

# 전통마을 방문객 만족요인이 전반적 만족도와 행동의도에 미치는 영향 -아산 외암 마을을 대상으로-

## Influence of Satisfaction Factors of Traditional Village Visitor on Whole Satisfaction and Behavior Intention

-Focusing on Oeam Maul in Asan-

이종주

백석문화대학교 관광학부

Jong-Joo Lee(jjlee217@yahoo.co.kr)

### 요약

전통 가옥이나 마을 체험은 하드웨어와 소프트웨어가 양립하는 매우 포괄적인 문화상품으로 급속한 성장을 하고 있으나 충청도를 대표하는 전통 체험형 관광지인 아산 외암 마을은 성장이 정체되어 있는 듯하다. 외암 마을은 양적인 성장과 더불어 질적 성장을 추진해야 하는 상황이다. 이런 문제의식을 가지고 선행연구를 바탕으로 가설을 설정하였다. 연구 분석을 위해 설문을 실시하였고, 수집된 설문을 가지고 SPSS 20.0을 이용하여 군집분석을 실시하였고 가설검증을 위해서 회귀분석을 실시하였다. 설정된 3개의 가설 중 가설 1은 만족요인이 전반적 만족도에 영향을 미침을 확인하였고, 가설 2의 경우 만족요인(음식 및 기념품, 관람효율성, 관람편의성, 전통가옥, 체험) 중 음식 및 기념품 요인이 행동의도(추천의도, 구전, 재방문)요인 중 재방문에 영향을 미치지 않음을 제외하고 만족요인은 행동의도에 영향을 미쳤다. 따라서 가설 2는 부분적으로 채택되었고, 가설 3은 전반적 만족도가 행동의도에 영향을 미쳤다. 설정된 모든 가설이 채택 되었다. 본 논문의 연구결과는 기존연구의 결과와 유사 하였다. 설정된 가설검증 이외에도 만족도 요인을 이용한 군집분석을 통하여 관광객 시장을 2개로 분류하였고 분류된 시장에 따라 인구통계적 특성의 차이가 있음을 확인하였다.

■ 중심어 : | 전통마을 | 만족요인 | 행동의도 | 전반적 만족도 | 외암 마을 |

### Abstract

A traditional house or a traditional village experience has been on the rise as a form of experiential cultural tourism. But the Oeam folk village, a experiential cultural tourist destination representing Chungcheng-do seems to confront the stagnancy in the part of growth. It has to grow in two sides of quantity and quality. On the ground of this critical mind, 3 assumptions were established after analyzing previous studies. Additionally, market segmentation using satisfaction factors was practiced. In order to verify assumptions, A questionnaire was made and a survey was practiced. Out of statistic analyses, cluster analysis was practiced to do market segmentation targeting people who visit Oeam folk village and regression analysis to verify established assumptions. The assumption 1 was adopted that satisfaction factors influence whole satisfaction. The assumption 2 was partly adopted that satisfaction factors(sightseeing efficiency, sightseeing convenience, traditional house and experience factor) except food and souvenir factor influence behavior intention. The assumption 3 was adopted that whole satisfaction influences behavior intention. These were similar with the results of previous studies. As the result of cluster analysis to confirm the difference of demographic characteristics according to the market, 2 clusters was classified and classified clusters showed the difference of demographic characteristics.

■ keyword : | Traditional Village | Satisfaction Factor | Behavior Intention | Whole Satisfaction | Oeam Maul |

## I. 서론

도시적 삶의 형태를 유지하며 살고 있는 다수의 현대인들은 관광에 대한 욕구와 흥미가 변화되었고, 이 변화된 욕구와 흥미를 반영해 새롭게 대두되고 있는 체험 문화관광의 한 형태가 전통 가옥이나 전통 마을 체험이다. 전통 가옥과 전통 마을 체험은 하드웨어(자연과 상생하는 건축물)와 더불어 소프트웨어(높은 자긍심, 더불어 사는 공동체 체험, 교육 공간)가 양립하는 매우 포괄적인 문화 상품성을 가지고 있다.

대표적인 전통 민속 마을중 하나인, 아산 외암 마을은 방문객수에 있어 2004년 528,286명 그리고 2005년 452,623명으로 정점을 이룬 후 2006년 380,673명, 2007년부터 2009년 까지 방문객 수가 20만명 수준이었다가, 2010년 366,223명, 2011년 315,059명으로 증가[1]하였다. 2009년 이후 방문객 수가 다시 증가추세이긴 하지만 2004년과 2005년을 비교했을 때 상당히 감소한 수치를 보이고 있다. 따라서 외암 마을은 관광지로서 지속적인 양적 성장이 요구되며 이를 가능하게 하기 위해서는 질적인 부분의 동반성장이 필요하다. 양적성장과 더불어 질적 성장을 하기 위해서 방문객 만족을 이해할 필요성이 있으며 시장세분화를 통한 더 정확한 방문객의 인구통계적 특성 차이의 확인이 필요하다.

관광객 만족을 이해하기 위해서는 만족에 영향을 미치는 만족요인 혹은 만족에 영향을 미치는 속성에 대한 이해가 필요하고, 이 요인들과 전체적인 만족도간의 인과관계의 확인이 필요[2][3]하다. 그 이유는 만족도 요인에 따라 전체적 만족에 미치는 영향의 차이가 있기 때문이다. 만족도와 행동의도의 영향관계에 관해서 많은 연구가 행해졌는데, 구별해 보면 전체적 만족도와 행동의도와의 관계[4-7]를 연구한 논문과 개별 만족요인과 행동의도의 관계를 확인한 연구[8-12]이다. 이 두 유형의 논문의 결론은 만족이 행동의도에 영향을 미친다는 것이 일반적이다.

송완구와 이동민[13]은 고객체험동기를 군집분석해서 군집별 방문객 특성을 확인하였고, 신현규와 신홍철[14]은 자연휴양림 이용객들의 방문동기를 이용한 시장세분화를 통해 이용객들의 인구통계적 특성에 따른 만족도의 차이를 확인하였다. 외암 마을 방문객 특성을

좀 더 확실히 이해하기 위해 만족요인에 따라 시장을 분리해 시장별 인구통계적 특성의 차이를 확인한다.

지속적 공간과 시간의 특성을 지닌 전통 문화관광지인 외암 마을을 대상으로 본 논문은 전체적 만족도와 개별 만족 요인의 영향관계 그리고 전체적 만족도 및 개별 만족 요인과 행동의도의 영향관계를 확인하고자 한다. 또한 방문객들의 만족요인을 이용한 군집분류를 통해 방문객들의 시장별 특성을 확인한다. 전국적 관광지로 거듭나기 위해 양적성장과 질적 성장을 동시에 수행해야 할 필요성이 있는 현재의 외암 마을을 대상으로 진행되는 시장세분화, 만족도와 행동의도에 대한 연구는 외암 마을이 마케팅 전략과 발전방안을 수립하는데 방향성을 제시할 수 있을 것이라는데 연구의 의미를 찾을 수 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 체험문화관광과 전통마을

한국관광공사[15]는 문화관광을 “문화적 동기를 가지고 전통과 현대의 다양한 문화를 적극적으로 체험하는 특정 관심분야 관광의 일종”이라고 보았다. 박숙진과 김태현[5]은 문화관광이 현대관광의 한 유형이라고 하였으며, 문화관광의 육성은 지역문화의 고유성과 정체성을 공개적으로 들어내어 지역의 경쟁력을 확보하게 하는 중요한 요소로서, 문화관광에서 문화는 강력한 영향력을 지니고 있다.

문화관광의 대상은 역사적 건물이나 기념물등 유적과 사적 및 사적지, 박물관, 영화관, 미술관등 유형의 구조물과 세시풍속, 민속, 음악, 무용, 종교, 언어, 생활양식 등 무형의 요소까지 포함되며, 한국관광공사[14]는 문화관광은 문화적 욕구를 겨냥한 다양한 소비 형태를 창조하여 다방면으로 관광소비를 유도할 수 있으므로 경제적 파급효과가 크며 관광객은 문화유산과 생활한 생활문화의 감상과 체험을 추구하며 이를 통하여 지식 확대 및 인격성장을 도모한다고 하였다.

전통은 단순한 과거가 아니라 살아 숨 쉬는 존재가 되어 오늘의 우리에게 영향을 주는 경우에 의미가 있다

[15]. 전통공간은 한 국가의 지형이나 기후 등의 영향뿐 아니라 민족의 정서, 종교, 철학사상을 기반으로 하는 전통 속에서 형성되어지며 역사적 건축물 같은 문화유산은 공간의 독특한 개성을 보여준다. 공간은 경험되고 체험되는 대상[16]으로 전통공간은 현재 우리의 삶에서 체험되고 경험되어지는 장소이다.

전통적 공간인 전통 가옥은 “역사적 의미와 문화사적인 가치가 있는 국가 및 지방 문화재와 민간 전통 건축물”이라고 하며[17], “주거용도로 사용되었거나 또는 사용되고 있는 전통 건축물[18]이다.” 전통 가옥 체험은 “역사적 및 문화적 가치가 있는 주거용 전통 건축물에 머물면서 숙박, 공연관람, 교육체험 등 다양한 활동을 경험하는 체험”[19]이다. 전통마을은 유무형의 인문적 요소를 비교적 많이 보유하면서 인문적 행위의 대상이 되는 자연적 조건이 비교적 잘 갖추어진 지역으로서 거주자 모두가 협력하여 전통문화 전승에 노력하며 전통문화와 현상문화와의 조화를 고려하는 미래지향적 의미를 갖는 마을이다[18].

전통가옥에 대한 연구동향은 관광지로서의 전통가옥을 바라본 연구와 숙박시설로서의 전통가옥을 본 연구로 크게 분류[13]할 수 있다. 관광지로서의 전통가옥 및 마을에 관한 연구는 방문동기, 선택속성 및 만족도에 관한 연구[13][20][21]와 체험요인과 만족 및 행동의도에 관한 연구[22][24]로 구분할 수 있다.

## 2. 만족요인과 전반적 만족도

Oliver[25]는 불일치된 기대와 고객이 소비경험에서 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적인 상태라고 만족을 보았다.

만족을 측정하는 방법은 간접적 방법과 직접적 방법으로 나눌 수 있다. 직접적 방법은 단일 혹은 복수의 문항으로 직접 관광경험에 대한 느낌이나 만족, 선호도 등의 질문을 통해 측정하는 방법이며 간접적 방법은 관광상품의 여러 측면이나 속성을 평가하도록 한 후 얻은 값을 다양한 방법으로 계산한 점수를 관광객 만족의 지표로 삼는 방법이다. 직접적 측정 방법은 전반적 만족을 측정한 것으로 볼 수 있으며 간접 측정 방법은 하위 차원에 대한 평가를 합산한 부분별 만족의 복합지수로

볼 수 있다. 전반적 만족도는 관광 상품에 대한 과거, 현재, 미래의 성과에 대한 총체적 지표의 제공이고 부분별 만족 복합점수는 관광지의 만족속성에 대한 진단적 지표이다[26].

관광객 만족은 전체적 평가를 지향하고 전체적 평가는 만족 구성 요소들의 평가를 기초로 하여 전체적인 관광객 만족을 나타내게 되는 것이다[8]라고 이해할 수 있다. 고동우[27]는 관광객 만족은 참여활동의 후속단계를 대표하는 구성개념이라고 하였고, Pizam[28]은 관광지가 제공하는 경험요소들을 접근성, 매력성, 청결성, 식음료시설, 숙박시설, 비용, 환대정신의 7개 요인으로 분류하고 각 요인별 만족에 대한 평균값을 산출하여 이를 관광객의 전체적인 만족으로 평가하였다. 이 연구는 관광객에게 제공하는 만족도에 있어 각 요인별 차이를 이해[2]하는데 도움을 준 시발(始發) 연구이다.

최용복과 부창산[2]은 방문객 만족요인을 상품, 편의시설, 먹거리, 즐길거리 그리고 운영요인으로 보았고, 만족도 요인과 전체적 만족도와의 인과관계를 확인하였다. 윤세목과 노용호[11]는 전시회 만족도 요인과 재방문 및 행동의도의 관계연구에서 전시회 만족도 요인을 시설환경 및 흥미성, 서비스 및 가격, 교통편 및 안내시설 그리고 프로그램 진행으로 보았고, 이 요인들이 재방문과 행동의도에 영향을 미침을 확인하였다. 이낙귀[29]는 축제 방문객 평가요인을 접근성과 홍보, 친절성, 프로그램홍보, 먹거리와 특산물, 편의시설과 정보로 구분한 후 이 요인들과 만족도간의 영향관계를 확인하였다. 조태영과 서태양[24]은 문화관광 체험요인을 교육성, 심미성, 오락성, 일탈감으로 구분하였다. 김지훈과 이훈[12]은 고궁관광평가요인을 해설성, 편의성, 객관적 진정성, 콘텐츠 구성성, 대응성, 실존적 진정성으로 구분하였다. 노용호, 이수형, 최이규 그리고 양희진[30]은 생태관광자의 만족에 영향을 미치는 하부요인을 물리적 속성, 생태해설, 생태체험, 접근성, 이용성으로 나누고 이 요인을 기대와 성과요인으로 보고 이 요인들과 만족과의 관계를 확인하였다.

## 3. 행동의도

행동의도는 소비자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형

성한 후 특정한 행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념으로 정의할 수 있고 소비행동에 대한 예측요인으로 중요하며 일정한 목적을 성취하기 위한 실행 계획으로 생각할 수 있다[7]. 행동의도에 속하는 재방문 의도는 해당 관광지의 재방문 가능성이 있거나 다른 사람에게 해당 관광지의 우수성을 자발적으로 추천할 가능성이 높은 상태를 의미한다[13]. 고동우[27]는 전반적 관광만족과 함께 재방문 의도와 추천 의도가 관광경험 후속의 심리적 변수라고 하였고, 제시한 재방문 의도란 관광지 하위속성과 관련된 체험들에 근거하여 참여자가 해당 관광지를 다시 방문하고 싶은 욕구를 느끼는 정도를 의미하며 추천 의도는 관광지의 여러 속성과 관련된 여러 체험에 근거하여 개인이 타인에게 긍정적으로 구전할 의향의 정도를 의미한다고 하였다[13]. 최용복과 부창산[2]도 만족속성이 만족도와 재방문 의사 및 추천 의도에 영향을 미침을 확인하였다[31-34].

Geva와 Goldman[35]는 관광자 만족과 재방문과 구전은 서로 동반하는 개념이라 보았다. 구전이란 비공식적인 의사소통의 형태로 어떠한 사실 및 현상을 제3자에게 전이하는 것을 말한다[29][34]. 사회집단 속에서 가족과 준가족집단이 상품구매에 지대한 영향을 미치며 사회집단은 구전에 강력한 영향을 미친다[37][38]. 차동욱[10]은 영화제 만족도 요인이 재방문의사 및 구전홍보에 영향을 미침을 확인하였다. 진병길과 정윤조[38]의 연구에서도 템플스테이 체험과정에서 사찰체험환경에서 유발된 참가자들의 감정이 만족과 사후행동의도(구전, 재방문)에 영향을 미침을 확인하였다. 윤세목과 노용호[11]는 만족한 고객은 추후 재방문 의도를 보이며 주변인에게 추천을 하며 긍정적인 구전을 통해 상호간 신뢰 관계를 형성하는 것을 확인하였다. 선행 연구를 분석해 보면, 행동의도의 하위변수로 구전, 추천 의도 및 재방문 의도를 들 수 있다

### III. 연구 설계

#### 1. 가설설정

정강환과 윤유식[9]은 만족도 변수가 만족도에 미치

는 영향연구에서 만족도 변수가 전반적 만족도에 영향을 미치며 만족도 변수에 따라 전반적 만족도에 영향을 미치는 정도가 다름을 확인하였다. 노용호, 이수형, 최이규와 양희진[30]은 만족의 하부영향요인들을 기대와 성과요인으로 보고 만족과의 영향관계를 확인하였는데 하부영향요인 중에서 일부요인을 제외하고 모두 만족에 영향을 미침을 확인하였다. 김지선과 이훈[12]은 고궁관광평가요인과 전체적 만족도간의 영향관계분석에서 모든 평가요인이 전체적 만족도에 영향을 미침을 확인하였다. 즉, 선행연구에 따르면 만족도 변수나 하부요인이 전반적 만족도 평가에 영향을 미치며 이 변수나 하부요인들이 만족도에 미치는 영향의 정도가 각기 다름을 공통적으로 확인할 수 있다. 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

<b>가설 1</b>	만족요인은 전반적 만족도에 영향을 미칠 것이다.
-------------	----------------------------

박명희[39]는 재방문 의도는 관광지를 구성하고 있는 관광지 만족도 하위속성요인에 대한 경험을 바탕으로 그 관광지를 다시 방문할 욕구를 가지는 것으로 직접방문의도와 간접방문의도로 구분하였다. 진원배와 황봉취[3]는 관광지만족요인이 재방문에 영향을 미침을 확인하였다. 김지선과 이훈[12]은 고궁관광평가요인과 재방문 및 추천 의도 사이에 영향관계가 있음을 확인하였다. 차동욱[10]은 영화제 만족도 요인이 재방문의사 및 구전홍보에 영향을 미침을 확인하였다. 김정택[8]은 만족과 재구매 의도, 추천 의도에 관련해서 서비스를 제공하는 공급자의 입장에서는 소비자 만족 요인만을 분석하는데 그치지 않고 만족 요인 중 어떤 요인이 구매 후 행동의도에 영향을 미치는가를 판단하는 것이 상당히 중요하다 하였다. 고동우[27]는 전반적인 만족에 따라 후속변수인 재이용차원인 재방문 의도, 회의적인 구전형태인 추천 의도 그리고 적극적 관심의 표명인 방문을 형성할 수 있다고 하였다[40]. 한상린[41]과 안세길[42]도 고객만족은 구매 후 태도뿐만 아니라 다른 사람에 대한 긍정적 혹은 부정적 구전효과에도 영향을 미친

다고 볼 수 있다고 하였다. 즉, 선행연구를 따르면 만족 요인들에 의해 행동의도 변수들이 영향을 받음을 알 수 있고, 만족요인에 따라 행동의도 변수들이 받는 영향의 정도가 다름을 확인할 수 있다. 그리고 전반적 만족에 의해 행동의도의 변수들이 영향을 받음을 또한 선행연구를 통해 확인할 수 있다. 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 2	만족요인은 행동의도에 영향을 미칠 것이다.	
	가설 2-1	만족요인은 추천 의도에 영향을 미칠 것이다.
	가설 2-2	만족요인은 구전에 영향을 미칠 것이다.
가설 3	가설 2-3	만족요인은 재방문 의도에 영향을 미칠 것이다.
	전반적 만족도는 행동의도에 영향을 미칠 것이다.	
	가설 3-1	전반적 만족도는 추천 의도에 영향을 미칠 것이다.
가설 3	가설 3-2	전반적 만족도는 구전에 영향을 미칠 것이다.
	가설 3-3	전반적 만족도는 재방문 의도에 영향을 미칠 것이다.

## 2. 변수의 조작적 정의 및 연구 방법

### 2.1 변수의 조작적 정의

전반적 만족도는 외암 마을 방문객이 방문경험에서 얻은 사후 이미지를 평가한 것으로 경험에 대한 일종의 태도로 정의한다. 만족요인은 만족도에 영향을 미치는 하부요인이다 라고 정의한다. 행동의도는 방문객들이 관광대상에 대한 태도를 결정한 후 태도를 행동으로 나타내려는 개인의 의지라고 보며 행동의도의 구성요인은 추천의도, 구전 및 재방문의도이다. 추천의도는 관광대상에 관련된 체험에 근거하여 타인에게 긍정적으로 구전할 의도라고 정의한다. 구전은 관광지에 대한 긍정적 혹은 부정적 정보가 대화를 통해서 전달되는 것으로

정의한다. 재방문의도는 관광대상에 관련된 체험에 근거하여 다시 방문하고 싶은 요구라고 정의한다.

### 2.2 연구방법

설문 응답자의 일반적 특성과 행동의도 문항은 윤세목, 노영희[11]의 설문을 근거로 하여 작성 하였고, 전반적 만족도와 만족요인에 관한 문항은 최용복과 부창산[2], 전원배와 황봉취[3] 그리고 윤세목과 노용호[11]의 설문을 근거로 하여 본 논문에 맞게 변형해서 작성 하였다.

설문은 충남 아산시 송악면 외암 1리 외양골에 위치한 외암 마을에서 7월 1일부터 12일까지 실시하였다. 총 421부의 설문지를 배포하여 420부를 회수하였고, 이 중 406부를 분석에 사용하였다. 통계분석을 위해 SPSS 20.0을 이용하여 신뢰도분석, 요인분석, 빈도분석, 군집 분석, 판별분석 및 회귀분석을 실시하였다.

표 1. 설문지 구성과 측정 척도

변 수	변수 출처	문항수	척 도
일반적 특성	윤세목, 노영희[11]	7	명목척도
만족요인 및 만족도	최용복, 부창산[2] 전원배, 황봉취[3] 윤세목, 노영희[11]	15	5점Likert척도
행동 의도	윤세목, 노영희[11]	3	5점Likert척도

## IV. 실증분석

### 1. 인구·통계적 특성

설문에 참여한 사람들의 인구·통계적 특성은 다음과 같다. 전체 응답자 중 여성은 227명(55.7%), 남성은 179명(44.3%)이다. 미혼은 76명(17.4%)이고 기혼은 330명(82.6%)이다. 연령대별로 보면 20대 미만은 9명(1.3%), 20대가 56명(13.8%), 30대가 178명(44.3%), 40대가 110명(27.4%), 50대가 29명이었고(7.2%), 60대 이상이 24명(6.0%)이다. 학력은 고졸 이하가 105명(27.9%), 전문대 졸업자가 119명(28.0%), 대학 졸업자가 153명(37.5%) 그리고 대학원 이상이 29명(7.5%)이다. 소득별로 보면 월 소득이 100만원 이하가 41명(11.3%),

101-200만원이 97명(26.7%), 201-300만원이 106명(29.2%), 301-400만원이 62명(17.1%), 401-500만원이 42명(11.6%)이고, 501만원 이상이 15명(4.1%)이다. 직업은 학생이 11명(2.8%), 자영업자가 46명(11.5%), 회사원이 130명(32.6%), 전문직 종사자가 45명(11.3%), 주부가 124명(31.1%), 공무원이 21명(5.3%) 그리고 기타 업종 종사자가 22명(5.5%)이다. 거주지는 서울 및 경기도 거주자가 124명(31.5%), 천안 및 아산 거주자가 200명(50.8%), 천안 및 아산을 제외한 충청도 거주자가 28명(7.1%), 경상도 거주자가 23명(5.8%), 전라도 거주자가 14명(3.6%)이고, 강원도 거주자가 5명(1.3%)이다. 방문자의 50% 이상이 천안 및 아산 지역이었고, 그 외 충청도 지역 방문자의 수가 비교적 적었기 때문에 방문자의 거주지 분류에서 천안 및 아산 지역을 분리하였다.

## 2. 측정도구 분석

### 2.1 측정 도구의 신뢰도 및 타당성 분석

설문 문항의 적합성을 판단하기 위해 Cronbach's alpha 값을 활용하여 신뢰성 분석을 실시하였다. alpha 값이 0.6 이상이면 일반적으로 신뢰 할 수 있다[43]. 설문의 타당성을 확인하기 위해서는 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분 분석을 이용하고, 요인적재치의 단순화를 위하여 직각회전 중 Varimax 방식을 선택하였다. 요인적재량이 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주[43]한다.

선행연구의 분석을 통해 도출된 15개의 항목을 요인 분석 하여 다섯 개의 요인을 도출하였다. 요인 1은 음식 및 기념품, 요인 2는 관람 효율성, 요인 3은 관람 편리성, 요인 4는 전통가옥 그리고 요인 5는 체험 요인으로 명명하였다. 도출된 요인들의 신뢰성을 확인하기 위해 사용한 Cronbach's alpha 값이 도출된 요인들 모두에서 0.8 이상이므로 신뢰성이 있다고 판단한다.

표 2. 요인 분석 및 신뢰도 분석

구 분	요인적재량				
	설문 내용	요인명	요인 변수	분산설명력 (총분산설명력)	alpha값
기념품가격적당 기념품품질우수	음식 및	.841 .829		19.976	.924

기념품종류다양 음식종류다양 음식가격적당 음식 질 좋음	기념품 요인	.758 .681 .638 .653			
안내표지판 안내책자 교통표지판 문화 해설사 관람동선 주민친절	관람 효율성 요인	.774 .746 .716 .705 .526 .501	16.161 (36.137)		.864
주차시설편리 휴식 공간 화장실 청결	관람 편의성 요인	.863 .809 .799	11.821 (47.958)		.844
다양한 가옥 가옥보존 거주민가옥	전통 가옥 요인	.835 .823 .638	11.241 (59.198)		.862
입장료 체험시설 모형마을조성 다양한 체험 주변관광지연계	체험 요인	.646 .582 .521 .510 .490	9.886 (69.085)		.832

### 2.2 측정 변수의 상관관계 분석

다중공선성의 문제를 확인하기 위해 만족요인, 전반적 만족도 및 행동의도 간에 상관관계분석을 실시하였다. 분석결과 모든 측정변수들 간에 유의한 상관관계가 있음을 확인하였다.

표 3. 상관관계 분석

변 수 명	만족요인					행동의도				
	음식/ 기념 품	관람 효율 성	관람 편의 성	전통 가옥	체험	만족 도	추천	구전	재 방문	
만 족 요 인	음식/ 기념 품	1	.326	.385	.293	.198	.179	.165	.297	.324
	관람 효율 성	.326	1	.219	.265	.421	.356	.215	.458	.427
	관람 편의 성	.385	.219	1	.293	.372	.252	.173	.368	.378
	전통 가옥	.293	.265	.293	1	.428	.374	.173	.414	.316
	체험	.198	.421	.372	.428	1	.317	.347	.521	.423
만족도	.179	.356	.252	.374	.317	1	.728	.837	.774	
행 동 의 도	추천	.165	.215	.173	.173	.347	.828	1	.745	.826
	구전	.297	.458	.368	.414	.521	.837	.745	1	.768
	재방문	.324	.427	.378	.316	.423	.774	.826	.768	1

### 3. 군집분석

만족요인을 가지고 계층적 군집분석을 실시하였고

계층적 군집분석 결과의 안전성과 타당성을 확보하기 위하여 K-means 군집분석을 추가로 실시하였다. 두 가지 군집분석 결과 공통적으로 2개의 군집이 분류되었다. 분류된 군집 중 군집 2가 군집 1에 비해 관람효율성, 관람편의성, 전통가옥 그리고 체험 요인에 대한 평균이 상대적으로 높았다. 군집 1은 고만족요인 집단, 군집 2는 저만족요인 집단으로 명명하였다.

표 4. 만족요인 K-means 군집분석

구분	음식/기념품	관람효율성	관람편의성	전통가옥	체험
군집1(152)	3.35	3.02	3.16	3.17	2.48
군집2(206)	3.29	3.86	3.92	3.88	2.78

군집분석의 타당성검증을 위해 판별분석을 실시하였다. 판별분석 결과 정준상관관계 .744로 우수한 것으로 나타났으며 판별함수가 총 분산의 100%를 설명하며, 95% 수준에서 유의한 것(p=.000)으로 나타났다.

표 5. 판별분석을 통한 군집분석 타당성 검증

요인	함수	고유값	분산	정준상관	Wilks'람다	$\chi^2$	P
만족평가요인	1	1.290	100	.744	.575	123.325	.000
표준화 정준판별함수	음식/기념품					.221	
	관람효율성					.435	
	관람편의성					.845	
	전통가옥					.724	
	체험					.303	

2개의 군집을 분류한 후 군집1 저만족요인 집단과 군집 2 고만족요인 집단 사이에 인구 통계적 특성의 유의한 차이가 있는지를 확인하기 위해 교차분석을 실시하였다. 분석결과 소득( $\chi^2=12.451$ ,  $p=.000$ )과 학력( $=11.184$ ,  $p=.000$ )에 의해 군집별 유의한 차이가 있었다. 군집 1은 소득이 200만원 이하가 많았으며 학력도 군집 2보다 상대적으로 낮았다. 군집 2는 소득이 200만원 이상이 많았으며 학력도 군집 1보다 상대적으로 높았다.

표 6. 군집별 인구통계적 특성 교차 분석

구분	항목	군집1	군집2
학력	고졸이하	52(32.0)	49(23.6)
	전문대졸업	55(45.0)	47(25.0)
	대학졸업이상	33(23.0)	86(51.3)
소득	200만원이하	53(45.0)	42(22.6)
	201-300만원	43(32.9)	84(52.4)
	301만원이상	34(21.9)	45(24.8)

#### 4. 가설 검증

##### 4.1 가설 1

가설 1을 회귀 분석한 결과, 회귀식의 설명력은 48%이고 유의수준 .05에서 유의확율이 모두 .000으로 만족요인은 전반적 만족도에 유의한 영향을 미침을 확인하였다. 다중회귀분석시에 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 정도는  $\beta$  값을 통하여 확인할 수 있다[8][40].  $\beta$  값을 통하여 확인한 영향의 정도는 전통가옥, 관람효율성, 관람편의성, 체험 요인, 음식/기념품 요인 순이다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

표 7. 만족요인과 전반적 만족도 영향분석

독립변수 만족요인	종속변수 : 전반적 만족도		
	Beta	t	유의확율
요인 1 음식/ 기념품	.199	2.377	.000
요인 2 관람효율성	.333	7.336	.000
요인 3 관람편의성	.324	7.137	.000
요인 4 전통가옥	.369	8.137	.000
요인 5 체험성	.301	6.633	.000

R2 = .482 수정된 R = .471 F 값 = 46.822 p = .000

##### 4.2 가설 2

가설 2-1을 회귀 분석한 결과, 회귀식의 설명력은 40%이고 유의수준 .05에서 유의확율은 모두 .000으로 각 만족요인은 모두 추천 의도에 유의한 영향을 미침을 확인하였다.  $\beta$  값을 통하여 확인한 영향의 정도는 전통가옥, 관람효율성, 체험성, 관람편의성, 음식/기념품 순이다.

표 8. 만족요인과 추천 의도 영향분석

독립변수 만족요인	종속변수 : 추천 의도		
	Beta	t	유의확률
요인 1 음식/ 기념품	.175	3.548	.000
요인 2 관람효율성	.327	6.626	.000
요인 3 관람편의성	.255	5.184	.000
요인 4 전통가옥	.337	6.835	.000
요인 5 체험성	.286	5.804	.000
R2 = .400 수정된 R = .388 F 값 = 32.986 p = .000			

가설 2-2를 회귀 분석한 결과, 회귀식의 설명력은 40%이고 유의수준 .05에서 유의확률은 체험성 요인 .004과 음식/기념품 요인 .013을 제외하고는 모두 .000으로 만족요인은 구전에 유의한 영향을 미침을 확인하였다. β 값을 통하여 확인한 영향의 정도는 전통가옥과 관람효율성이 같고, 그 다음이 관람편의성, 음식/기념품 그리고 체험 요인 순이다.

표 9. 만족요인과 구전 영향분석

독립변수 만족요인	종속변수 : 구전		
	Beta	t	유의확률
요인 1 음식/ 기념품	.187	3.780	.013
요인 2 관람효율성	.372	7.515	.000
요인 3 관람편의성	.242	4.893	.000
요인 4 전통가옥	.372	7.515	.000
요인 5 체험성	.144	2.919	.004
R2 = .403 수정된 R = .390 F 값 = 32.878 p = .000			

가설 2-3을 회귀 분석한 결과, 회귀식의 설명력은 48%이고 유의수준 .05에서 유의확률은 음식/기념품 요인 .054을 제외하고 모두 .000으로 만족요인은 재방문 의도에 유의한 영향을 미침을 확인하였다. β 값을 통하여 확인한 영향의 정도는 전통가옥, 관람효율성, 관람편의성, 체험성 순이다.

표 10. 만족요인과 재방문 의도 영향분석

독립변수 만족요인	종속변수 : 재방문의도		
	Beta	t	유의확률
요인 1 음식/기념품	.199	1.625	.054
요인 2 관람효율성	.333	7.336	.000
요인 3 관람편의성	.324	7.137	.000
요인 4 전통가옥	.369	8.137	.000
요인 5 체험성	.301	6.633	.000
R2 = .482 수정된 R = .471 F 값 = 46.822 p = .000			

가설검증 결과 음식/ 기념품 요인이 재방문 의도에 유의한 영향을 미치지 못함을 제외하고는 각 만족요인은 행동의도에 모두 유의한 영향을 미침을 확인하였다. 따라서 가설 2는 부분 채택되었다.

### 4.3 가설 3

가설 3-1을 회귀 분석한 결과, 회귀식의 설명력은 57%이고 유의수준 .05에서 유의확률은 .000으로 전반적 만족도는 추천 의도에 유의한 영향을 미침을 확인하였다.

표 11. 전반적 만족도와 추천 의도 영향분석

독립변수	종속변수 : 추천 의도		
	Beta	t	유의확률
전반적 만족도	.761	22.675	.000
R2 = .579 수정된 R = .578 F 값 = 527.864 p = .000			

가설 3-2를 회귀 분석한 결과, 회귀식의 설명력은 57%이고 유의수준 .05에서 유의확률은 .000으로 전반적 만족도는 구전에 유의한 영향을 미침을 확인하였다.

표 12. 전반적 만족도와 구전 영향분석

독립변수	종속변수 : 구전		
	Beta	t	유의확률
전반적 만족도	.758	321.408	.000
R2 = .575 수정된 R = .574 F 값 = 516.796 p = .000			

가설 3-3을 회귀 분석한 결과, 회귀식의 설명력은 48%이고 유의수준 .05에서 유의확률은 .000으로 전반적 만족도는 재방문 의도에 유의한 영향을 미침을 확인하였다.

표 13. 전반적 만족도와 재방문 의도 영향분석

독립변수	종속변수 : 재방문의도		
	Beta	t	유의확률
전반적 만족도	.676	17.928	.000
R2 = .482 수정된 R = .471 F 값 = 45.822 p = .000			

가설검증 결과 전반적 만족도는 행동의도에 유의한

영향을 미침을 확인하였다. 따라서 가설 3은 채택되었다.

## V. 결론 및 연구의 시사점

통계분석 결과 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 시장에 따른 차이를 확인하기 위해서 실시한 군집분석 결과 2개의 군집이 추출되었고 교차분석 결과 군집 간 학력과 소득에 있어 유의미한 차이가 있음을 확인하였다. 군집 1 고만족요인 집단은 군집 2 저만족요인 집단에 비해 학력 및 소득이 낮았다. 군집 1은 모든 만족요인에 있어 평균의 차이가 크지 않았으나 군집 2는 관람편의성 및 효율성, 전통가옥 그리고 체험 요인에서 평균이 높았다. 군집 1에 비해 군집 2가 만족요인에 있어 비교적 평균이 높았다.

둘째, 만족요인은 모두 전반적 만족도에 유의한 영향을 미침을 확인하였고, 이는 만족요인과 전반적 만족도의 인과관계를 연구한 다른 논문[2][40]에서 도출된 결과와 유사하다. 전반적 만족도에 영향을 미치는 영향의 정도는 전통가옥, 관람효율성, 관람편의성, 체험성, 음식/기념품 요인 순이다.

셋째, 5가지 만족요인 중 음식/기념품 요인이 재방문의도에 영향을 미치지 않음을 제외하고는 모든 요인이 행동의도(추천 의도, 구전, 재방문 의도)에 영향을 미쳤다. 그 영향의 정도는 만족요인 사이에 다소의 차이가 있음을 확인하였다. 이 결과는 김종택[8]의 만족요인과 행동의도 관계연구의 결과와 유사하다. 만족요인이 추천 의도에 영향을 미치는 정도는 전통가옥, 관람효율성, 체험성, 관람편의성, 음식/기념품 순이다. 만족요인이 구전에 영향을 미치는 정도는 전통가옥과 관람효율성, 관람편의성, 음식/기념품, 체험성 순이다. 만족요인이 재방문 의도에 영향을 미치는 정도는 전통가옥, 관람효율성, 관람편의성, 체험성 순이다.

넷째, 전반적 만족도는 행동의도(추천 의도, 구전, 재방문 의도)에 모두 영향을 미침을 확인하였다. 부창산과 최용복[2]의 전반적 만족도와 행동의도에 관한 연구 결과와 동일하다.

연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 논문의 결과나 선행 연구를 보면 만족요인과 전반적 만족도[2]는 영향관계가 있으며 만족요인과 행동의도[8]도 영향관계가 있다. 이를 통해 군집 2의 고만족 집단에 속하는 사람들이 군집 1의 저만족요인 집단에 속하는 사람들에 비해 전반적 만족도와 행동의도에 더 긍정적인 반응을 보일 것이라고 유추할 수 있다. 군집 2에 속하는 방문객의 수가 군집 1에 속하는 방문객의 수에 비해 많지만 군집 1의 저만족요인 집단에 속하는 방문객의 숫자도 무시할 수 없는 규모이다. 저만족요인 집단에 속하는 방문객이 고만족요인 집단에 비해 음식/기념품 요인 평균이 다소 높은 것을 제외한 모든 요인이 상대적으로 낮은 원인을 파악하여 방문객의 만족요인을 높일 수 있는 방안 강구가 요구된다.

둘째, 전반적 만족도와 행동의도에 가장 큰 영향을 미치는 만족요인인 전통가옥 요인은 외암 마을이 전국적인 관광지로 발돋움하게 한 근거이다. 외암 마을이 가진 전통적이고 문화적인 측면이 관광객들에게 가장 중요하게 작용하기 때문에 이 부분에 대한 특징의 부각과 보존이 중요하다.

셋째, 외암 마을[44]을 대표하는 특산품으로 충청남도 무형문화재 제 11호로 지정된 연엽주(蓮葉酒)는 참관택(宅號)에서 소량 생산하여 판매하고 있으며, 다른 민박집에서는 제철농산물을 판매하고 있다. 외암 마을 홈페이지를 통해 구입할 수 있는 특산물은 떡국떡이다.

외암 마을의 먹거리 및 특산물의 빈약함은 저자거리 조성사업 중이기 때문인 듯하다. 이런 이유로 인해 음식/기념품 요인이 다른 만족도 요인에 비해 전반적 만족도 및 행동의도에 영향을 적게 미치는 듯하다. 구전이나 추천은 타인에 대한 의사전달이기에 전반적인 상황에 대해 종합적 전달이 필요하며 추후 일정 부분 책임을 느낄 수 있다. 그렇기 때문에 모든 만족요인들이 정도의 차이는 있으나 구전 및 추천의도에 영향을 준 것이라 생각한다. 그러나 재방문은 추후 자신이 취할 수 있는 행동이다. 방문객의 대부분이 대중교통수단을 이용하여 1시간 30분 이내에 외암 마을을 방문할 수 있는 근거리 지역에 거주하고 있다. 따라서 외암 마을에서 음식이나 기념품을 구입하지 못했다 할지라도 주변에서 쉽게 해결 가능하기 때문에 음식/기념품 요인이

본인의 직접적인 재방문에는 영향을 미치지 않는다 생각한다. 하지만, 외암 마을의 성장을 위해서는 하루빨리 저자거리가 완성되어 외암 마을만의 특성을 살린 식문화와 특산품을 방문객들에게 제공해야 한다.

넷째, 외암 마을에서 운영하고 있는 체험프로그램 [44]은 다른 전통 마을[45-47]에서 진행되는 프로그램과 비교하여 차별성이 존재한다. 낙안 읍성은 서민들이 모여 살던 마을로 동편제의 거장 송만갑 선생이 자란 곳으로 판소리와 가야금 등의 우리전통음악 체험 프로그램이 특색이다. 안동 하회 마을의 프로그램은 양반문화에 대한 체험적 성격이 강하고 경주 양동 마을의 프로그램은 유교 예절 및 문화와 더불어 옛 농촌체험의 성격이 복합되어 있는데 반해 외암 마을의 프로그램은 우리의 옛 세시풍속 및 서민들의 삶에 대한 다채로운 체험에 주안점을 두고 있다는 특징이 있다. 이런 특장점을 더욱 부각시키는 노력이 필요하다.

#### 참 고 문 헌

- [1] <http://stat.tour.go.kr/ptour1/index.do>
- [2] 최용복, 부창산, "지역축제의 만족속성이 방문객 만족도와 재방문 및 추천의도에 미치는 영향: 제주 벚꽃축제를 중심으로", 제주대학교 사회과학연구소, 제31권, pp.269-288, 2007.
- [3] 전원배, 황봉취, "관광자의 관광지 요인 만족이 재방문에 미치는 영향", *Tourism Research*, Vol.18, pp.23-39, 2004.
- [4] 이성숙, *문화관광지, 문화체험의 진정성 인식이 관광만족에 미치는 영향: 남산골 한옥마을을 중심으로*, 경희대학교 대학원 석사학위논문, 2010.
- [5] 박수진, 김태헌, "文化觀光開發을 爲한 獨逸의 이벤트 經營戰略에 關한 研究: 뮌헨 October-Fest의 사례를 중심으로 with a Focus on the Case of Munchen's October-Fest", *관광정책학연구*, 제7권, 제2호, pp.21-47, 2001.
- [6] 최승담, "문화관광 활성화를 통한 도시 국제 관광 기반강화 전략", *도시문제*, 제35권, 제31호, pp.35-43, 2000.
- [7] 이승용, 김석출, "문화관광축제의 교육적 요인이 축제 만족과 행동의도에 미치는 영향 관계: 익산 서동축제를 중심으로", *관광학연구*, 제32권, 제1호, pp.119-139, 2008.
- [8] 김종택, 박람회 관광객의 만족요인 및 행동의도 결정요인에 관한 연구: 안면도 국제 꽃 박람회를 중심으로, *문화관광연구*, 제5권, 제2호, pp.23-44, 2003.
- [9] 정강환, 윤유식, "축제 방문객 만족도가 지역 문화 관광에 미치는 영향에 관한 연구: 금산인삼축제를 중심으로", *관광레저연구*, 제16권, 제2호, pp.287-303, 2004.
- [10] 차동욱, "지역축제 만족도에 의한 방문자의 재방문 및 구전홍보 결정요인에 관한 연구: 전주국제연화제를 중심으로", *관광·레저연구*, 제16권, 제1호, pp.55-69, 2004.
- [11] 윤세목, 노용호, "산업전시 박람회 방문자의 방문동기가 만족도, 재방문의도, 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구", *관광·레저연구*, 제17권, 제1호, pp.43-61, 2005.
- [12] 김지선, 이훈, "고급관광평가요인과 만족도 분석 -진정성과 HISTOQUAL을 중심으로-", *관광학연구*, 제33권, 제6호, pp.37-54, 2009.
- [13] 송완구, 이동민, "고택체험 잠재방문객의 방문동기 유형별 특성과 선택속성 선호활동의 차이 분석: 안동지역을 중심으로", *관광학연구*, 제35권, 제9호, pp.401-424, 2011.
- [14] 신완규, 신홍철, "군집분석을 통한 자연휴양림 이용객의 시장세분화", *한국콘텐츠학회지*, 제10권, 제3호, pp.364-373, 2010.
- [15] 한국관광공사, *한국문화유산 관광 상품화 방안*, 1996.
- [16] 전경희, *傳統民俗觀光地의 觀光滿足에 關한 研究: 안동하회마을을 중심으로*, 한양대학교 환경대학원 석사학위논문, 2002.
- [17] 이정섭, *수변관광지 개발에 있어 전통 공간 도입 방안에 관한 연구*, 경기대학교 대학원 석사학위

- 논문, 1997.
- [18] 허갑중, 전통숙박시설육성방안, 한국문화관광정책연구원, 2004.
- [19] 문화체육부, 전통문화마을 보존 전승을 위한 모델 개발연구, 1994.
- [20] 최수정, 고객관광지 선택속성 우선순위에 관한 전문가 조사연구, 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- [21] 문창현, “문화관광해설이 관광객의 만족에 미치는 영향:전주한옥마을 해설투어를 중심으로”, 지역사회연구, 제16권, 제2호, pp.47-66, 2008.
- [22] 김진수, 문화적 고유성이 관광체험에 미치는 영향, 한양대학교 대학원 박사학위논문, 2002.
- [23] 양봉석, 문화관광지의 관광체험과 고유성, 관광만족의 관계연구, 동아대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
- [24] 조태영, 서태양, “안동 하회마을 문화관광체험이 관광만족과 행동의도에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제7호, pp.361-370, 2009.
- [25] R. L. Oliver, “Management education of satisfaction process in retailing setting,” Journal of Retailing, Vol.57, 1981.
- [26] 김영곤, 태권도 축제방문객의 방문동기, 관광이미지와 만족도 및 행동의도의 관계, 경희대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [27] 고동우, “觀光後 評價 概念의 經驗的 區分 = The Classification of Post-Evaluation Concept of Tourist Experiences”, 관광학연구, 제22권, 제2호, pp.309-316, 1998.
- [28] A. Pizam, Y. Neumann, and A. Reichel, “Dimension of Tourist Satisfaction with a Destination Area,” Annals of Tourism Research, Vol.5, pp.314-322, 1978.
- [29] 이낙귀, “지역축제방문객의 만족도가 재방문에 미치는 영향”, 관광학연구, 제33권, 제3호, pp.205-226, 2009.
- [30] 노홍호, 이수형, 최이규, 양희진, “생태 관광자 만족의 영향요인에 관한 연구”, 관광학연구, 제28권, 제1호, pp.27-42, 2004.
- [31] 전체구, 호텔 서비스 品質에 대한 消費者 満足度가 再購買 意圖 및 價格 受容性에 미치는 影響 研究, 충남대학교 대학원 석사학위논문, 1999.
- [32] J. D. Fridgen, *Dimensions of Tourism, East Lansing, Michigan* : Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 1990.
- [33] 장경수, 송호철, “문화관광지의 서비스품질이 방문자 만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 문화관광연구, 제4권, 제4호, pp.59-76, 2002.
- [34] 오정근, “축제의 체험속성과 환경단서가 방문객 만족에 미치는 영향”, 관광학연구, 제32권, 제4호, pp.301-324, 2008.
- [35] A. Geva and A. Goldman, “Satisfaction measurement in Guide tours,” Annals of Tourism Research, Vol.18, pp.177-185, 1991.
- [36] Rusbult, “A Longitudinal Test of the Investment Model: The Development and Deterioration of Satisfaction and Commitment in Heterosexual Involvement,” Journal of personality and Social Psychology. Vol.45, No.7, pp.101-147, 1983.
- [37] 송용덕, 관광호텔의 고객 관계마케팅 전략방안에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1999.
- [38] 전병길, 정윤조, “템플스테이 체험과정에서 사찰 환경이 참가자의 감정·만족 및 행동의도에 미치는 영향”, 관광·레저연구, 제20권, 제2호, pp.7-27, 2009.
- [39] 박명희, “문화관광자원해설의 만족도 평가에 관한 연구”, 관광레저연구, 제11권, 제2호, pp.23-47, 1999.
- [40] 지봉구, “관광지선택속성이 관광만족, 재방문 및 구전에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제6호, pp.417-425, 2009.
- [41] 한상린, “레스토랑의 서비스품질이 고객유지와 구전에 미치는 영향 : 관계적 요인의 매개효과

를 중심으로”, 마케팅관리연구, 제9권, 제1호, pp.29-46, 2004.

[42] 안세길, “농촌관광의 서비스품질의 만족도가 재방문에 미치는 영향 연구 : 진안지역을 중심으로”, 관광경영학연구, 제12권, 제1호, pp.46-68, 2008.

[43] 김은정, 박양규, 박중재, SPSS 통계분석 10, 서울: 21세기사, 2001

[44] <http://www.oemmaul.co.kr>

[45] <http://www.hahoe.or.kr>

[46] <http://yangdong.invil.org>

[47] <http://www.nagan.or.kr>

#### 저 자 소 개

이 종 주(Jong-Joo Lee)

정회원



- 1992년 2월 : 충북대학교 무역학과(경영학사)
- 1997년 2월 : 경희대학교 관광경영학과(경영석사)
- 2003년 2월 : 경기대학교 관광경영학과(관광학박사)

▪ 2001년 ~ 현재 : 백석문화대학

<관심분야> : 의료관광, 관광마케팅