*\*\*

Jong-Hyun Yang(mybabos@jwu.ac.kr)\*, Tae-Kyun Song(taebal89@khidi.or.kr)\*\*,  
Dong-Min Chang(phamdmc@inje.ac.kr)\*\*\*

### 요약

본 연구는 암환자를 대상으로 의료서비스품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 수행하였다. 이를 위해 수도권 및 지역 대학병원에서 수술 및 치료를 받은 암환자 420명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 구조방정식(SEM)을 이용하여 의료서비스품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 분석하였다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 서비스 품질을 구성하는 의료의 질과 행정서비스 요인은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 나타냈고, 더불어 의료의 질, 시설 및 환경, 행정서비스 요인은 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 결과적으로 본 연구에서 의료의 질과 행정서비스 요인은 고객만족과 재이용의도 모두에 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 의료기관은 암환자의 만족도 및 재이용률을 높이기 위해서 우수한 의료진의 확보를 비롯한 의료서비스의 질적 수준 향상, 직원 친절교육 강화 및 행정서비스의 편리성 제고 등과 같은 다각적인 방안을 강구해야 할 것이다.

■ 중심어 : | 서비스품질 | 고객만족 | 재이용의도 | 암환자 |

### Abstract

The purpose of this study is to analyze effects of medical service quality on the customer satisfaction and intention of revisit in cancer patients. To achieve purpose of the research, the data was collected from 420 patients in university hospitals using a standardized questionnaires. Using the structural equation modeling(SEM), this study examines the relationship among medical service quality, customer satisfaction and intention of revisit. The results show that the medical service quality factors such as medical expertise, administrative service have positive effects on the customer satisfaction which positively relates to intention of revisit. Medical expertise, convenience, administrative service of the medical service quality factors have positive influence upon intention of revisit. Therefore, the results of this study show that the medical service quality factors which are medical expertise, administrative service leading to customer satisfaction are important factors to revisit hospitals.

■ keyword : | Medical Service Quality | Customer Satisfaction | Intention of Revisit | Cancer Patients |

## I. 서론

우리나라 국민의 사망원인 1위는 암이다. 우리나라 전체 사망자 중 암으로 인한 사망률은 2000년 23.8%, 2002년 25.8%, 2005년 27.0%, 2009년 28.3%로 점차 증가하고 있다[1]. 암환자의 발생률은 2002년 인구 10만 명당 214.1명, 2005년 255.6명, 2008년 361.9명으로 증가하였으며, 2008년 1년 동안 새롭게 암으로 진단받은 환자는 178,816명으로 2007년 165,942명 대비 7.8% 증가하였다. 그리고 2015년까지 암 발생률을 추정한 결과 270,809명으로 2008년 대비 51.4% 증가 할 것으로 예상하고 있다 [2]. 이와 같이 암으로 인한 사망자 수와 발생률은 증가하고 있으며, 앞으로도 증가할 것으로 예상된다.

의학기술의 급속한 발전에도 불구하고 암의 사망률과 발생률은 지속적으로 높아지고 있어 국가적 차원의 관리가 필요하게 되었다. 최근 정부는 암의 예방 및 치료를 위하여 국립암센터, 지역암센터, 전문형 지역암센터, 보건소로 이어지는 국가 암 관리 체계를 구축하였다. 그리고 각 지역별 거점 국립대학교병원에 지역암센터를 건립하여 양전자방출 단층촬영기, 무혈무통 뇌수술기, 선형가속기, 4차원 모의치료기 등 암 치료를 위한 최첨단 장비를 도입하여 양질의 의료서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다[3].

사람들은 암을 죽음과 공포의 질병으로 인식하고 있어 의료이용 형태도 일반 질환과 차이가 난다[4][5]. 암으로 진단받으면 환자 및 보호자들은 대부분 수도권 및 대도시의 대형병원에서 진료를 선호하는 경향이 높다. 이러한 이유로 인하여 수도권 및 대도시의 대형병원들은 지속적으로 암 치료를 위한 전문센터 건립 및 병상 확충, 최첨단 의료장비의 도입, 우수한 의료진을 확보하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다.

최근 일반 기업의 고객중심 서비스가 의료 분야에서도 강조되면서, 환자는 자신의 치료과정에 적극 참여하여 질 높은 의료서비스를 요구하고 있다[6]. 이러한 변화에 맞추어 병원들도 고객의 가치를 파악하고 고객만족을 통하여 장기적 고객을 유지하기 위한 많은 노력을 기울이고 있다. 이러한 의료 환경의 변화에 맞추어 서비스품질 향상이 병원의 경쟁력을 확보하는데 강력한

수단으로 제시되고 있다. 그리고 병원의 장기적인 경쟁력을 높이기 위한 방안으로 서비스품질 향상을 통해 고객만족과 재이용률을 높이는 데 많은 관심이 증대되고 있다[7].

암 질환의 경우 환자가 지속적으로 증가하고 있을 뿐 아니라 암 치료를 위한 병원들도 꾸준히 증가하고 있어 암환자의 서비스품질에 관한 연구가 필요한 시점이다. 이에 본 연구는 암환자가 인지하는 의료서비스품질 요인들이 고객만족과 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하기 위해 수행하였다. 이를 통하여 무한경쟁시대에 접어든 병원들이 암환자의 의료서비스품질과 고객만족의 제고를 위해 효율적인 경영 방안을 모색하는데 유용한 기초자료를 제공하고자 하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 서비스품질

서비스품질은 관점에 따라 다양한 정의를 내릴 수 있지만, 고객만족의 극대화라는 마케팅 의미와 서비스 특성을 고려해야 된다[8]. 특히 의료서비스는 이질적 속성으로 인하여 서비스품질의 일관성을 유지하기 힘들 뿐 아니라, 소비자들은 시설, 장비, 설비, 인적 요인 등의 매우 작은 유형적 요인으로부터 서비스를 평가하기 때문에 측정에 어려움이 있다.

Bopp[9]은 의료서비스 품질을 전문가와 소비자 측면으로 나누어 정의하였다. 의료전문가 측면에서 의료서비스 품질은 매우 전문적이고 기술적인 것으로 구조, 과정, 결과의 3가지 요인으로 구성되어 있고, 의료소비자 측면은 매우 기능적인 것으로 정의하였다. 기능적인 질과 관련하여 환자들은 기대보다 더 좋은 의료서비스를 경험하게 될 경우, 의료서비스 품질을 높게 평가한다고 강조하면서 72개 항목의 기대성과를 이용하여 의료서비스 품질을 검증하였다. 이러한 연구결과를 통하여 의료서비스 품질은 성과, 기대의 불일치 모형을 통하여 측정할 수 있으며, 보살핌, 전문성, 실력의 3가지 차원으로 구성되어 있다고 정의하였다.

John[10]은 환자와 의사간의 의사소통을 통하여 의료

서비스품질을 향상시킬 수 있다고 하였다. 의사의 진료를 기술적, 감성적 구분하였으며, 기술적 진료는 진단 및 치료 과정의 정확성을 의미하고 감성적 진료는 병원의 물리적 환경, 서비스, 의료진의 태도, 의사와 환자간의 의사소통을 의미한다. 특히 기술적 진료도 중요하지만 감성적 진료를 통하여 의료서비스품질 향상의 필요성을 강조하였다.

Brandy & Cronin[11]는 Rust & Oliver[12]의 연구 결과를 토대로 서비스품질에 대한 세가지 구성요소 및 하위 구성요소를 파악하기 위해 연구를 실시하였다. 이 연구에서 서비스 품질의 구성요소를 기술적 품질, 기능적 품질, 서비스 환경으로 나누고 추가적으로 하위 구성요소를 아홉 가지로 분류하였다. 의료서비스품질에 대한 기존의 주요 연구에서도 서비스품을 일반적으로 기술적 품질, 기능적 품질, 서비스 환경 등 세가지 하위요소로 분류하여 연구하였다.

강병서 외[13]는 중소병원 서비스품질의 구성에 관한 연구에서 무형적 서비스품질은 서비스가치와 고객만족에 직접적인 영향을 주지만, 유형적 서비스품질은 고객만족 및 서비스가치에 큰 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 Rust & Oliver[12]와 Brandy & Cronin[11]의 연구에서 서비스품질의 구성요소를 기술적 품질, 기능적 품질, 서비스 환경으로 나누는 것을 참고하여 기술적 품질은 의료의 질, 기능적 품질은 시설 및 환경, 접근성으로 서비스 환경은 행정서비스로 나누었다. 이러한 네 가지 서비스품질요인이 고객만족과 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 하였다.

## 2. 고객만족

고객만족은 서비스를 이용하기 전과 후의 서비스와 관련된 자극에 대한 가치판단이며 지속되는 반응이라고 정의할 수 있다. 즉, 서비스 자극에 대하여 고객은 자신의 기준에 의해 평가하고 서비스 가치를 판단하며 이러한 결과로서 일정한 반응을 보이게 된다. 이러한 과정에서 고객들은 동일한 서비스를 받고도 판단이나 반응이 달라질 수 있는데, 이는 고객의 성격, 지향하는 가치, 경험 등이 영향을 미친다[14].

서비스에 대한 소비자의 평가와 그 평가결과에 따라 이루어지는 재구매, 긍정적 구전행동 등은 수익성에 큰 영향을 미치는데, 이러한 현상을 설명하는 유용한 변수로서 고객만족이 제시되고 있다[15]. 고객만족이란 소비자의 충족반응으로 불일치된 기대와 소비경험에 의해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태이며, 고객의 요구와 기대에 부응하여 나타난 결과로서 상품과 서비스의 재구매가 이루어지고 고객의 신뢰감이 연속되는 상태를 의미한다[16].

고객만족에 대한 선행연구는 크게 두 가지 관점에서 이루어져 왔다. 첫 번째는 거래특유적(transaction-specific) 고객만족으로서 단발적인 거래에 따라 만족과 불만족이 결정된다고 보는 견해이다. 두 번째 관점은 누적적(cumulative) 고객만족으로서 장기적인 거래 및 소비경험의 축적을 통해 만족과 불만족이 결정된다는 견해이다.

거래특유적(transaction-specific) 고객만족은 기대적 응수준과 불일치 지각의 함수라고 규정하면서 기대불일치 패러다임을 제안하는 것을 의미한다. 이에 따르면 성과가 기대와 같거나 초과하면 만족이 증가하고, 성과가 기대에 못 미치면 불만족이 나타난다는 것이다. Oliver[16]는 이러한 만족을 특정거래에 대해 선택 후 내리는 지각된 성과를 기대와 비교한 평가적 판단이라고 정의하였다. 누적적(cumulative) 고객만족을 거래특유적 만족의 각 경험들이 모여 제품이나 서비스에 대한 전체적인 평가결과로서 시간경과에 따른 장기간의 거래 및 서비스 경험에 근거한 평가를 의미한다[17].

특히 의료서비스에서 고객만족이란 고객들이 의료서비스를 이용하기 전이나 이용하는 동안 그리고 이용 후에 의료서비스와 관련된 자극에 대해 지각한 가치의 판단이며 지속되는 반응이라고 정의 될 수 있다[13].

본 연구는 Oliver[16]의 개념적 정의에 따라 고객만족을 소비자의 사전 기대와 실제 성과간의 차이의 평가로 인한 총체적인 판단과 감정으로 정의하고, 암환자의 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향을 확인한 후, 이러한 고객만족이 재구매의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

### 3. 재이용의도

재이용의도란 소비자의 계획된 미래행동을 의미하는 것으로 신념과 태도가 실제 구매행동으로 옮겨질 확률을 의미한다[18]. 재이용의도는 소비자가 제품이나 서비스를 미래에 반복해서 구매할 것인지에 대한 소비자들의 평가를 가장 직접적으로 나타내는 지표로서 실제적인 재이용 행동과 고객유지에 밀접하게 관련된다.

재이용의도는 서비스 제공자의 능력과 관련되어 있으며 다양한 수익성 혜택을 제공해 줄 수 있다. 기업 및 의료기관에서 재이용 고객율을 높이고 이탈율을 감소시키는 것은 수익성을 향상시키는데 매우 중요한 요소이다[19]. 특히 재이용의도를 갖는 고객들은 지속적인 고객으로 남으면서 기업에게 더 많은 금액을 지출하고 프리미엄 가격마저 지불하는 동시에, 긍정적인 구전을 유포하고 다른 소비자들에게 해당 기업을 추천하기도 한다.

이러한 호의적인 구매태도는 구매행동의 가능성을 증가시키고 이전의 구매행동 경험은 추후 구매태도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타나며, 구매태도와 구매의도 간에 매우 유기적인 관계가 있다[20].

본 연구는 Engel et al[18]과 Zeithaml et al[19]의 연구에서와 같이 재이용의도를 소비자의 계획된 미래행동으로 정의한 후, 서비스품질과 고객만족, 재이용의도 사이의 인과관계를 밝히고자 한다.

## III. 연구방법

### 1. 연구가설 및 모형

#### 1.1 서비스품질과 고객만족

Cronin & Taylor[21]는 서비스품질과 고객만족의 관계를 파악하고자 하였다. 이 연구에서 서비스품질 요인들은 고객만족에 유의한 영향을 미치고, 고객만족은 재이용의도에 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 구매의사 형성에 있어서 서비스품질이 고객만족의 정도를 결정짓는 선행변수이자 독립변수라고 주장하였다.

서비스품질과 고객만족 간의 인과관계에 대한 많은

선행연구가 있으며, 최근에는 서비스 품질을 고객만족에 영향을 미치는 선행변수로 규정하는 것이 지배적인 견해이다. 서비스품질과 고객만족은 개념과 측정에서 서로 다르다. 개념적인 측면에서 서비스품질은 일종의 태도로 장기적, 전반적 평가라 할 수 있으며, 고객만족은 일시적이며 거래 및 품질 평가라 할 수 있다[22].

조송현[23]은 서비스품질과 고객만족의 관계를 분석한 결과 서비스품질이 고객만족에 의미 있는 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 그리고 윤관호 외[24]는 서울의 중소병원을 대상으로 의료서비스품질 요인을 접근성, 전문성, 편의성, 유형성으로 구분하여 고객만족에 미치는 영향을 분석한 결과 서비스품질 요인은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상에서 살펴본 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H1. 의료서비스품질요인은 암환자의 고객만족에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

H1-1. 의료의 질은 암환자의 고객만족에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

H1-2. 시설 및 환경은 암환자의 고객만족에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

H1-3. 접근성은 암환자의 고객만족에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

H1-4. 행정서비스는 암환자의 고객만족에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

#### 1.2 서비스품질과 재이용의도

Woodside et al[25]은 서비스품질과 재이용의도간의 관계 연구에서 서비스품질 요인이 재이용에 중요한 매개변수임을 주장하였다. 윤명숙[26]은 의료서비스품질과 재구매의도의 관계분석에 있어서 서비스 품질을 의사소통, 능력, 시간적 편리성, 안정성, 접근성의 5가지 요인으로 구분하였으며, 이 5가지 요인은 재구매에 영향을 미친다고 주장하였다. 한금옥[27]은 입원환자의 의료서비스품질 요인이 재선택에 미치는 영향에서 의향성, 반응성, 신뢰성, 동정성의 4가지 요인이 병원 재선택에 유의한 영향이 있음을 주장하였다.

박종오 외[28]은 종합병원을 대상으로 서비스품질, 가

치, 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향에 대해 연구를 실시하였다. 이 연구에서 의료서비스품질은 고객의 만족을 높여, 재이용의도를 향상시켜 기존고객을 유지할 뿐만 아니라 긍정적 구전효과가 있다고 주장하였다.

이상에서 살펴본 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H2. 의료서비스품질요인은 암환자의 재이용의도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

H2-1. 의료의 질은 암환자의 재이용의도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

H2-2. 시설 및 환경은 암환자의 재이용의도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

H2-3. 접근성은 암환자의 재이용의도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

H2-4. 행정서비스는 암환자의 재이용의도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

### 1.3 고객만족과 재이용의도

서비스에 만족한 고객은 재구매, 긍정적 구전 등의 행동을 유발하며, 불만족한 고객은 부정적 구전을 전달하거나 구매중단 등의 행동을 한다. 고객만족은 소비자의 태도에 영향을 미치고 이 태도는 계속해서 재구매의도에 영향을 미친다[29]. Bitner[30]는 좋은 물리적 환경은 소비자의 만족도를 높이고 이는 서비스품질에 대한 긍정적인 반응을 나타내 재이용 가능성이 높아진다고 하였다. Taylor & Cronin[31]은 소비자와 기업 사이에서 한 번으로 구매의도가 끝나는 것이 아니라 서비스 만족에 따라서 지속적으로 나타날 수 있다고 하였다.

소비자의 구매 후 행동은 구입한 제품에 대한 최종적인 평가를 반영할 뿐만 아니라 미래의 구매행동에도 영향을 미친다는 점에서 중요한 마케팅 정보가 되고 있다. 특히 재이용의도는 제품 또는 서비스를 다시 이용할 것인지에 대한 소비자의 평가를 가장 직접적으로 나타내는 지표로 많은 기업들이 이를 측정하고 있다[32]. 또한 최귀선[33], 박재산[34] 등의 연구에서도 고객만족은 병원 재이용의도에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

이상에서 살펴본 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

H3. 암환자의 고객만족은 재이용의도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

위의 가설을 토대로 암환자의 서비스품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다음 [그림 1]과 같이 연구모형을 구성하였다.

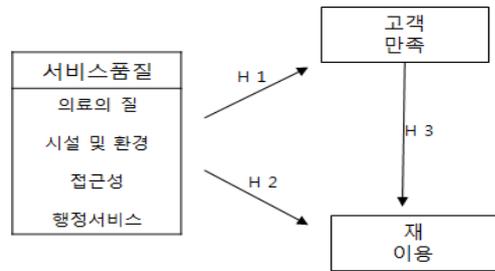


그림 1. 연구모형

## 2. 자료수집

본 연구는 의료서비스품질이 암환자의 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 대학병원에서 수술 및 치료를 받은 암환자 420명을 대상으로 2011년 3월 21일부터 3월 30일까지 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 연구목적에 대해 상세하게 설명 한 후, 환자와 보호자의 동의를 얻어 구조화된 설문지를 자기기입식으로 작성하는 방법으로 수행되었다.

설문문항은 기존의 선행연구를 종합적으로 분석하여 서비스품질 요인의 하위요인인 의료의 질 7문항, 시설 및 환경 5문항, 접근성 4문항, 행정서비스 5문항으로, 고객만족 요인은 6문항, 재이용의도 요인은 3문항을 선정한 후, 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 매우 그렇지 않다(1점) 등 5점척도로 측정하였다.

## 3. 분석방법

의료서비스품질이 암환자의 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 통계 프로그램인 SPSS 15.0과 AMOS 7.0을 사용하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 일반적 특성을 분석하였으며, 측정 항목에 대한 신뢰도 및 타당성 분석(analysis of

the validity and reliability)을 실시하였다.

둘째, SPSS 15.0을 이용하여 서비스품질, 고객만족, 재이용의도의 요인분석을 실시하였으며, 분석 변수들 간의 상관관계분석(correlation analysis)을 병행하였다.

셋째, AMOS 7.0의 구조방정식을 이용하여 모형의 적합도 분석과 가설검증을 통하여 암환자의 서비스품질 요인이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 분석하였다.

#### IV. 연구결과

##### 1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구에서 분석 대상이 된 암환자는 총 420명이었으며, 성별분포는 남자 206명(49%), 여자 214명(51%)으로 나타났다. 연령별 분포를 살펴보면 30대 이하 56명(13%), 40대 110명(26%), 50대 129명(31%), 60대 이상 125명(30%)으로 나타났다. 소득 수준별 분포는 200~399만원 181명(43%), 200만원 미만 105(25%), 400~599만원 96명(23%), 600만원 이상 38명(9.0%)순으로 나타났다. 교육정도별 분포는 고졸 207명(49%), 대졸 이상 132명(32%), 중졸 이하 81명(19%)으로, 직업별 분포는 주부 106명(26%), 사무, 기술, 생산직은 73명(17%), 무직 66명(16%), 전문직, 관리직 55명(13%)순으로 나타났다. 암의 유형 분포는 기타 암 104명(25%), 위암 79명(18%), 유방암 57명(14%), 간암 56명(13%), 대장(직장)암 43명(10%) 순으로 나타났다. 암의 진행정도 분포는 1기 132명(31%), 3기 126명(30%), 2기 117명(28%), 4기 45명(11%) 순으로 나타났다.

##### 2. 신뢰도 및 타당성 분석

본 연구의 가설 검증을 위하여 설문문항의 신뢰도 및 타당성 분석을 하였다. 먼저 타당성 검증을 위해 요인 분석을 실시하여 요인적재량이 0.6이상인 값만 요인으로 추출하였으며, 설문문항의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 통해 측정문항의 내적 일관성을 평가하였다.

표 1. 분석 대상자의 일반적 특성

	구 분	빈도	백분율(%)	
성별	남	206	49.0	
	여	214	51.0	
연령	30대 이하	56	13.0	
	40대	110	26.0	
	50대	129	31.0	
	60대 이상	125	30.0	
소득	200만원 미만	105	25.0	
	200~399만원	181	43.0	
	400~599만원	96	23.0	
	600만원 이상	38	9.0	
교육 정도	중졸이하	81	19.0	
	고졸	207	49.0	
	대졸이상	132	32.0	
직업	농업/임업/축산업/어업	30	7.0	
	판매/서비스직	52	12.0	
	사무직/기술직/생산직	73	17.0	
	전문직/관리직	55	13.0	
	주부	106	26.0	
	무직	66	16.0	
	기타	38	9.0	
	암의 유형	위암	79	18.0
		간암	54	13.0
		대장(직장)암	43	10.0
유방암		57	14.0	
자궁(경부)/난소암		20	5.0	
폐암		36	9.0	
혈액암		27	6.0	
진행 정도	기타	104	25.0	
	1기	132	31.0	
	2기	126	30.0	
	3기	117	28.0	
	4기	45	11.0	
	전체	420	100.0	

[표 2]에서 측정항목의 신뢰도 검정 통계량을 살펴보면, 서비스품질 요인의 의료의 질은 7개의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.7788, 시설 및 환경은 5개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.8629, 접근성 4개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.8770, 행정서비스는 5개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.7911 이었다. 그리고 고객만족 요인은 6개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였

으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.7859, 재이용의도 요인 3개 하위 요인의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.7744이었다. Cronbach's  $\alpha$  계수가 모두 0.7이상으로 나타났다.

표 2. 측정항목의 신뢰성 검증 통계량

연구단위	원래 항목수	제거 항목수	Cronbach's Alpha
서비스품질 요인	의료의 질	7	0.779
	시설및환경	5	0.863
	접근성	4	0.877
	행정서비스	5	0.791
고객만족 요인	고객만족	6	0.786
재이용의도 요인	재이용	3	0.774

타당성 검증은 [표 3]의 탐색적 요인분석을 통하여 살펴보았다. 측정도구의 개념타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석을 실시하였으며, 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 방식인 직각회전방법을 통하여 분석하였다. 요인적재량의 기준은 0.6으로 설정하였으며, 최대설명력을 확보하는 기준으로 요인추출 고유값은 1.0을 기준치로 이용하였다.

요인분석을 위한 기본 가정인 각 측정변수 간의 적절한 상관성에 대한 가정을 확인하기 위한KMO (Kaise-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 표본 적합성 검증값은 0.808로서 0.5이상으로 높게 나타났다. 또한 Bartlett 검증 결과 역시 0.001이하로 유의하

표 3. 요인분석 결과

설문항목	구분	요인 변수					
		의료의 질	시설및환경	접근성	행정서비스	고객만족	재이용의도
의료진의 의료기술 수준		0.776	-0.019	0.093	0.189	-0.074	0.002
의료진과 대화 용이		0.752	-0.009	0.133	0.215	-0.088	-0.039
간호행위에 대한 상세한 설명		0.655	0.033	-0.071	0.133	0.311	-0.166
의료진과 쉽게 만날 수 있음		0.650	-0.028	0.114	0.152	0.317	-0.031
검사 및 수술에 대한 상세한 설명		0.698	0.125	-0.119	0.093	0.417	-0.133
나의 상태를 자주 확인		0.639	0.305	-0.051	0.036	0.281	0.281
병원의 인지도와 평판		0.606	0.161	-0.154	0.188	0.338	0.244
병원 내부시설이 환자 중심		0.039	0.855	0.026	0.072	-0.037	0.012
최신의 의료장비를 보유		0.088	0.849	0.232	-0.001	0.030	0.132
병원의 주변 환경이 쾌적함		0.033	0.768	0.047	0.005	-0.044	0.093
병원의 편의시설(식당, 휴게실 등)이 편리함		-0.013	0.731	0.246	0.024	0.052	0.092
식사의 질이 좋음		0.026	0.353	0.202	0.060	0.056	0.090
집에서 가까움		0.094	0.139	0.832	-0.024	0.102	0.029
병원도착까지 시간적, 경제적으로 부담 없음		0.049	0.142	0.826	-0.035	0.054	0.058
대중교통의 용이성		0.045	0.065	0.666	0.018	-0.079	0.131
주차시설의 용이성		0.035	0.352	0.340	0.085	0.092	0.073
진료 및 입원 절차 편리		0.046	0.012	0.060	0.838	0.105	0.060
진료 및 입원 대기 시간 적당		0.282	0.036	0.027	0.770	0.177	0.061
행정 직원(접수, 수납 등)의 상세한 설명		0.376	0.112	-0.008	0.646	-0.033	0.099
직원들의 친절함		0.203	-0.048	0.127	0.622	0.270	-0.081
행정절차에 만족		0.024	0.081	-0.089	0.270	0.281	0.001
수술 후 증상이 호전 느낌		-0.079	0.018	0.087	0.093	0.736	0.015
병원선택에 만족		0.182	0.038	-0.011	0.344	0.634	0.161
투자한 비용이 적당하다고 생각		0.287	0.047	-0.045	0.367	0.625	0.221
일상생활 유지 가능		0.102	-0.079	0.163	0.035	0.621	-0.036
수술 전 호전 될 것 기대		0.156	0.048	-0.013	0.167	0.604	0.206
병원 서비스에 만족함		-0.195	0.162	0.353	0.066	0.077	-0.143
다시 입원시 재이용		-0.034	0.103	0.074	0.044	0.061	0.913
주위 사람들에게 추천		-0.128	0.152	0.064	0.064	0.023	0.856
수술 이후 지속적으로 이용		0.043	0.119	0.093	0.017	0.210	0.817
Eigen Value		6.3	4.0	2.4	1.8	1.5	1.4
분산비율		20.8	13.4	8.0	6.1	5.2	4.8
누적분산비율		20.8	34.2	42.3	48.4	53.6	58.3

KMO: .808, Bartlett's Test: <.001, % of Variance: 58.3

게 나타나, 각 측정변수간의 적정수준 이상의 상관성이 있음이 확인되었으며 총 누적분산 적재율은 58.3%로 나타났다. 요인별 분산비율은 서비스품질요인의 의료의 질 20.8%, 시설 및 환경 13.4%, 접근성 8.0%, 행정서비스 6.1%, 고객만족 5.2%, 재이용의도 4.8%로 나타났다.

### 3. 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 측정변수들의 관련성 여부를 알아보기 위해 [표 4]에서 보는 바와 같이 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다. 의료의 질은 시설 및 환경, 접근성, 행정서비스, 고객만족, 재이용의도와 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 시설 및 환경은 행정서비스와의 상관관계가 0.4644으로 높게 나타났으며, 고객만족, 재이용의도와 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 접근성은 행정서비스, 고객만족, 재이용의도에 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 행정서비스는 고객만족, 재이용의도에, 고객만족은 재이용의도에 유의한 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 4. 분석변수의 상관관계

분류	의료의 질	시설 및 환경	접근성	행정 서비스	고객만족	재이용
의료의 질	1.000					
시설 및 환경	0.390**	1.000				
접근성	0.245**	-0.038	1.000			
행정 서비스	0.547**	0.464**	0.246**	1.000		
고객만족	0.482**	0.243**	0.293**	0.447**	1.000	
재이용 의도	0.500**	0.374**	0.246**	0.485**	0.591**	1.000

\*p<.05, \*\*p<.01

### 4. 가설의 적합도

본 연구에서 제시한 연구가설을 검증하기 위하여 AMOS 7.0의 구조방정식을 이용하여 분석하였다. 구조방정식은 표본자료에 대한 가설의 적합도를 평가하는 여러 가지 척도를 제공하는데, 본 연구에서는 모수추정치를 도출하기 위하여 최대우도비추정방법(MLE)을 이

용하였다. 전체 가설의 적합도를 알아보기 위해 카이제곱 값과 기타 적합지수를 적용하였다.

[표 5]에서 가설의 적합도 지수를 살펴보면, 절대부합지수의 카이제곱통계량 지수는 314.6, 기초적합지수(GFI) 0.792, 조정적합지수(AGFI) 0.771, 원소간평균차이(RMR) 0.049였으며, 증분부합지수의 표준적합지수(NFI) 0.860, 증대적합지수(IFI) 0.865, 비교적합지수(CFI)는 0.859로 나타났다. 본 연구의 가설에서 절대부합지수와 증분부합지수 모두가 최적기준에 근사하는 것으로 나타났다.

표 5. 가설의 적합도 지수

구 분	최적기준	적합도 지수
절대부합 지수	카이제곱통계량 (p-value)	p) 0.05
	GFI(기초적합지수)	'1'의 근사치
	AGFI(조정적합지수)	'1'의 근사치
	RMR(원소간평균차이)	p (0.05)
증분부합 지수	NFI(표준적합지수)	'1'의 근사치
	IFI(증대적합지수)	'1'의 근사치
	CFI(비교적합지수)	'1'의 근사치

### 5. 가설의 검증

본 연구에서 제안한 구조방정식에 대한 가설을 C.R 값으로 검증하였다. C.R값은 연구모형의 외생변수와 내생변수간의 관계에 대한 통합개념으로서 경로계수의 통계적인 유의성 검증지수이다. C.R값은 경로계수를 표준오차로 나눈 값으로 대체로 유의수준 95%에서 CR 값이 1.96을 넘으면 두 변수 사이에 인과관계가 있는 것으로 판단하여 가설이 채택되었다고 판단한다. 가설에 대한 검정 결과는 [표 6]과 같다.

가설 1 '암환자의 의료의 질은 고객만족에 양(+)의 영향력을 미칠 것이다'는 C.R값7.535, Estimate 0.333으로 유의한 정(+)의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. 가설 2 '암환자의 시설 및 환경은 고객만족에 양(+)의 영향력을 미칠 것이다'는 C.R값 0.551, Estimate 0.018로 유의수준 0.05에서 가설이 기각되었다. 가설 3 '암환자의 접근성은 고객만족에 양(+)의 영향력을 미칠 것이다'는 C.R값 1.754, Estimate 0.041로

유의수준 0.05에서 가설이 기각되었다. 가설 4 ‘암환자의 행정서비스는 고객만족에 양(+)'의 영향력을 미칠 것이다’는 C.R값 5.549, Estimate 0.179로 유의한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. 가설 5 ‘암환자의 의료의 질은 재이용의도에 양(+)'의 영향력을 미칠 것이다’는 C.R값 4.126, Estimate 0.223으로 유의한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. 가설 6 ‘암환자의 시설 및 환경은 재이용의도에 양(+)'의 영향력을 미칠 것이다’는 C.R값 4.290, Estimate 0.157로 유의한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. 가설 7 ‘암환자의 접근성은 재이용의도에 양(+)'의 영향력을 미칠 것이다’는 C.R값 1.726, Estimate 0.039로 유의수준 0.05에서 가설이 기각되었다. 가설 8 ‘암환자의 행정서비스는 재이용의도에 양(+)'의 영향력을 미칠 것이다’는 C.R값 3.506, Estimate 0.134로 유의한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. 가설 9 ‘암환자의 고객만족은 재이용의도에 양(+)'의 영향력을 미칠 것이다’는 C.R값 9.170, Estimate 0.516으로 유의한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다.

표 6. 가설검증 결과

가설	분류	Estimate	S.E.	C.R.	p	채택 여부
가설 1	의료의 질 → 고객만족	0.333	0.044	7.535	0.003**	채택
가설 2	시설 및 환경 → 고객만족	0.018	0.032	0.551	0.582	기각
가설 3	접근성 → 고객만족	0.041	0.019	1.954	0.084	기각
가설 4	행정서비스 → 고객만족	0.179	0.032	5.549	0.004**	채택
가설 5	의료의 질 → 재이용의도	0.223	0.054	4.126	0.005**	채택
가설 6	시설 및 환경 → 재이용의도	0.157	0.037	4.290	0.005**	채택
가설 7	접근성 → 재이용의도	0.039	0.023	1.726	0.084	기각
가설 8	행정서비스 → 재이용의도	0.134	0.038	3.506	0.005**	채택
가설 9	고객만족 → 재이용의도	0.516	0.056	9.170	0.001**	채택

\*p<.05, \*\*p<.01

### V. 고찰 및 결론

본 연구는 대학병원에서 수술 및 진료를 받은 암환자를 대상으로 설문조사를 통해 수집한 자료를 가지고 의료서비스품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향

을 분석하였다. 최근 일반기업과 병원에서는 서비스품질 관련 연구가 활발히 진행되고 있지만, 암환자를 대상으로 서비스품질, 고객만족 및 재이용의도 간의 선행연구가 많지 않기에 매우 의미 있는 연구라 할 수 있다. 하지만 대학병원을 이용한 암환자에 한정하여 설문조사를 실시하였고, 체계적인 표본추출 방식이 아닌 무작위로 추출하여 분석한 것이므로 연구의 대표성에는 제한점이 있다. 또한 수술 및 진료 직후 설문조사가 이루어진 것이 아니라서 환자의 기억력에 한계가 있을 수 있으며, 수도권에서 진료를 받고 지방으로 전원 된 환자들도 조사에 포함되어 있어 수도권과 해당지역 대학병원에 대한 개인적 선입견이 설문에 영향을 미쳤을 가능성도 배제할 수 없다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 가설 1 의료의 질은 암환자의 고객만족에 유의한 정(+)'의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 암 환자의 의료기관 만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 요인으로 우수한 의료진이라고 주장한 장동민[35]의 연구와 일치하였다. 그리고 중소병원 환자를 대상으로 의료의 질과 고객만족의 관계를 연구한 윤관호 외[24]와 지역 환자들이 수도권의 종합병원을 이용하는 이유에 대하여 우수한 의료진 및 치료 결과라고 주장한 한국보건산업진흥원[36]의 연구 결과와도 일치하였다. 이는 암환자의 고객만족에 가장 큰 영향력을 미치는 것은 의료의 질적 측면인 의료진의 의료기술 수준, 의료진과의 대화용이, 의료진의 상세한 설명, 의료진과 쉽게 만날 수 있음, 검사 및 결과에 대한 상세한 설명 등이라는 것을 시사해준다.

둘째, 가설 2 시설 및 환경은 암환자의 고객만족에 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 김인 외[37]의 연구에서는 의료서비스의 시설 및 환경 요인을 유형성으로 정의하였으며, 특히 최신의 편의시설, 병원 내·외부의 시설 및 환경 등은 고객만족에 유의한 영향력을 미친다고 주장하였다. 김진현 외[38]의 연구에서도 환자들이 수도권 의료기관 이용의 중요한 이유는 최신 의료장비 및 편리한 시설이라고 주장하였다. 본 연구가 선행연구와 상반된 결과로 나타난 것은 생명과 직결되는 암환자의 특수성으로 일반병원의 환자들과 다른 결과

가 나타난 것으로 추론할 수 있다. 특히 본 연구의 대상인 암환자들의 경우 이미 우리나라의 주요 대학병원을 이용해 본 경험이 있고, 더불어 해당 병원을 이용하기 전부터 시설 및 환경에 대한 많은 정보로 인해 기대감이 높지 않아 실제 상황에서 고객만족에 유의한 영향력을 미치지 못한 것으로 추정할 수 있다. 하지만 이러한 설명이 설득력을 갖기 위해서는 향후 추가적인 심층연구가 필요할 것으로 사료된다.

셋째, 가설 3 접근성은 암환자의 고객만족에 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 종합병원 의료 소비자의 선택요인과 만족도를 연구한 임병훈 외[39]의 연구와 상반된 결과로 나타났다. 이 연구에서 종합병원을 이용하는 환자들은 의료의 접근성이 고객만족에 유의한 양(+)의 영향을 미친다고 하였다. 그리고 노인전문병원의 접근성과 고객만족을 연구한 이용재 외[40]의 연구에서도 접근성은 병원 이용의 중요한 요인이라고 주장하였다. 이렇게 선행연구와 본 연구 결과가 상이한 것은 우리나라 의료이용에 있어 일반병원 및 요양병원의 환자와 암환자 간의 차이가 있는 것으로 판단할 수 있다. 암환자의 대부분이 중환자로 접근성보다도 의료의 질요인이 중요한 요인으로 작용한다는 것을 알 수 있다. 이러한 이유로 인하여 암환자의 수도권 집중화 현상이 더욱 가속화되고 있다.

넷째, 가설 4 행정서비스는 암환자의 고객만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 중소병원 환자를 대상으로 행정서비스와 고객만족의 관계를 연구한 윤관호 외[24]의 연구와 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향을 분석한 유동근 외[41]의 연구와 일치하였다. 이러한 결과는 행정서비스 요인인 진료 및 입퇴원 절차 편리, 진료 및 대기 시간 적당, 행정직원의 상세한 설명, 직원들의 친절함 등은 암환자 및 일반병원의 환자들에게 중요한 요인임을 알 수 있다.

다섯째, 가설 5 의료의 질은 암환자의 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다양한 의료서비스를 경험한 일반인을 대상으로 의료서비스품질이 재방문의도에 미치는 영향을 연구한 최성용 외[42]의 연구에서 의료진의 의료의 질은 재방문의도에 유의한 정(+)의 영향력을 미친다고 하였다. 이러한 결과는 본

연구의 대상이 되는 암 환자들에게 의료의 질적 측면이 고객만족과 재이용의도 모두에 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

여섯째, 가설 6 시설 및 환경은 암환자의 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조철호[43]의 연구에서는 군 병원에서 제공하는 시설 및 환경요인은 진료가치에 유의한 정(+)의 영향력을 미치고, 이는 재이용의도에 유의한 영향력을 미친다고 하였다. 그리고 김인 외[37]의 연구에서도 의료서비스의 시설 및 환경 요인들은 재이용과 고객만족에 유의한 영향력을 미친다고 주장하여, 본 연구 결과와 동일하였다.

일곱째, 가설 7 접근성은 암환자의 재이용의도에 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 본 연구의 가설 3과 동일하게 암환자의 접근성은 고객만족과 재이용의도에 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 병원의 규모에 따른 의료서비스품질이 고객만족과 재구매에 미치는 영향을 분석한 유동근 외[41]의 연구에서는 병원의 접근성은 고객만족에 긍정적 영향을 미치고 이는 재구매의도에 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 암환자와 일반병원 환자의 특성에 따른 차이라고 할 수 있다.

여덟째, 가설 8 행정서비스는 암환자의 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 가설 4와 동일하게 암환자의 행정서비스는 고객만족 및 재이용의도 모두에 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

아홉째, 가설 9 암환자의 고객만족도는 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중소병원 환자를 대상으로 의료의 질과 고객만족의 관계를 연구한 윤관호 외[24], 질병의 중증도에 따른 의료서비스품질이 고객만족과 재구매의도를 연구한 유동근 외[41], 노인전문병원의 의료의 질과 고객만족을 연구한 이용재 외[40]의 연구에서 동일하게 나타났다. 이러한 결과는 일반적으로 병원을 이용한 환자들의 만족도가 높으면 재구매의도가 높게 나타나는 당연한 결과라 할 수 있다.

본 연구에서 주목할 점은 암환자의 특수성으로 인하여 일반병원과 상반된 결과가 나타났다. 즉 암환자의 경우 생명과 직결되는 질병으로 의료의 질이 고객만족과 재이용의도에 큰 영향력을 미쳤다. 그리고 접근성

요인은 암환자들에게 유의한 영향력을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 특히 주목할 만한 결과는 행정서비스 요인이 고객만족과 재이용의도에 유의한 영향력을 보인 것이다. 행정서비스 요인인 진료 및 입퇴원 절차 편리, 적절한 진료 및 대기 시간, 행정직원의 상세한 설명, 직원들의 친절함 등은 정신적, 육체적으로 큰 부담을 가지고 있는 환자 및 보호자들에게 많은 영향력을 초래한 것으로 판단된다.

본 연구 결과에 의하면 의료기관들은 암환자의 만족도와 재이용률을 높이기 위해서는 우수한 의료진의 확보를 비롯한 의료서비스의 질적 수준 향상, 직원 친절 교육 강화 및 행정서비스의 편리성 제고 등과 같은 다각적인 방안을 강구해야 할 것이다. 끝으로 본 연구 결과가 치열한 경쟁 환경 속에서 의료기관이 암환자를 대상으로 고객만족 및 재이용률을 높이기 위해 유용한 경영전략을 수립하는데 기여할 수 있기를 기대한다.

#### 참 고 문 헌

[1] 통계청, “통계청 사망원인통계연보”, 2009.  
 [2] 보건복지부, “국립암센터통계로 본 암 현황”, 2011.  
 [3] 보건복지부, “암발생 통계”, 2007.  
 [4] 이영성, *암환자의 진료권과 의료이용 경로에 관한 연구*, 서울대학교 박사학위 논문, 1996.  
 [5] J. W. Yarbro, “Changing cancer care in the 1990s and the cost,” *Cancer*, Vol.67, pp.1718-1728, 1991.  
 [6] 염영희, 이인자, “의료서비스 품질, 서비스 가치, 고객만족 및 고객충성도 간의 인과관계”, *간호행정학회지*, 제16권, 제4호, pp.497-506, 2010.  
 [7] 이선희, 이혜진, 정상혁, “의료서비스에 대한 고객충성도 관련요인 분석”, *보건행정학회지*, 제15권, 제2호, pp.37-52, 2005.  
 [8] 정용길, 박종갑, “서비스 품질과 고객만족 및 재구매의도에 관한 교차문화적 비교연구”, *마케팅관리 연구*, 제6권, 제2호, pp.85-125, 2001.  
 [9] K. D. Bopp, “How patient’s evaluate the quality

of ambulatory medical encounter’s : a marketing perspective,” *Journal of Consumer Research*, Vol.17, No.3, pp.375-384, 1990.  
 [10] J. John, “Improving quality through patient-provider communication,” *Journal of Health Care Mark*, Vol.11, No.4, pp.51-60, 1991.  
 [11] M. K. Brady and J. J. Cronin, “Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach,” *J Mark*, Vol.65, No.3, pp.34-49, 2001.  
 [12] R. T. Rust and R. L. Oliver, “Service quality: Insights and managerial implications from the frontier,” Thousand Oaks CA: Sage Publications, pp.25-280, 1994.  
 [13] 강병서, 조철호, 김상한, “병원의 서비스품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, *중소기업연구*, 제27권, 제1호, pp.58-87, 2005.  
 [14] S. Strasser and R. M. Davis, “Measuring patient satisfaction for improved patient services,” Health Administration Press, 1991.  
 [15] W. O. Bearden and J. E. Teel, “Selected determinants of consumer satisfaction and complain reports,” *Journal of Marketing Research*, Vol.20, No.2, pp.21-28, 1983.  
 [16] R. L. Oliver, “Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer,” New York: McGraw Hill, 1997.  
 [17] E. Anderson, C. Fornell, and D. R. Lehmann, “Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden,” *Journal of Marketing*, Vol.58, pp.53-66, 1994.  
 [18] J. E. Engel, R. D. Blackwell, P. W. Miniard, “Consumer behavior,” Vol.8, 1995.  
 [19] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, A. Parasuraman, “The behavioral consequences of service quality,” *The Journal of Marketing*, Vol.60, No.2, pp.31-46, 1996.  
 [20] 류정건, “고령화 사회의 요양병원 선택요인에 관

- 한 연구”, 마케팅관리연구, 제11권, 제2호, pp.101-130, 2006.
- [21] T. J. Cronin and S. A. Taylor, “Measuring service quality: reexamination and extension,” *Journal of Marketing*, Vol.56, No.7, pp.55-68, 1992.
- [22] 이유재, 김재일, 김주영, *서비스마케팅*, 학현사, 1995.
- [23] 조송현, *참여스포츠의 서비스품질과 고객충성도의 관계*, 서울대학교 박사학위논문, 1995.
- [24] 윤관호, 권미영, “의료서비스품질요인이 서비스 가치와 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, *경영교육저널*, 제18권, pp.37-59, 2010.
- [25] A. G. Woodside, “Commentary: What is quality and how much does it really matter?,” *Jouranal of Health Care marketing*, Vol.11, No.4, pp.61-67, 1991.
- [26] 윤명숙, *서비스품질의 마케팅 전략적 활용에 관한 실증적 연구 : 의료서비스를 중심으로*, 숙명여자대학교 박사학위논문, 1991.
- [27] 한금옥, “입원환자의 서비스 만족도와 병원 재선택 의사와의 관련성”, *병원행정연구학회지*, 제3권, 제1호, pp.103-122, 1995.
- [28] 박종오, 황용철, “서비스상황요인이 서비스 품질, 서비스가치, 고객만족과 재이탈의도에 미치는 영향”, *서비스경영학회지*, 제8권, 제1호, pp.79-110, 2007.
- [29] P. Kotler, “Marketing management, The millennium edition, NJ,” Prentice Hall, 2000.
- [30] M. J. Bitner, “Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees,” *Journal of Marketing*, Vol.6, No.2, pp.57-71, 1992.
- [31] A. Taylor, J. J. Jr Cronin, “Model patient satisfaction and service quality,” *Journal of Health Care Marketing*, Vol.14, No.1, pp.34-44, 1994.
- [32] 박종원, 윤성준, 최동춘, “의료서비스품질과 이미지가 고객만족과 재이용 의사에 미치는 영향에 관한 연구”, *서비스경영학회지*, 제4권, 제1호, pp.57-74, 2003.
- [33] 최귀선, *의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석*, 연세대학교 박사학위논문, 2000.
- [34] 박재산, “국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료 서비스 질, 만족도, 고객 충성도간의 관련성 분석”, *병원경영학회지*, 제9권, 제4호, pp.45-69, 2004.
- [35] 장동민, 남봉현, “의료서비스의 질 평가와 환자 만족도의 측정, 인제논총, 제15권, 제1호, pp.219-232, 1999.
- [36] 한국보건산업진흥원, “대구 경북권역 보건 의료 산업 경쟁력 강화방안에 관한 연구”, 2006.
- [37] 김인, 신학진, “노인요양시설의 서비스품질이 서비스만족과 의사결정에 미치는 영향”, *한국노년학회지*, 제29권, 제2호, pp.579-591, 2009.
- [38] 김진현, 이재희, 이진희, “KTX 도입 이후 암환자의 의료이용 변화”, *한국철도학회논문집*, 제13권, 제2호, pp.236-243, 2010.
- [39] 임병훈, 박운용 “선택형 컨조인트 분석을 활용한 종합병원 의료 소비자의 선택요인 분석”, *대한경영학회 춘계학술발표대회*, 2006.
- [40] 이용재, 최호규, “노인전문병원의 의료서비스 품질이 고객만족과 재이용에 미치는 영향”, *경영컨설팅 리뷰*, 제1권, 제2호, pp.87-112, 2010.
- [41] 유동근, 서승원, “질병의 중증도에 따른 의료서비스 품질과 병원의 명성이 고객만족과 재구매의도, 그리고 부정적 구전에 미치는 영향”, *병원경영학회지*, 제14권, 제4호, pp.25-51, 2009.
- [42] 최성용, 정해경, 권미영, “의료서비스품질이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구”, *한국기업경영학회*, 제13권, 제2호, pp.51-65, 2006.
- [43] 조철호, “군병원의 의료서비스품질이 외래환자의 진료가치와 환자만족에 미치는 영향”, *서비스경영학회지*, 제10권, 제4호, pp.173-200, 2009.
- [44] 권진, “노인요양병원 선택요인이 환자만족도와

재이용 및 구전의도에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제10호, pp.301-311, 2011.

저 자 소 개

양 중 현(Jong-Hyun Yang)

정회원



- 2006년 8월 : 경상대학교 경영학과(경영학석사)
- 2009년 8월 : 인제대학교 보건행정학과(보건행정학박사)
- 2002년 8월 ~ 2012년 2월 : 경상대학교병원

▪ 2012년 3월 ~ 현재 : 중원대학교 의료정보행정학과 조교수

<관심분야> : 병원경영, 보건행정

송 태 균(Tae-Kyun Song)

정회원



- 2006년 8월 : 고려대학교 경영학과(경영학석사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 고려대학교 대학원 보건학협동과정
- 2001년 4월 ~ 현재 : 한국보건산업진흥원 의료산업정책단

<관심분야> : 병원경영, 보건행정

장 동 민(Dong-Min Chang)

정회원



- 1989년 8월 : 서울대학교 보건관리학과(보건학석사)
- 1996년 2월 : 서울대학교 보건학과(보건학박사)
- 1993년 9월 ~ 1996년 8월 : 한국보건산업진흥원 수석연구원

▪ 1996년 9월 ~ 현재 : 인제대학교 보건행정학과 교수

<관심분야> : 보건의료정책, 병원행정