

지역축제 서비스품질(COKITQUAL) 척도 개발

Development of Measurement Standard Scale for Festival Service Quality (COKITQUAL)

맹해영

경상대학교 경영학과

Hae-Yeong Maeng(skydrs@hanmail.net)

요약

본 연구는 지속가능한 축제품질 척도 개발 가운데 축제 서비스품질 척도를 개발하여 결과변수인 축제만족, 행동의도 간의 영향관계를 실증적으로 검증하였다. 축제 서비스품질의 구성요인은 편의성, 정보성, 친절성, 운영성, 외형성이다. 척도의 개발의 목적은 축제 서비스는 대규모 집객환경에서 제공되는 서비스로 다양한 축제콘텐츠가 연행되는 가운데 대인서비스가 제공되고 있으므로 이와 같은 상황을 반영한 새로운 측정도구를 개발하기 위함이다. 본 연구에서는 척도를 개발하기 위한 분석의 틀로써 축제 서비스품질과 관련된 183 편의 선행연구를 탐색하여 5개의 구성요인을 도출하였고 후속적 문헌연구를 통해 축제 서비스품질 척도를 개발하였다. 개발된 척도를 실무적으로 검증하기 위해 “화천산천어축제”에 참여한 방문객을 표본 집단으로 이용하였다. 분석결과, 축제 서비스품질 구성요인 가운데 정보성, 친절성, 운영성이 축제만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 축제만족은 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구는 기존의 선행연구들과 달리 축제의 서비스적인 측면만을 고려하여 우리나라 지역축제의 서비스를 평가하기 위한 척도를 개발하여 실무적으로 검증하였다. 이로써 지역축제라는 특수한 환경에서 제공되는 대인 서비스를 객관적으로 평가하기 위한 세분화된 축제품질 측정의 토대를 마련하였다.

■ 중심어 : | 지역축제 | 서비스품질 | 축제만족 | 행동의도 |

Abstract

The purpose of this study is to develop the service scales of festival quality. We derived five constituent factors, service quality measures of local festivals through the extensive literature review in Previous studies. We named these qualities “COKITQUAL” that is consist of Convenience, Information, Kindness, Operation, Corporeity. We conducted the empirical analysis for the participants in “Hwacheon Sancheoneo Festival” to verify the “COKITQUAL” As the result, Information, Kindness, Operation affected positively on Festival Satisfaction among all SERVQUALs. However, Convenience and Corporeity did not positively affected on the dependent variable. And then, Festival Satisfaction positively affected on on Behavior Intention. This study developed the Service quality concerned with local festivals which is crucial fundamentals to quantify Festival SERVQUAL through empirical study. The proper applications and usage of these newly introduced local festival qualities enable to acquire the sustainable competitive advantage in local festival.

■ keyword : | Local Festival | COKITQUAL | Festival Satisfaction | Behavior Intention |

* 이 논문은 2014년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2014S1A5B5A07040984)

접수일자 : 2017년 06월 02일

심사완료일 : 2017년 07월 07일

수정일자 : 2017년 07월 05일

교신저자 : 맹해영, e-mail : skydrs@hanmail.net

I. 서론

축제 서비스는 축제장의 물리적 환경 속에서 축제 참여객을 대상으로 축제 진행요원들이 생산하는 무형의 축제 제공물을 말한다. 축제 서비스 제공물의 품질은 축제진행요원의 태도에 따라 품질이 달라지는 비분리성(inseparability), 변동성(variability)의 특성을 가지고 있으며 더욱이 축제는 대규모 참여객을 일시에 수용한 환경에서 서비스를 경험하기 때문에 대인간에 발생하는 서비스 교환은 축제 경험에서 중요하다[1].

우리나라 지역축제의 서비스 품질에 관한 연구는 초창기 연구자들[2-6]은 축제의 속성을 통해 축제의 전반적인 품질을 측정하였고, 그 이후 몇몇 연구자[7-9]는 PZB[10]의 SERVQUAL 모형을 축제에 적용하여 축제 서비스품질을 측정하기도 하였다. 장경수[11]와 홍경완·김현철[12]은 SERVQUAL 모형을 이용하여 축제 서비스품질을 평가함에 있어 축제의 다양성과 축제의 특성을 충분히 반영할 수 없다는 문제제기를 하였다. 이와 같은 지적은 SERVQUAL 모형을 축제에 적용한 선행연구[1][7-9][13-20]의 연구 결과, 영향요인이 일관성을 확보하지 못한다는 점이 이를 뒷받침 하고 있다.

이에 대한 문제해결의 대안으로 본 연구에서는 축제 서비스 환경과 축제서비스 특성을 감안한 축제서비스 품질 척도를 개발하고자 한다. 본 연구에서 개발된 축제서비스품질척도는 축제서비스품질을 향상시키고 나아가 축제의 지속가능성을 높이는 데 기여할 것으로 본다.

이를 위해 축제 서비스품질과 관련된 선행연구를 탐색적으로 연구하여 축제 서비스품질의 중요한 구성요인을 도출하고 구성요인에 대한 개념적 정의를 내린 다음 문헌연구를 통해 측정문항을 개발하여 축제 현장에서 개발된 척도를 실무적으로 검증하고자 한다.

II. 척도 개발 과정

1. 척도 개발 연구 자료

본 연구는 국내 학술지에 게재된 지역축제의 서비스

품질과 관련된 논문을 온라인(on-line)으로 검색하여 게재된 183편을 토대로 분석을 실시하였다. 연구 자료는 1차적으로 온라인 검색을 실시하였고, 2차적으로 검색된 논문의 참고문헌(references)을 추적하여 수집하였다.

표 1. 축제 서비스품질 관련 논문이 게재된 학술지(183편)

학술지명	논문수	학술지명	논문수
관광·레저연구	21	관광정책학연구	1
호텔관광연구	15	관광지리학	1
관광학연구	13	관광품질시스템연구	1
관광연구	13	관광학논총	1
관광연구저널	8	농촌지도와 개발	1
문화관광연구	7	대한무도학회지	1
이벤트컨벤션연구	7	대한지리학회지	1
한국콘텐츠학회논문지	7	도시행정학보	1
관광경영학연구	6	동북아관광연구	1
호텔경영학연구	6	마케팅과학연구	1
농촌관광연구	5	마케팅논집	1
여행학연구	5	산경논집	1
서비스경영학회지	5	서비스산업연구	1
대한경영학회지	4	외식경영연구	1
관광연구논총	3	조선대 사회과학연구	1
관광서비스연구	3	지역사회연구	1
산업경제연구	3	관광과엔터테인먼트연구	1
지방정부연구	3	창업정보학회지	1
한국경제지리학회지	3	한국데이터정보과학회지	1
한국지역지리학회지	3	한국사회와 행정연구	1
경상논총	1	한국임학회지	1
관광산업연구	2	한국자치행정학보	1
국제관광산업연구	2	한국정책과학학회보	1
산업경영연구	2	한국정책연구	1
컨벤션연구	2	한국지방자치연구	1
한국산림휴양학회지	2	한국행정학보	1
한국행정논집	2	현대사회와 행정	1
관광경영연구	1	홍보학연구	1
경주연구	1		

논문이 검색된 학술지는 모두 183편이며 이 가운데 연구자료의 기준은 축제 서비스품질과 관련된 논문 전체를 무작위로 검색하여 논문의 내용에 측정항목이 기

제되어 있고 요인분석을 실시한 것으로 축제에 대한 전반적인 평가를 다룬 논문을 대상으로 하였다.

연구에 사용된 논문이 게재된 학술지는 [표 1]과 같다.

관광·레저연구에 게재된 논문이 21편으로 가장 많고, 그 뒤를 이어 호텔관광연구가 15편, 관광연구, 관광학연구가 각각 13편 순이다. 축제 서비스품질 측정의 기준이 되는 광범위한 영역에서 자료를 수집하였고, 탐색한 논문의 참고문헌을 2차 검색까지 하였으므로 자료의 신뢰를 확보했다고 볼 수 있다.

2. 탐색적 연구에 의한 구성요소 도출

본 연구에서 학술지 검색을 통해 축제 서비스품질 구성요인과 연관된 측정항목을 내용분석 한 결과, 편의성 168개, 정보성 129개, 친절성 116개, 운영성 50개, 외형성이 33개로 나타났다[표 2].

표 2. 선행연구에서 도출한 구성요인(일부)

연구자	측정항목	구성요소
강혜숙 · 김경선[21]	행사지역의 음식점중업원은 친절하였다. 행사지역주민들은친절하였다. 행사지역부근의사람들은친절하였다. 행사장의안내원은친절하였다	친절성
신창렬 · 송학준 · 이충기 [22]	운영요원/도우미의 친절성, 예의바른 운영요원/도우미, 운영요원/도우미의 적절한인원수, 안내책자 구비, 비치, 행사장의 시설,행사장의 공간과크기,행사장내시설의청결성, 행사장의 분위기, 여행출발지에서 엑스포(축제) 개최지역까지 대중교통의 편리성, 엑스포(축제)개최지역에서 실제행사장까지 접근성	운영성, 친절성, 정보성, 외형성, 편의성
중간생략(178편)		
장병수[3]	집중적 대규모 개최, 화장실, 편의시설 풍부, 주차공간	편의성
이장주 · 박석희[6]	안내판, 행사장 찾기 용이, 행사현장정보 풍부, 행사시간 준수, 필요한 정보 효율적 전달, 행사내용 잘 알 수 있음	정보성, 운영성
지진호[5]	지역주민의 관광객에 대한 호의적 태도, 유관기관의 참여도, 관광업계의 참여도, 관광객의 프로그램 참여정도, 홍보활동, 공연장시설, 주차시설, 화장실의청결및적정수료,숙박시설, 안내서비스체계, 안내원의 친절도,	친절성, 편의성

연구 자료로 수집된 183편의 논문을 구성요인 별로 정리하면 다음과 같다[표 3-표 7].

표 3. 편의성과 관련된 측정항목을 가진 연구논문

구성요인	연구논문(168편)
편의성	김병국·김보현[23], 김시중[24], 김홍철[25], 백운일[26], 신창렬·송학준·이충기[22], 윤종석·반영운[26], 조선배·엄은주·현성협[27], 조선배·진재수·현성협[27], 허중욱·박선희[29], 김기호[30], 기노용·한상우[31], 김시중·박종진[32], 박재관·조태영·이준엽[33], 유근준·박영진·윤병국[34], 윤설민·하진영·오선영[35], 이덕원·서광열[36], 조태영[37], 하진영[38], 강순화·이경모[39], 고동욱·부석현·함석중[40], 김경희[15], 김명선[41], 김연형[42], 김지희·윤설민·김홍렬[43], 김창수·전대희[44], 민미순·서태영[45], 배만규[46], 부명숙·오창호·서문식[47], 부숙진[48], 부숙진·한천영[49], 서철현·고효석[50], 서철현·안현영·김용철[51], 손선미[52], 심규원·이주희[53], 심상화[54], 심상화[55], 오정학·김철원·김종갑[56], 오정학·최종률·김종갑[57], 이애리·박정하·송래현[58], 이원욱·이덕원[59], 임명재·임미래[60], 장동석[61], 장선희·신원섭·연평식·이정희[62], 정미란[63], 정승훈[64], 정호연[65], 현용호[66], 홍재욱·이상구·김용구[67], 강해상[68], 고재용·부숙진[69], 고효석[70], 김주연·안경모[71], 노원중[72], 신우성[73], 심상욱·박근수[74], 안경모·김주연[75], 안종현·이정록[76], 안태기[77], 오정학·임경환[78], 오정학·한상일[79], 오정학·허상현·오휘영[80], 이경모[81], 이경모·손선미[82], 이규정·박용배·김노익[83], 이낙규[84], 이은수[85], 장양례·윤유식·이기중[86], 정철·김봉석[87], 조태영·하동현·김성민[88], 최훈·진영재[89], 한진영[90], 김경희·이용철[91], 김민철·부창산·문성중[92], 문성중·김민철·부창산[93], 문창현[94], 민동규[95], 민양기[96], 박홍식·장은경[97], 박희서[98], 성현선·임재국[99], 신우성[100], 오정근[101], 장병수·이정은[102], 장성수·양영근·고계성[103], 전삼남·배기철·신학진[104], 조태영·서태영[105], 지진호[106], 한창렬·설정옥[107], 함영덕[108], 강순화·문경주[109], 김선희[110], 김정훈[111], 김정훈[112], 김창수·노경희[113], 김창수·전대희[114], 김희철·김민철·부창산[115], 문규기·이무성·박양우[116], 박숙진[117], 박숙진·김태현[118], 부숙진·권영린·정선태[119], 서태양·부숙진[16], 오수진·이정희[120], 이동수·박희서[27], 이승용·오기차·정강환·김석출[121], 이재록·김찬석[122], 이태희·김홍렬·윤설민·장윤정[123], 장양례[124], 장양례·김혜영[125], 정성호[126], 조규태·부석현[127], 조방현·김창우[128], 지봉구[129], 함영덕[130], 강순화·문경주[131], 권혁진·박의서[132], 김대권·지봉구[133], 김소영·김혜선[134], 백승기[135], 이연택·김중우·안세길[136], 이활란[19], 장경수[137], 한승엽·김홍렬·윤설민[138], 고재용·서진우·임영숙[139], 권문호·이제영[140], 김동기·오정학[141], 김창수[142], 류인평[143], 신홍철·손수진[144], 이승근·한지훈[145], 이영진[146], 이태중·이근수·송건섭[147], 장경수[11], 장양례[148], 정은약·이중규[149], 함석중·김규남[150], 함영덕[151], 홍경완·김현철[152], 황중규·엄홍식·이명숙[153], 박미숙·이훈[154], 박철호·김판영[155], 송재일·유영준·김석출[156], 이정록·안종현[156], 이재희[157], 장병수·구정대[158], 차동욱[159], 정강환·유유식[160], 함영덕[161], 이경희[162], 이용기·이덕우·이충기[163], 이정실·양일용[164], 이준엽[165], 조문수·오상운[166], 허정철[7], 배만규[167], 이용근[168], 이환범·송건섭[8], 박미정[169], 서철현[170], 오문환[171], 유영준[172], 고승익·윤동규·정승훈·박은애[173], 객대진[174], 민병호·손대현[175], 서희석·이동기[9], 유영준·조현호[4], 이장주·조현상[2], 장병수[3], 지진호[5]

표 4. 정보성과 관련된 측정항목을 가진 연구논문

구성요인	연구논문(129편)
정보성	김병국·김보현[23], 김홍길[176], 김홍철[24], 신창렬·송학준·이종기[22], 윤종석·반영문[26], 허중욱·박선헤[23], 권삼미·이관표[177], 기노음·한상우[31], 김시중·박종진[32], 유근준·박영진·윤병국[34], 윤설민·하진영·오선영[35], 이용철·김건[178], 조태영[37], 하진영[38], 강순화·이경모[39], 고동욱·부석현·함석중[40], 김경희[15], 김명선[2010], 김지희·윤설민·김홍렬[43], 김창수·전대회[44], 민미순·서태영[45], 배만규[46], 부속진[48], 부속진·한천영[48], 서철현·고호석[50], 서철현·안현영·김용철[51], 손선미[51], 심규원·이주혜[53], 심상화[54], 오정학·김철원·김종갑[56], 오정학·최종률·김종갑[57], 이애리·박정하·송래현[58], 이원욱·이덕원[59], 임명재·임미라[60], 장동석[61], 장선희·신원섭·연평식·이정희[62], 정미란[63], 정승훈[64], 정호권[65], 강해성[68], 고호석[70], 김시중·박종진·정경숙[179], 노원중[72], 신우성[73], 심상옥·박근수[74], 안경모·김주연[75], 안중현·이정록[76], 안태기[77], 오정학·임경환[78], 이경모[81], 이경모·손선미[82], 이낙귀[84], 정철·김봉석[87], 조태영·하동현·김정희·이용철[91], 김민철·부창산·문성중[92], 김시중·정경숙[180], 문성중·김민철·부창산[93], 문창현[94], 민양기[96], 신우성[100], 오정근[101], 이용철·김창수[181], 장병수·이정은[102], 장성수·양영근·고계성[103], 전성남·배기철·신학진[104], 조태영·서태영[105], 한상렬·설정욱[107], 함영덕[108], 강순화·문경주[109], 김선희[110], 김정훈[111], 김경호[112], 김창수·노경희[113], 김창수·전대회[114], 김희철·김민철·부창산[115], 문귀남·이무성·박양우[116], 박속진[117], 박속진·김태현[118], 오수진·이정희[120], 이승용·오기자·정강환·김석출[121], 이태희·김홍렬·윤설민·장윤정[123], 장양래[124], 장양래·김혜영[125], 정성호[126], 조규태·부석현[127], 조방현·김창우[128], 함영덕[130], 강순화·문경주[131], 권혁진·박의서[132], 김소영·김혜선[134], 백승기[135], 이연택·김종우·안세길[136], 장경수[137], 한승업·김홍렬·윤설민[138], 고재용·서진우·임영숙[139], 권문호·이재익[140], 김동기·오정희[141], 김창수[142], 신홍철·손수진[144], 이승곤·한지훈[145], 이영진[146], 장경수[11], 장양래[148], 정용악·이중구[149], 함석중·김규남[150], 함영덕[151], 박건설[20], 박미숙·이훈[153], 박철호·김판영[154], 송건섭[182], 송재일·유영준·김석출[155], 이정록·안중현[156], 이재희[157], 차동욱[159], 정강환·윤유식[160], 함영덕[161], 이경희[162], 이준영[165], 배만규[167], 이용근[168], 서철현[170], 유영준[172], 고승익·윤동구·정승훈·박은아[173], 민병호·손대현[175], 유영준·조현호[4], 이장주·조현성[2], 이장주·박석희[6]

표 5. 친절성과 관련된 측정항목을 가진 연구논문

구성요인	연구논문(116편)
친절성	강해숙·김경선[21], 김홍길[176], 김홍철[24], 신창렬·송학준·이종기[22], 윤병섭·이홍재[183], 권삼미·이관표[177], 유근준·박영진·윤병국[34], 윤설민·하진영·오선영[35], 이용철·김건[178], 하진영[38], 현용호·홍경원[14], 강순화·이경모[39], 고동욱·부석현·함석중[40], 김경희[15], 김명선[2010], 김지희·윤설민·김홍렬[43], 김창수·전대회[44], 민미순·서태영[45], 무명숙·오창호·서문식[47], 부속진[48], 부속진·한천영[48], 서철현·안현영·김용철[51], 손선미[51], 심상화[54], 심상화[55], 이애리·박정하·송래현[58], 이청호·윤광삼[183], 임명재·임미라[60], 장동석[61], 장선희·신원섭·연평식·이정희[62], 정미란[63], 정승훈[64], 현용호[66], 강해성[68], 고재용·부속진

[69], 김시중·박종진·정경숙[179], 신우성[73], 심상옥·박근수[74], 안중현·이정록[76], 이경모[81], 이낙귀[84], 정철·김봉석[87], 조태영·하동현·김성민[88], 한진영[90], 김경희·이용철[91], 김민철·부창산·문성중[92], 김시중·정경숙[180], 문창현[94], 박희서[98], 신우성[100], 오정근[101], 이용철·김창수[181], 장병수·이정은[102], 장성수·양영근·고계성[103], 조태영·서태영[105], 지진호[106], 한상렬·설정욱[107], 함영덕[108], 강순화·문경주[109], 김선희[110], 김정훈[111], 김창수·노경희[113], 김희철·김민철·부창산[115], 문귀남·이무성·박양우[116], 박속진[117], 박속진·김태현[118], 부속진·권영린·정성태[2007], 서태양·부속진[16], 오수진·이정희[120], 이동수·박희서[17], 이재록·김찬석[122], 이태희·김홍렬·윤설민·장윤정[123], 장양래·김혜영[125], 정성호[126], 조규태·부석현[127], 조방현·김창우[128], 조병훈[18], 지봉구[129], 함영덕[130], 강순화·문경주[131], 권혁진·박의서[132], 김소영·김혜선[134], 백승기[135], 이할란[19], 장경수[137], 한승업·김홍렬·윤설민[138], 류인평[143], 신홍철·손수진[144], 이승곤·한지훈[145], 이영진[146], 이태종·이근수·송건섭[147], 장양래[148], 정용악·이중구[149], 함영덕[151], 홍경안·김현철[12], 김한주[1], 박건설[20], 박미숙·이훈[153], 박철호·김판영[154], 송건섭[182], 송재일·유영준·김석출[155], 이정록·안중현[156], 차동욱[159], 정강환·윤유식[160], 함영덕[161], 이정실·양일용[164], 이준영[165], 허정철[7], 배만규[167], 이용근[168], 이환범·송건섭[8], 오문환[171], 유영준[172], 고승익·윤동구·정승훈·박은아[173], 박대진[174], 지진호[5]

표 6. 운영성과 관련된 측정항목을 가진 연구논문

구성요인	연구논문(50편)
운영성	김시중[24], 김홍길[176], 신창렬·송학준·이종기[22], 윤병섭·이홍재[183], 김시중·박종진[32], 조태영[37], 현용호·홍경원[14], 김경희[15], 손선미[51], 심상화[54], 심상화[55], 오정학·최종률·김종갑[57], 이청호·윤광삼[183], 오정학·임경환[78], 오정학·한상일[79], 오정학·허상현·오화영[80], 이규정·박용배·김노익[183], 이낙귀[84], 이은수[85], 최훈·진영재[89], 문성중·김민철·부창산[93], 박희서[98], 부속진·권영린·정성태[119], 서태양·부속진[2007], 이동수·박희서[16], 조병훈[18], 권혁진·박의서[132], 이할란[19], 장경수[137], 고재용·서진우·임영숙[139], 신홍철·손수진[144], 이태종·이근수·송건섭[147], 장양래[148], 김한주[1], 박건설[20], 박미숙·이훈[153], 박철호·김판영[154], 송건섭[182], 이재희[157], 차동욱[159], 이정실·양일용[164], 허정철[7], 배만규[167], 이용근[168], 이환범·송건섭[8], 오문환[171], 고승익·윤동구·정승훈·박은아[173], 서희석·이동기[9], 이장주·조현성[2], 이장주·박석희[6]

표 7. 외형성과 관련된 측정항목을 가진 연구논문

구성요인	연구논문(33편)
외형성	신창렬·송학준·이종기[22], 윤병섭·이홍재[183], 조태영[37], 현용호·홍경원[14], 강순화·이경모[39], 고동욱·부석현·함석중[40], 김경희[15], 김지희·윤설민·김홍렬[43], 심규원·이주혜[53], 심상화[54], 심상화[55], 이청호·윤광삼[183], 김주연·안경모[71], 노원중[72], 심상옥·박근수[74], 이경모[81], 이경모·손선미[82], 박홍식·장은경[97], 박희서[98], 신우성[100], 문귀남·이무성·박양우[116], 부속진·권영린·정성태[119], 서태양·부속진[2007], 오수진·이정희[120], 이동수·박희서[16], 조병훈[18], 김소영·김혜선[134], 류인평[143], 이승곤·한지훈[145], 장양래[148], 허정철[7], 이환범·송건섭[8], 오문환[171]

축제 서비스품질의 구성요소로는 편의성, 정보성, 친절성이 핵심요인으로 나타났고 운영성과 외형성은 등장했수가 다소 낮기는 하지만 축제의 서비스품질 평가에 있어 중요한 구성요인이라 생각되어 포함시켰다.

표의 분석에 기초하여 본 연구에서는 축제 서비스품질 구성요인을 편의성, 정보성, 친절성, 운영성, 외형성 등으로 보고 이러한 개념과 관련된 문헌연구를 실시하여 축제 서비스품질 구성요인을 이론적으로 정립했다.

3. 축제 서비스품질 구성요소의 개념

3.1 편의성(Convenience)

많은 서비스 기업들은 고객의 만족증진을 위한 전략적 수단으로 각종 편의 서비스를 추가하거나 다양한 서비스를 제공하고 있다[184]. 축제에 있어서도 참여객이 만족시키기 위해 다양한 편의가 제공되고 있다.

Berry 등[185]은 편의성이 “어떤 서비스를 구매하거나 이용하는데 필요한 구체적인 소비자 활동, 즉 시간과 노력의 정도”라고 정의 하였다.

이를 바탕으로 본 연구에서 정의한 편의성은 “축제에 참여하기 위해 축제장에 접근하는데 필요한 시간과 노력의 정도”이다.

3.2 정보성(Information)

축제에서 정보성은 축제와 관련된 정보를 전달하는 것으로 축제 생산자와 축제 소비자 간에 정보 전달과 소통을 의미한다. 축제에서 정보전달의 매체로는 언론 매체, 웹사이트, 인쇄매체가 있고 축제 현장 정보로는 축제콘텐츠 정보, 편의정보 등이 있다.

Resnik과 Stern[186]은 “소비자가 그 광고를 접한 후 그 광고를 접하기 이전보다 더욱 현명한 구매결정을 하도록 도와주는 어떤 내용”이라고 정의하였다.

이를 바탕으로 본 연구에서 정의한 정보성은 “축제에 대한 정보를 접한 이후에 축제에 참여를 유도하기 위한 어떤 내용의 정도”이다.

3.3 친절성(Kindness)

축제에서 친절성은 서비스 전달과정에서 축제 진행

요원이 참여객에게 정중함과 우호적인 태도[187]를 나타내는 것을 말하는 것으로 축제 진행요원과 참여객의 서비스 접점에서 친근감의 유발정도나 공손한 응대의 정도라 할 수 있다.

이희태[188]는 “친절성은 직원들이 공손하고 친절한 자세로 고객에 대해 많은 관심과 배려의 정도”라고 정의하였다.

이를 바탕으로 본 연구에서 정의한 친절성은 “축제 진행요원들이 공손하고 친절한 자세로 참여객에 대해 많은 관심과 배려의 정도”이다.

3.4 운영성(Operation)

축제의 운영성은 축제장에서 이루어지는 모든 활동이 자연스럽게 운영될 수 있도록 하는 것이다.

김시중[23]은 축제프로그램의 진행이 매끄럽고 원만하게 이루어지고 축제의 주제와 프로그램이 일치하는 정도를 운영성이라 하였다. 조태영[37]은 축제 프로그램의 운영 및 진행이 잘되고 프로그램 시간을 준수하는 것을 운영 적합성이라 하였다. 배만규[46]는 축제의 짜임새와 진행 정도를 운영성에 포함시켰다.

이를 바탕으로 본 연구에서 정의한 운영성은 “축제에서 약속된 행사를 시간에 맞춰 정확하고 매끄럽게 진행하는 정도”이다.

3.5 외형성(Corporeity, Tangible)

축제에서 인적 서비스는 무형적인 요소가 대부분으로 무형적인 요소는 유형적인 단서 통해 고객에게 어필할 수 있다.

안경모·김주연([75]는 축제장의 시설과 배치, 축제자의 분위기를 행사장 시설 및 환경요인으로 구분하였다. 심상욱·박근수[74]는 축제 텐트의 매력성과 아울러 축제장의 디자인이 주제 표현 정도를 구조물 디자인과 주제 상징디자인 요인으로 구분하였다.

이를 바탕으로 본 연구에서 정의한 외형성은 “축제장의 물리적 설비외형과 축제 분위기 조성의 정도”이다.

이상에서 정의한 축제 서비스품질 구성요인의 개념화 정의와 그러한 정의와 관련한 핵심 연구를 요약하면 [표 8]과 같다.

표 8. 축제의 서비스품질 구성요소의 개념 및 관련 연구

구성요소	개념 정의	관련연구
편의성	축제에 참여하기 위해 축제장에 접근하는데 필요한 시간과 노력의 정도	Berry et al., (2002)
정보성	축제에 대한 정보를 접한 이후에 축제에 참여를 유도하기 위한 어떤 내용의 정도	Resnik and Stern(1977)
친절성	축제 진행요원들이 공손하고 친절한 자세로 참여객에 대해 많은 관심과 배려의 정도	이희태(2003)
운영성	축제에서 약속된 행사를 시간에 맞춰 정확하고 매끄럽게 진행하는 정도	김시중(2012), 조태영(2011), 배만규(2002)
외형성	축제장의 물리적 설비외형과 축제 분위기 조성의 정도	김주연·안경모(2009) 심상욱·박근수(2009)

4. 축제만족, 행동의도 구성요소의 개념

본 연구에서 축제 서비스품질과 직접 연관된 변수로 축제만족을 도입하게 된 것은 서비스품질이 만족과의 관계에서 선행요소로 작용하고 있기 때문이다[24][189]. PZB[10]는 서비스품질에 대한 긍정적 인식이 만족도를 높이는 결과를 가져온다고 하였다. 그리고 만족이 재방문과 후호적인 구전효과를 발생시키고 신규 방문객을 창출하게 된다[190].

4.1 축제만족

축제 참여객이 축제의 품질 경험을 통해 인식하는 축제만족은 유·무형의 요인에 의해 영향을 받는다.

축제만족은 축제품질에 노출된 후 마음의 감정 상태를 나타내며, 이러한 축제만족은 참여객의 사회-심리적인 상태(기분, 성향, 필요 등)와 외부적인 요인(축제환경, 축제콘텐츠, 축제공급자와 축제소비자의 상호작용 등)에 의해 영향을 받는다[191]. 축제만족은 축제의 지속 가능성을 검증하고 방향을 설정하는데 밀접한 관계가 있고 참여객의 행동의도에 중요한 요인이 될 수 있기 때문이다[192]. 김선희[110]는 “축제에서 제공하는 축제상품 및 서비스, 공연, 프로그램 경험 등의 성과에 따른 전체적인 평가를 의미하며, 기대한 것보다 그 이상의 경험을 했으면 축제에 대해 만족한다”고 하였다.

이를 바탕으로 본 연구에서 정의한 축제만족은 “축제 내용에 대한 유익성과 편의시설, 홍보안내, 쇼핑과 음

식, 축제운영과 서비스의 만족의 정도”이다.

4.2 행동의도

축제에 있어서 행동의도는 축제 경험의 주관적 판단 이후에 축제 참가에 대한 평가적인 의미로 결정되는 요인이며 다음 축제에 대한 참여객의 구체적인 반응을 포함하고 있어 고객확보와 축제 축진의 중요한 변수가 된다.

오선영·강해상[193]은 축제에 있어서 행동의도는 “축제 참여에 의한 정서적 반응에 대한 후속심리에 의한 행동으로서 추천의도와 재방문의도로 정의” 하였다. 하광수·한범수[194]는 “전반적 관광만족과 함께 재방문의도와 긍정적 구전의도가 관광경험과 후속의 심리적 변수”라고 정의하였다.

이를 바탕으로 본 연구에서 정의한 행동의도는 “축제 참여에 의한 정서적 반응에 대한 후속심리에 의한 행동으로 축제의 재방문, 추천, 긍정적 구전과 우선적 참여의 정도”이다.

이상에서 정의한 축제 콘텐츠품질과 직접 연관된 구성요인의 개념화 정의와 그러한 정의와 관련한 핵심 연구를 요약하면 [표 9]과 같다.

표 9. 축제만족, 행동의도 구성요인에 관한 명칭과 개념 및 관련 연구

구성 요인	개념 정의	관련 연구
축제 만족	축제내용에 대한 유익성과 편의시설, 홍보안내, 쇼핑과 음식, 축제운영과 서비스의 만족의 정도	김선희, 2007
행동 의도	축제 참여에 의한 정서적 반응에 대한 후속심리에 의한 행동으로 축제의 재방문, 추천, 긍정적 구전과 우선적 참여의 정도	오선영·강해상, 2011

5. 축제 서비스품질, 축제만족, 행동의도 구성요소 개념 정의 이해도 조사

본 연구에서 도출한 축제 서비스품질 구성요인에 관한 명칭과 개념을 이해하는 관점에서 문제점 여부를 확인하기 위해 2015년 12월 8일 진주시 소재 G대학교 3학년 학생 115명(남자 65명, 여자 60명)을 대상으로 이해도에 관한 설문조사를 실시하였다[표 10].

표 10. 축제 서비스품질 및 축제만족, 행동의도 개념정의 이해도 조사

조사대상	G대학교 3학년 115명 (남자 65명, 여자 60명)
표본추출방법	편의추출방법
조사방법	설문조사
조사일시	2015. 12. 08

설문내용은 [표 8-9]의 내용과 같이 “편의성: 축제에 참여하기 위해 축제장에 접근하는데 필요한 시간과 노력의 정도”의 개념이 이해가 되는가라는 질문으로 5개의 축제 서비스품질 구성요인과 결과변수인 2개의 개념에 대하여 “확실히 이해된다, 대략적으로 이해된다, 이해 안된다”로 개념정의에 관한 이해도 조사를 실시하였다.

조사결과, 편의성, 정보성, 친절성, 운영성, 축제만족, 행동의도에 대해서 ‘확실히 이해된다’는 90% 이상의 높은 이해도를 나타내었고 외형성은 86.1%로 ‘대략적으로 이해된다’라는 의사표시를 하였다[표 11].

표 11. 축제 서비스품질 및 축제만족, 행동의도 개념정의 이해도 조사 결과

구성 요소	이해도			인원 (%)
	확실히 이해된다(%)	대략적으로 이해된다(%)	이해 안된다 (%)	
편의성	75(65.2)	36(31.3)	4(3.5)	115(100)
정보성	57(49.6)	55(47.8)	3(2.6)	115(100)
친절성	64(55.7)	43(37.4)	8(7.0)	115(100)
운영성	65(56.5)	43(37.4)	20(6.3)	115(100)
외형성	40(34.8)	59(51.3)	16(13.9)	115(100)
축제 만족	84(73.0)	31(27.0)	-	115(100)
행동 의도	56(48.7)	55(47.8)	-	115(100)

III. 척도 검증의 연구 방법

1. 연구모형 및 가설 설정

1.1 연구모형

본 연구는 축제의 서비스품질의 구성요인을 편의성,

정보성, 친절성, 운영성, 외형성으로 구분하여 축제만족 간의 영향관계에 대해 검증하고, 축제만족과 행동의도 간의 관계에 대해 검증하고자 한다. 본 연구의 서비스 품질의 구성요인은 183편의 축제 서비스품질 관련 연구에서 5개를 도출하였다. 도출된 5개의 구성요인을 문헌연구를 통하여 개념적 정의를 내린 다음 개념에 대한 이해도 조사를 실시하여 이를 근거로 [그림 1]과 같이 개념적인 연구모형을 도출하였다.

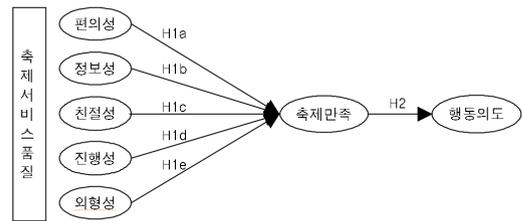


그림 1. 연구 모형

1.2 가설의 설정

(1) 축제 서비스품질과 축제만족 간의 관계

축제 서비스품질과 축제만족 간에는 상당히 밀접한 영향관계가 있는 것으로 선행연구[13][22]에서 나타났다. 축제 서비스품질 구성요인 가운데 편의성과 축제만족 간의 유의한 영향관계를 보여주는 연구로는 허중욱·박선희[29]와 민양기[96], 김익중 등[195]의 연구가 있고 정보성과 축제 만족 간의 유의한 영향관계를 보여주는 연구로는 고동욱 등[40], 이태종 등[147], 이장주·박석희[2]의 연구가 있다. 친절성과 축제만족 간의 유의한 영향관계를 보여주는 연구로는 강혜숙·김경선[21], 부숙진·한천영[49]의 연구가 있고 운영성과 축제만족 간의 유의한 영향관계를 보여주는 연구로는 김시중[23], 오정학·임경환[78], 배만규[167]의 연구가 있다. 외형성과 축제만족 간의 유의한 영향관계를 보여주는 연구로는 김주연·안경모[71], 심상욱·박근수[74]의 연구가 있다.

축제 서비스는 대규모 집객 환경에서 제공되는 대인 서비스로 축제 집행요원들이 참여객에게 축제와 관련된 정보를 제공하고 축제장 접근이 용이하며 참여객에게 친절하고 축제 프로그램을 질서있게 운영하여야 한

다. 그리고 축제장의 외형이 축제적 분위기를 느낄 수 있어야 하고 주제에 맞는 축제장 시설이 마련되어야 한다. 이와 같은 축제 서비스를 제공하여야만 참여객은 축제의 만족도를 평가하게 된다는 전제하에 다음과 같이 축제의 서비스품질과 축제만족 간에 가설을 설정하였다.

H1 : 축제의 서비스품질은 축제만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1a : 편의성은 축제만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1b : 정보성은 축제만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1c : 친절성은 축제만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1d : 운영성은 축제만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1e : 외형성은 축제만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

이에 본 연구에서 새로 개발된 축제 서비스품질과 축제 서비스신뢰와의 관계를 바탕으로 축제 서비스품질의 실행요인인 편의성, 정보성, 친절성, 진행성, 외형성이 축제 서비스신뢰에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하고자 한다.

(2) 축제만족과 행동의도의 관계

축제 품질을 경험한 참여객의 축제만족과 행동의도에 관심을 갖는 이유는 축제 공급자가 향후 축제 소비자의 행동 변화에 대한 예측의 단서가 되기 때문이다. 그러므로 축제의 만족과 행동의도에 대한 연구는 가장 많이 연구되고 있는 분야이다. 특히, 축제 콘텐츠품질은 축제의 속성에 대한 축제 참여객들의 반응이므로 축제 평가의 핵심요인이라 할 수 있다.

민양기[96]는 축제의 지각된 품질이 지각된 만족에 영향을 미치며 지각된 만족은 재방문 의도, 긍정적 구전에 영향을 미친다고 하였다. 허중욱·박선희[29]는 축제 방문자의 만족과 행동의도 간의 연구에서 축제방문

자의 만족도는 재방문 의도에 영향을 미친다는 결과를 축제 방문자 하위 요인 가운데 프로그램 만족도, 서비스 만족도, 편의시설 만족도 등은 재방문 의도에 유익한 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

이와 같은 선행연구를 바탕으로 축제만족과 행동의도 간의 가설을 설정하였다.

H2 : 축제만족은 행동의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

이에 본 연구에서 이와 같은 선행연구들의 만족도를 통해 정(+)의 한 축제만족과 행동의도의 관계를 바탕으로 축제만족이 행동의도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하고자 한다.

2. 조사 설계

2.1 자료수집 및 분석방법

본 연구에서 개발한 축제 서비스품질 척도를 바탕으로 설정된 연구가설을 검증하기 위하여 2016년 문화관광광축제 대표축제로 지정된 “화천산천어축제”에서 축제에 참여한 방문객을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다.

실증 연구에 앞서 본 연구에서 이론적 배경을 바탕으로 개발된 설문지에 기초하여 G대학교 경영학과 대학생을 대상으로 1차 예비조사를 실시하였다. 측정문항의 신뢰도와 타당성을 검토한 후 측정문항을 순화하는 과정을 거쳐 예비검증에서 나타난 문제점을 순화하였다. 그 후 K대학교 관광학과 대학생을 대상으로 2차 예비조사를 실시하고 신뢰도 분석과 요인분석을 통해 2차 예비검증을 실시하였다.

본 조사는 1, 2차 예비조사를 통해 정제된 설문문항을 “화천산천어축제” 축제장을 방문한 참여객을 대상으로 설문조사를 실시했다. 표집설계에 대한 내용과 현황은 [표 12]과 같다.

표 12. 표집 현황

구분	조사내용
연구대상	화천산천어축제
표본범위	화천산천어축제를 방문한 참여객
표본추출방법	편의추출방법
조사기간	2016. 1. 11 ~ 2016. 1. 20(10일간)
표본의 크기	총 유효표본: 300부 - 총 배포된 설문지 수: 320부 - 총 회수된 설문지 수: 200부 - 총 회수율: 93.7%

분석방법은 자료의 일반적 특성을 파악하기 위한 빈도분석, 개념의 타당성 평가를 위한 요인분석, 신뢰도 측정을 위한 Cronbach's alpha test와 구조방정식을 통한 확인적 요인분석과 연구 가설검증을 위한 경로분석에 의하여 수행되었다. 본 연구의 연구가설을 검증하기 위한 경로분석에서 연구모형과 수집된 자료의 적합도 검증은 Chi-square와 GFI, AGFI, IFI, TLI, CFI, RMSEA 등의 공분산구조방정식 적합도 지수를 기준으로 판단하였다. 본 연구에서 수집한 데이터를 분석하기 위해 SPSS 18.0과 AMOS 18.0 통계프로그램이 활용되었다.

3. 측정항목 및 측정방법

본 연구의 측정항목 가운데 선행변수는 본 연구에서 개발된 측정항목을 사용하였고 후행변수는 선행연구의 측정항목을 사용하였다[표 13].

인구 통계적 변수 항목은 성별, 연령, 직업, 소득 등 6가지 항목으로 측정되었다. 그리고 축제 서비스품질의 구성개념에 대한 측정은 척도개발에 의한 편의성 5문항, 정보성 5문항, 친절성 5문항, 운영성 5문항, 외형성 5문항으로 구성하였고, 결과변수 구성개념에 대한 측정은 축제만족 6문항, 행동의도 4문항으로 구성하였다.

각 측정항목들의 상관성이 높은 요인들끼리 묶여진 변수를 사용하기 위해 측정문항간 유클리디안 거리측정하여 일부 측정항목을 제거하였다. 정제된 문항은 편의성 3문항, 정보성 3문항, 친절성 3문항, 운영성 3문항, 외형성 3문항, 축제만족 6문항, 행동의도 4문항으로 실증분석을 실시하였다.

표 13. 측정항목 및 출처

구성개념	측정항목	출처
편의성	1. 축제장에 접근하기가 쉽다. 2. 축제장은 편리한 위치에 있다. 3. 편의시설이 많이 마련되어 있다. 4. 편의시설 이용하기가 쉽다 5. 교통안내가 잘 되어 있다.	척도 개발: 5문항
정보성	1. 축제정보가 축제내용을 잘 알려준다. 2. 축제정보를 보고 축제에 참여하고 싶다. 3. 축제정보에 축제 설명이 풍부하다. 4. 축제정보가 정리가 잘 되어 있다. 5. 축제장 내 행사안내가 잘 되어 있다.	척도 개발: 5문항
친절성	1. 축제종사원이 참여객에게 공손하다. 2. 축제종사원이 참여객에게 관심을 가진다. 3. 축제종사원이 참여객을 배려한다. 4. 축제종사원이 참여객의 물음에 정성껏 대답한다. 5. 축제종사원이 참여객을 도우려 한다.	척도 개발: 5문항
운영성	1. 축제가 전반적으로 짜임새가 있다. 2. 축제행사의 진행이 매끄럽다. 3. 축제장에 질서가 잘 유지된다. 4. 축제에서 문제가 발생해도 잘 대응한다. 5. 행사일정과 시간을 잘 지킨다.	척도 개발: 5문항
외형성	1. 축제시설이 축제분위기를 북돋운다. 2. 축제시설이 구경거리가 된다. 3. 축제진행요원들의 용모가 단정하다. 4. 축제시설이 주제와 어울린다. 5. 축제장이 정리가 잘 되어있다.	척도 개발: 5문항
축제만족	1. 축제콘텐츠(행사내용)가 유익하였다. 2. 축제 편의시설에 만족하였다. 3. 축제의 홍보안내에 만족하였다. 4. 축제 쇼핑과 음식에 만족하였다. 5. 축제 운영에 만족하였다. 6. 축제안내요원들의 서비스에 만족하였다.	김선희, 2007: 6문항
행동의도	1. 다음 축제에 재방문 하겠다. 2. 주변사람들에게 축제를 추천하겠다. 3. 주변사람들에게 축제를 긍정적으로 이야기 하겠다. 4. 다른 축제보다 우선적으로 참여하겠다.	오선영·강해상, 2011: 4문항

IV. 실증 분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구의 인구 통계학적 특성은 남자가 52.7%이고 여자가 47.3%이다.

그리고 연령대는 20~50대가 고른 분포를 보여주고 있다. 거주 지역은 화천군 지역주민이 8.0%이고 강원도의 인근 시군에서 31%이며 나머지는 강원도외 기타지역에서 방문한 참여객이 61%이다. 이로써 표본의 타당성은 확보되었다고 볼 수 있다[표 14].

표 14. 인구통계학적 특성

특 성	범주 및 빈도(비율)
성별	남(52.7), 여(47.3)
연령	10대(9.7), 20대(23.0), 30대(24.7), 40대(24.7), 50대(16.3), 60대 이상(1.7)
거주지역	화천군(8.0), 강원도(31.0), 강원도의 기타지역(61.0)
직업	학생(24.7), 주부(18.0), 회사원(24.0), 공무원(9.0), 전문직(2.7), 자영업(21.7)
월소득	81만원~130만원(26.0), 131만원~200만원(25.7), 201만원~350만원(35.3), 351만원 이상(13.0)
학력	중졸이하(6.3), 고졸이하(44.3) 대학재학(15.7) 대학졸업(26.7) 대학원이상(7.0)

2. 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증

2.1 신뢰도 분석

본 연구에서는 축제 서비스품질의 구성요인인 편의성, 정보성, 친절성, 운영성, 외형성과 결과변수인 축제 만족, 행동의도 등의 세부개념들에 대한 신뢰도를 검증한 결과, 모든 연구요인에 대한 각 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)가 0.806 이상으로 높은 수준의 내적 일관성을 확보하였다. 알파계수는 보편적으로 0.6 이상,

엄격하게는 0.7 이상이면 신뢰도가 높다고 판단한다.

구체적으로 축제 서비스품질의 5가지 측정항목에 대한 각 α 값은 편의성 0.845(3개 항목), 정보성 0.806(3개 항목), 친절성 0.886(3개 항목), 운영성 0.822(3개 항목), 외형성 0.831(3개 항목)로 분석되었다. 결과변수로 설정한 축제만족은 0.923(6개 항목), 행동의도는 0.920(4개 항목)으로 분석되었다.

2.2 타당성 분석

연구모형 분석을 위한 측정항목의 타당성을 확보하기 위해 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였고, 확인적 요인분석과정에서 개념 신뢰도(construct reliability) 및 분산 추출 지수(AVE)를 확인하였다. 또한, 측정항목의 기준 타당성 확보를 위해 상관분석을 실시하였다.

(1) 탐색적 요인분석

연구모형에 사용된 변수의 타당한 개념과 개괄적인 구조를 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다.

표 15. 탐색적 요인분석

요 인	항 목	요인 적재량	아이겐 값	분산률 (%)	알파 계수	
외생변수	편의성	① 축제장에 접근이 용이한 정도 ② 축제장 위치의 편리한 정도 ③ 축제장 안내체계 정도	.845 .751 .677	1,822	7,287	.845
	정보성	① 축제정보에 내용이 풍부한 정도 ② 축제정보의 유인력 정도 ③ 축제정보의 전달력 정도	.734 .764 .683	1,220	4,880	.806
	친절성	① 축제참여객에 대한 관심 정도 ② 축제참여객에 대한 배려 정도 ③ 축제참여객을 도우려는 정도	.659 .704 .609	12,467	49,870	.882
	운영성	① 축제의 짜임새 정도 ② 축제의 안정적 운영 정도 ③ 행사일정과 시간 준수 정도	.699 .706 .704	1,309	5,237	.822
	외형성	① 축제시설의 분위기 정도 ② 축제시설의 불거리 정도 ③ 축제주제의 표현 정도	.773 .739 .751	1,016	4,066	.831
내생변수	축제 만족	① 축제내용의 유익한 정도 ② 축제 편의시설 만족 정도 ③ 축제 홍보 안내 만족 정도 ④ 축제 쇼핑과 음식 만족 정도 ⑤ 축제 운영 만족 정도 ⑥ 축제중사원의 서비스 만족 정도	.835 .726 .681 .819 .804 .874	6,358	63,582	.923
	행동 의도	① 축제의 재방문 의사 정도 ② 축제 다른 사람에게 추천 정도 ③ 축제의 긍정적인 전달 정도 ④ 다른 축제보다 우선 참여 정도	.893 .880 .760 .816	1,264	12,642	.920

요인 추출은 주성분 분석(PCA)으로 하였고 요인회전은 직교회전(varimax)으로 분석하였다. 그 결과 [표 15]에서와 같이 22문항이 사용되었다.

(2) 확인적 요인분석

본 연구에서 설정한 구조관계를 측정하기 위해 구성된 설문항목이 경로분석을 실시하기에 타당성을 확보하고 있는지를 재평가하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 [표 16]와 같이 모든 표준화 계수는 1%에서 유의하였고, $\chi^2(244)=582.981$, CMIN/DF=2.389, GFI=0.871, AGFI=0.828, IFI=0.941, TLI=0.927, CFI=0.941, RMSEA=0.068 등으로 적합도 지수들이 이상적인 기준치[196]를 어느 정도 충족시키고 있어 모형은 적합하다고 판단된다.

모형에서 확인된 측정문항들은 각 구성개념에 대해

0.5 이상의 모수추정치를 보여주고 있으며, 각 추정치에 대한 C. R.(t값) 또한 $\alpha=0.01$ 에서 유의한 2.58 이상으로 나타나 일정 수준 이상의 수렴타당성을 가지고 있는 것으로 판단할 수 있다. 구성개념에 대한 개념 신뢰도는 0.7 이상이고, AVE값은 0.5 이상을 확보하고 있으므로 개념타당성이 확보된 것으로 판단할 수 있다[197].

(3) 상관분석

본 연구에서 연구모형을 구성하고 있는 축제 서비스 품질의 구성요인과 결과변수의 연관성을 검증하기 위해 상관관계 분석을 실시했다. 그 각 변수 간 관련성이 가설의 방향과 일치하면서 유의하게 나타나 기준 타당성이 확보되었다. 또한, 판별 타당성을 검증하기 [표 17]과 같이 상관계수와 분산추출지수(AVE)를 비교해 본 결과, 모든 구성개념 간의 상관계수와 대각선으로 표시

표 16. 확인적 요인분석

요인	항목	표준화 계수	표준 오차	C.R.(t값)	P-value	개념 신뢰도	AVE	
외생 변수	편의성	①	0.738	0.064	13.730	0.000	0.846	0.648
		②	0.865	0.063	16.145	0.000		
		③*	0.808	-	-	-		
	정보성	①	0.758	0.077	12.519	0.000	0.817	0.600
		②	0.817	0.082	13.213	0.000		
		③*	0.746	-	-	-		
	친절성	①	0.861	0.049	18.849	0.000	0.881	0.713
		②*	0.856	-	-	-		
		③	0.816	0.050	17.315	0.000		
	운영성	①	0.677	0.060	12.597	0.000	0.822	0.609
		②*	0.835	-	-	-		
		③	0.819	0.062	16.540	0.000		
	외형성	①	0.715	0.056	12.874	0.000	0.834	0.628
		②	0.827	0.064	15.052	0.000		
		③*	0.830	-	-	-		
내생 변수	축제 만족	①	0.862	0.075	15.699	0.000	0.925	0.674
		②*	0.742	-	-	-		
		③	0.762	0.071	13.552	0.000		
		④	0.874	0.083	16.004	0.000		
		⑤	0.811	0.087	14.627	0.000		
		⑥	0.865	0.077	15.808	0.000		
	행동 의도	①	0.860	0.037	23.288	0.000	0.921	0.746
		②*	0.933	-	-	-		
		③	0.844	0.038	22.242	0.000		
		④	0.815	0.042	20.288	0.000		

된 분산추출지수가 각 요인의 상관계수의 제곱, 즉 결정계수보다 크면 두 요인 사이에는 판별 타당성이 확보되었다고 할 수 있다[198].

표 17. 상관관계 및 분산추출지수(AVE)

구분	1	2	3	4	5	6	7
1. 편의성	0.805*						
2. 정보성	.448**	0.775*					
3. 친절성	.666**	.588**	0.844*				
4. 운영성	.517**	.600**	.593**	0.780*			
5. 외형성	.392**	.546**	.598**	.526**	0.792*		
6. 축제만족	.606**	.570**	.732**	.752**	.583**	0.821*	
7. 행동의도	.586**	.474**	.551**	.531**	.462**	.668**	0.864*

** 상관계수는0.01 수준(양쪽)에서 유의함. *대각선 굵은 글씨는 분산추출값(AVE)제공근

2.3 연구가설 검증

구조모형에 대한 적합도 평가와 연구가설을 검증하기 위하여 연구모형인 축제 콘텐츠품질 요인과 축제몰입 및 축제만족, 행동의도 간의 관계를 결합하여 구조모형을 구축하고 분석하였다. 본 연구에서는 최대우도법(ML)을 통하여 모형의 적합도와 모수를 추정하였으며, 초기연구모형에 대한 절대적합지수와 증분적합지수에 의한 평가 결과, $\chi^2=611.679(df=249, p=0.000)$, GFI=0.865, AGFI=0.824, IFI=0.937, TLI=0.924, CFI=0.937, RMSEA=0.070 등으로 나타났다. 적합도 지수의 기준치는 GFI값이 0.9이상이면 적합도가 높고, RMSEA값이 0.08이하이면 표준적합도이므로 대부분의 적합지수가 기준치를 충족하고 있어 모형의 적합성은 적절하다고 판단된다.

모형의 적합도가 확보된 수정모형의 경로계수는 연구가설 채택여부에 있어서 더 강력한 근거가 된다. 연구가설 H1에 해당하는 축제 서비스품질 요인 가운데 친절성과 운영성이 축제만족에 유의수준 1% 이내에서 유의하고, 정보성은 5% 이내에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 편의성과 외형성은 축제만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 H1에서 세부 가설 H1b, H1c, H1d는 채택되었고 H1a, H1e는 기각 되었다.

연구가설 H2에 해당하는 축제만족과 행동의도 간에는 유의수준 1% 이내에서 영향을 미치고 있어 가설이

채택되었다. 따라서 연구가설 검증의 종합적인 결과는 [표 18]에 제시하였다.

표 18. 연구모형 검증의 결과

연구가설	세부가설	경로	분석결과				가설 검증 가설 채택
			경로계수	표준오차	CR(t값)	P값	
H1	H1a	편의성 → 축제만족	0.057	0.060	0.796	0.426	기각
	H1b	정보성 → 축제만족	-0.152	0.067	-2.144	0.032	채택
	H1c	친절성 → 축제만족	0.419	0.070	4.239	0.000	채택
	H1d	운영성 → 축제만족	0.620	0.073	7.359	0.000	채택
	H1e	외형성 → 축제만족	0.031	0.061	0.467	0.640	기각
H2	-	축제만족 → 행동의도	0.700	0.082	11.846	0.000	채택

V. 결론

본 연구는 지속가능한 축제품질 척도 개발 가운데 축제의 서비스품질 척도를 개발하여 결과변수인 축제만족, 행동의도 간의 영향관계를 실증적 검증하였다. 기존의 선행연구가 대부분 축제의 품질을 평가할 때 축제의 복잡한 특성을 고려하지 않은 채 서비스라는 보편적인 특성만을 고려하여 척도를 개발해왔으나 본 연구자는 축제의 특성을 고려하여 축제서비스품질척도를 개발하였다는데 그 의미가 있다. 특히, 정보성, 친절성, 운영성은 축제의 특성의 반영된 요인으로 축제서비스품질을 측정하는데 유용한 도구로써 작용할 것으로 판단된다.

축제 서비스품질의 척도는 대규모 집객환경에서 제공되는 서비스로 다양한 축제 콘텐츠가 진행되는 가운데 대인 서비스를 평가할 수 있는 측정도구로써 신뢰성과 타당성을 확보하여야 한다. 이를 위해 본 연구에서는 축제 서비스품질과 관련된 문헌연구를 통해 축제 서비스 구성요인을 탐색한 결과 5개의 카테고리로 분류하여 축제서비스의 구성요인으로 설정하였고 각 구성요인에 대한 문헌연구를 통해 측정변수를 도출하였다. 이

렇게 도출된 축제 서비스품질 구성요인과 축제만족, 행동의도 간에 영향관계를 파악하여 개발된 척도를 검증하는데 연구의 초점을 두었다.

본 연구의 실증연구 대상 축제는 2016년 문화체육관광부 지정 대표축제로 지정된 “화천산천어축제”에 참여한 방문객을 조사 대상으로 총 300부의 유효 표본을 분석에 사용하였다. 연구에서 설정한 연구목적과 연구가설을 중심으로 연구결과를 정리하고, 시사점을 집약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 축제 서비스품질 요인으로 채택한 정보성, 친절성, 운영성은 공통적으로 축제만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 축제에 대한 정보를 접한 이후에 축제에 참여를 유도하기 위한 어떤 내용의 정도와 축제 진행요원들이 공손하고 친절한 자세로 참여객에 대해 많은 관심과 배려의 정도, 축제에서 약속된 행사를 시간에 맞춰 정확하고 매끄럽게 진행하는 정도에서는 긍정적인 결과가 나타났다.

그러나 편의성과 외형성은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 편의성이 부(-)의 영향을 미치게 된 결과는 화천산천어축제가 우리나라 대표축제로서 혼잡도가 높은 축제이므로 축제장에 접근하기 위한 시간과 노력이 많이 소비됨으로써 축제만족에 부정적인 영향을 미치게 된 것으로 판단된다. 외형성은 화천산천어축제가 산천어 낚시체험 위주의 축제이므로 축제장의 물리적 설비외형과 축제분위기를 조성하는데는 만족한 결과를 제공하지 못한 것으로 판단된다.

둘째, 축제만족이 행동의도에 (+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 축제내용의 유익성, 축제 편의시설, 홍보안내, 쇼핑과 음식, 축제운영, 축제 서비스의 만족의 정도가 축제의 재방문, 추천, 긍정적 구전과 우선적 참여의 정도에 영향을 미친다는 유의한 결과를 보여주고 있다.

본 연구의 학문적·실무적 시사점은 다음과 같다.

지금까지 대부분의 축제품질의 연구는 PZB의 SERVQUAL을 적용한 연구이거나 축제의 속성을 통한 축제품질 측정이 논의되어 왔으나 본 연구자는 축제의 속성에 대한 선행연구자들의 연구에서 구성요인의 빈도를 조사하여 구성요인과 측정항목을 도출하여 새로

운 축제서비스품질 척도를 개발하였다. 이로써 본 연구는 축제적 환경에 맞는 축제서비스를 보다 객관적으로 평가하기 위한 세분화된 축제품질 측정의 토대를 마련하였다. 이를 근거로 지역축제의 성공적인 연행을 위해서는 축제서비스의 구성요인인 편의성, 정보성, 친절성, 운영성, 외형성이 중요한 평가요인으로 확인되었다. 축제서비스의 구성요인에 대한 품질을 확보하여야만 축제 참여객이 축제에 만족하게 되고 만족한 참여객은 행동의도로 이어져 재방문과 추천을 하게 된다는 것이다.

본 연구는 축제서비스품질 척도의 개발과 개발된 척도를 축제에 적용하여 검증하는 2단계의 연구과정으로 이루어져 있다. 개발된 척도의 객관성을 확보하기 위해 다양한 환경에서 개최되는 축제에서 축제서비스품질 척도를 검증하지 못했다는 연구를 한계를 가지고 있다. 이와 같은 연구의 한계를 극복하기 위해 향후 다양한 축제 환경에 적용하여 축제서비스품질 척도의 객관성을 검증할 필요가 있다.

참고 문헌

- [1] 김한주, “이벤트 서비스품질 차원과 이벤트 서비스의 질이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향,” 관광·레저연구, 제16권, 제3호, pp.45-61, 2004.
- [2] 이장주, 조현상, “지역축제의 이미지 특성에 관한 실증연구 -우리 나라 6개 지역축제를 중심으로-,” 관광학연구, 제24권, 제1호, pp.205-224, 2000.
- [3] 장병수, “지역활성화를 위한 지역문화 축제의 만족도에 관한 연구 - 밀양아랑제를 중심으로-,” 산업경제연구, 제13권, 제6호, pp.329-348, 2000.
- [4] 유영준, 조현호, “지역축제의 만족도에 관한 연구 -청도 소싸움축제를 사례로-,” 관광지리학, 제12권, pp.21-39, 2000.
- [5] 지진호, “지역 축제 참가자의 만족에 관한 연구 -충남 보령 머드 축제를 중심으로-,” 여행학연구, 제10권, pp.245-268, 1999.

- [6] 이장주, 박석희, “지역축제의 이미지 측정척도 개발에 관한 연구,” 관광학연구, 제22권, 제3호, pp.243-261, 1999.
- [7] 허정철, “지역축제 서비스품질이 고객의 재방문과 구전의사에 미치는 영향 - 함평나비축제를 중심으로-,” 조선대 사회과학연구, 제29권, 제2호, pp.103-125, 2003.
- [8] 이환범, 송건섭, “서브퀄(SERVQUAL) 요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가: 세계유교문화축제를 중심으로,” 한국행정학보, 제36권, 제3호, pp.249-268, 2002.
- [9] 서희석, 이동기, “지역축제의 서비스 질 구성요인이 방문객의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구 -부안 해넘이 축제를 중심으로-,” 한국행정논집, 제12권, 제3호, pp.581-594, 2000.
- [10] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. Berry, “SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality,” Journal of Retailing, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [11] 장경수, “축제의 서비스품질이 방문객 만족과 행동의도에 미치는 영향 -대구역령시 축제를 대상으로-,” 관광연구, 제19권, 제3호, pp.131-145, 2005.
- [12] 홍경완, 김현철, “관광축제 서비스품질, 즐거움과 각성 및 방문객 만족에 관한 인과관계 연구,” 관광학연구, 제29권, 제3호, pp.125-144, 2005.
- [13] 장기영, 김명호, 장소운, “지역축제의 서비스품질이 축제만족도, 재방문 및 구전의사에 미치는 영향 -진도 신비의 바다길 축제를 중심으로-,” 호텔관광연구, 제24권, 제1호, pp.447-464, 2011.
- [14] 현용호, 홍경완, “축제 방문동기 집단에 따른 축제 서비스 품질, 지역 관광 이미지, 재방문 의도간 구조적 관계 고찰-다중 집단 동등분석을 중심으로-,” 관광연구논총, 제23권, 제1호, pp.169-191, 2011.
- [15] 김경희, “축제 참가자의 추구편익에 따른 축제서비스품질 인식과 만족도 그리고 행도의도간의 관계연구 - 보령머드축제를 중심으로-,” 서비스경영학회지, 제11권, 제1호, pp.237-263, 2010.
- [16] 서태양, 부숙진, “축제 서비스품질이 방문객 만족과 재방문 및 추천의도에 미치는 영향,” 호텔관광연구, 제9권, 제2호, pp.114-130, 2007.
- [17] 이동수, 박희서, “지역축제 서비스품질과 재방문의도 및 구전효과와의 관계에서 개인특성요인의 조절효과 분석: 강진청자문화제를 중심으로,” 한국정책과학학회보, 제11권, 제4호, pp.83-105, 2007.
- [18] 조병훈, “지방축제의 서비스 질의 구성요인이 관람객의 만족도에 미치는 영향: 광주비엔날레를 중심으로,” 현대사회와 행정, 제17권, 제3호, pp.151-168, 2007.
- [19] 이활란, “지역축제의 서비스품질이 재방문 및 구전 의사에 미치는 영향에 관한 연구,” 창업정보학회지, 제9권, 제4호, pp.111-125, 2006.
- [20] 박건실, “지역축제 서비스 품질이 고객 만족도에 미치는 영향,” 산업경제연구, 제17권, 제4호, pp.1171-1194, 2004.
- [21] 강혜숙, 김정선, “지역축제선택속성이 축제의 만족도, 재방문의도 및 구전의도에 미치는 영향: 양양송이축제를 중심으로,” 관광·레저연구, 제24권, 제6호, pp.39-58, 2012.
- [22] 신창렬, 송학준, 이충기, “축제 품질, 축제 주제 인식, 지각된 가치, 만족도 간 구조적 관계 연구 -2010 제천국제한방바이오엑스포를 사례로-,” 관광연구, 제26권, 제6호, pp.205-225, 2011.
- [23] 김병국, 김보현, “지역축제 속성이 방문객 만족과 자발적 행동에 미치는 영향: 청송 사과축제를 중심으로,” 대한경영학회지, 제25권, 제2호, pp.1139-1152, 2012.
- [23] 김시중, “축제 사후이미지가 관광객 만족 및 충성도에 미치는 영향,” 한국경제지리학회지, 제15권, 제1호, pp.63-76, 2012.
- [24] 김홍철, “지역축제의 서비스품질과 축제만족도, 사후행동의도 간의 구조관계에 관한 연구 -익산 전국돌문화축제를 사례로-,” 한국지역지리학회지, 제18권, 제3호, pp.326-335, 2012.

- [25] 백운일, "Tobit 모형을 이용한 지역축제 방문객의 지출 영향요인 -두 지역 쌀 축제를 중심으로-, " 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제9호, pp.479-488, 2012.
- [26] 윤중석, 반영운, "현대 문화관광축제의 방문객 만족도 영향 요인 분석 -2011 삿포로 눈 축제를 중심으로-, " 도시행정학보, 제25권, 제3호, pp.225-242, 2012.
- [27] 조선배, 엄은주, 현성협, "불꽃축제 참가자들의 축제 만족도와 만족도와 개최도시에 대한 애정형성에 영향을 주는 요인들에 대한 연구: 포항 불꽃축제의 사례를 중심으로," 관광·레저연구, 제24권, 제2호, pp.347-363, 2012.
- [28] 조선배, 진재수, 현성협, "지역축제의 매력성이 재방문의도에 미치는 영향 -보령머드축제를 중심으로-, " 관광연구, 제27권, 제1호, pp.333-353, 2012.
- [29] 허중욱, 박신희, "축제 방문자의 만족과 행동의도 관계에서 인근 관광지 방문의도의 매개효과," 동북아관광연구, 제8권, 제1호, pp.81-99, 2012.
- [30] 김기호, "한산대첩축제의 속성이 지각된 가치, 고객만족, 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구," 관광·레저연구, 제24권, 제2호, pp.309-328, 2012.
- [31] 기노용, 한상우, "지방정부 문화관광축제 방문객 특성의 만족도 및 소비지출 영향분석 : 연천전곡리 구석기축제를 중심으로," 지방정부연구, 제15권, 제1호, pp.317-334, 2011.
- [32] 김시중, 박종진, "지역축제의 서비스품질이 성과 및 행동의도에 미치는 영향 연구: 2011 옥천포도 축제를 중심으로," 관광산업연구, 제5권, 제2호, pp.337-356, 2011.
- [33] 박재관, 조태영, 이준엽, "지역축제의 환경단서와 관광체험이 축제개최효과에 미치는 영향연구," 호텔관광연구, 제13권, 제1호, pp.22-35, 2011.
- [34] 유근준, 박영진, 윤병국, "지역축제 방문객들의 라이프스타일에 따른 만족도 및 충성도 차이분석 -산청 한방약초 축제를 중심으로-, " 관광연구저널, 제25권, 제4호, pp.241-259, 2011.
- [35] 윤설민, 하진영, 오선영, "Z-검증을 이용한 축제의 환경단서, 만족도, 행동의도 간 영향관계 -춘천마임축제와 보령머드축제 간 비교를 중심으로-, " 관광연구, 제26권, 제4호, pp.399-416, 2011.
- [36] 이덕원, 서광열, "횡성 한우축제의 축제 방문동기와 선택속성이 참가 후 행동에 미치는 영향에 관한 연구," 호텔경영학연구, 제20권, 제1호, pp.285-298, 2011.
- [37] 조태영, "지역축제 방문객의 방문동기에 따른 지역축제 이미지가 만족에 미치는 영향-금산 인삼축제 방문객을 중심으로," 관광연구, 제26권, 제1호, pp.421-440, 2011.
- [38] 하진영, "축제 서비스품질이 방문객의 TBL지각에 미치는 영향 연구," 이벤트컨벤션연구, 제7권, 제2호, pp.59-75, 2011.
- [39] 강순화, 이경도, "축제 품질이 관계 질과 행동의도에 미치는 영향 연구," 한국자치행정학보, 제24권, 제2호, pp.294-314, 2009.
- [40] 고동욱, 부석현, 함석중, "축제평가요인에 의한 지역축제간 만족도 비교 -태백산 눈축제, 쿨시네마, 칠죽제를 중심으로-, " 관광연구저널, 제24권, 제3호, pp.143-157, 2010.
- [41] 김명선, "도자기 축제의 방문만족과 재방문의사의 영향요인에 관한 연구 -한국과 중국의 도자기 축제 방문객을 대상으로-, " 이벤트컨벤션연구, 제6권, 제2호, pp.95-117, 2010.
- [42] 김연형, "지역문화 축제의 서비스 품질과 고객충성도에 관한 연구," 한국데이터정보과학회지, 제21권, 제3호, pp.437-446, 2010.
- [43] 김지희, 윤설민, 김홍렬, "IPA와 revised IPA를 활용한 페스티벌스케이프의 만족도 평가 연구," 관광연구, 제25권, 제4호, pp.181-200, 2010.
- [44] 김창수, 전대회, "축제 서비스품질이 만족과 축제성가에 미치는 영향," 서비스산업연구, 제7권, 제2호, pp.91-108, 2010.
- [45] 민미순, 서태양, "축제환경단서가 방문객만족 및 충성도에 미치는 영향: 2010 동장군축제를 중심

- 으로,” 호텔관광연구, 제12권, 제1호, pp.116-127, 2010.
- [46] 배만규, “축제방문객 집단별 방문행태, 만족도, 개최성과 평가비교: 대구약령시한방문화축제를 중심으로,” 관광·레저연구, 제22권, 제6호, pp.495-514, 2010.
- [47] 부명숙, 오창호, 서문식, “향토음식축제의 서비스 품질요인과 재방문 영향관계에서의 인지도 조절 효과 분석,” 서비스경영학회지, 제11권, 제1호, pp.1-27, 2010.
- [48] 부숙진, “환경단체가 축제방문객의 만족 및 충성도에 미치는 영향: 강원도 산천어축제를 대상으로,” 호텔관광연구, 제12권, 제3호, pp.267-280, 2010.
- [49] 부숙진, 한천영, “지각된 환경단체가 축제방문객 만족과 충성도에 미치는 영향: 경주와 보령 지역 축제 비교연구,” 호텔관광연구, 제12권, 제4호, pp.107-125, 2010.
- [50] 서철현, 고호석, “지역축제 선택속성과 애호도의 영향관계 분석: 중요도-만족도 변환지수를 중심으로,” 호텔경영학연구, 제19권, 제6호, pp.255-271, 2010.
- [51] 서철현, 안현영, 김용철, “지역축제 방문객의 만족도와 행동의도에 미치는 영향력 분석-2008 동화나라 상주, 이야기축제를 중심으로-,” 대한경영학회지, 제23권, 제2호, pp.650-669, 2010.
- [52] 손선미, “농촌축제 방문객특성별 서비스품질 만족도의 차이-2009 논산딸기축제를 중심으로-,” 농촌관광연구, 제17권, 제3호, pp.1-22, 2010.
- [53] 심규원, 이주희, “지역축제의 서비스품질이 방문객 만족도 및 충성도에 미치는 영향: 대구 약령시 한방축제를 대상으로,” 한국산림휴양학회지, 제14권, 제1호, pp.31-39, 2010.
- [54] 심상화, “지역축제 서비스품질이 방문자의 만족과 재방문의도에 미치는 영향: 강릉단오제 방문자를 중심으로,” 관광·레저연구, 제22권, 제4호, pp.377-394, 2010.
- [55] 심상화, “농촌지역 문화관광축제의 서비스품질 속성 중요도와 요인이 관광자 만족에 미치는 영향과 방문동기의 차이분석 -영월단종문화제를 중심으로-,” 농촌관광연구, 제17권, 제3호, pp.69-98, 2010.
- [56] 오정학, 김철원, 김종갑, “고객기반 축제 브랜드 자산 모델과 브랜드자산 가치 영향요인으로서의 축제서비스품질 규명 -2009 인천세계도시축전 사례를 중심으로,” 관광연구, 제25권, 제2호, pp.157-178, 2010.
- [57] 오정학, 최종률, 김종갑, “커뮤니케이션 광고 전략이 축제방문객의 기대와 지각된 품질, 만족 및 축제충성도에 미치는 영향: 2009 인천세계도시축전 방문객 대상,” 호텔관광연구, 제12권, 제2호, pp.47-61, 2010.
- [58] 이애리, 박정하, 송래현, “지역문화 축제의 선택속성의 중요도에 대한 지각차이 및 만족도가 행동의도에 미치는 영향: 부여 서동연꽃 축제 방문객을 대상으로,” 호텔관광연구, 제12권, 제4호, pp.291-307, 2010.
- [59] 이원옥, 이덕원, “지역축제 재방문의사의 영향요인 분석 지역민과 외래방문객 비교,” 대한경영학회지, 제23권, 제4호, pp.1859-1876, 2010.
- [60] 임명재, 임미라, “관광축제 지각된 서비스품질, 태도, 행동의도간의 관계분석,” 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제6호, pp.460-470, 2010.
- [61] 장동석, “축제 만족도 요인과 축제의 사회적 영향에 관한 연구: 축제상인의 기대와 축제방문객의 인지 사이의 갭(gap)을 중심으로,” 관광·레저연구, 제22권, 제3호, pp.309-330, 2010.
- [62] 장선희, 신원섭, 연평식, 이정희, “지역주민과 관광객의 축제 참여 동기와 만족에 관한 연구 -제천시 한방건강축제를 중심으로-,” 한국산림휴양학회지, 제14권, 제2호, pp.1-8, 2010.
- [63] 정미란, “지역축제의 축제서비스품질과 만족도, 행동의도에 관한 연구: 영동포도축제를 중심으로,” 관광·레저연구, 제22권, 제3호, pp.331-345, 2010.
- [64] 정승훈, “지역축제의 서비스품질, 지각된 가치,

- 만족, 충성도의 영향 관계 - 제주이호테우축제를 사례로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제11호, pp.391-402, 2010.
- [65] 정호권, “지역축제 평가요인이 축제만족 및 행동의도에 미치는 영향: 2010 태백산 철쭉제를 중심으로,” 관광·레저연구, 제22권, 제6호, pp.533-547, 2010.
- [66] 현용호, “축제 방문동기 집단에 따른 관광지 이미지 변화에 관한 연구: 중요도-만족도 분석을 중심으로,” 호텔경영학연구, 제19권, 제3호, pp.21-38, 2010.
- [67] 홍재욱, 이상구, 김용구, “유료공연축제의 만족도 및 행동의도 결정요인 -인천 펜타포트 락페스티벌을 중심으로-,” 문화관광연구, 제12권, 제1호, pp.5-18, 2010.
- [68] 강해상, “한국 문화관광축제의 만족도와 평가에 관한 연구,” 이벤트컨벤션연구, 제5권, 제2호, pp.95-112, 2009.
- [69] 고재용, 부숙진, “축제참가자의 라이프스타일에 따른 확장마케팅 믹스요인이 축제만족도에 미치는 영향: 2008 보령머드축제를 중심으로,” 호텔관광연구, 제11권, 제2호, pp.1-14, 2009.
- [70] 고호석, “지역축제 서비스품질이 만족도와 방문객 충성도에 미치는 영향,” 농촌관광연구, 제16권, 제2호, pp.25-47, 2009.
- [71] 김주연, 안경모, “음식문화축제 서비스품질이 방문객의 만족 및 행동의도에 미치는 영향: 2008 서울푸드페스티벌 사례를 중심으로,” 외식경영연구, 제12권, 제1호, pp.315-336, 2008.
- [72] 노원중, “축제 서비스스케이프가 감정반응, 축제 이미지 그리고 만족에 미치는 영향,” 서비스경영학회지, 제10권, 제2호, pp.203-228, 2009.
- [73] 신우성, “문화관광축제 서비스품질과 가치가 관광객만족 및 행동의도에 미치는 영향,” 농촌관광연구, 제16권, 제3호, pp.107-125, 2009.
- [74] 심상욱, 박근수, “축제행사장 서비스스케이프가 방문객의 만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 관광학연구, 제33권, 제3호, pp.369-390, 2009.
- [75] 안경모, 김주연, “축제참가자의 유용적-쾌락적 동기가 만족과 재방문에 미치는 영향,” 관광·레저연구, 제21권, 제1호, pp.7-26, 2009.
- [76] 안종현, 이정록, “완도 장보고축제의 만족도 분석,” 대한지리학회지, 제44권, 제4호, pp.544-556, 2009.
- [77] 안태기, “지각된 환경단서가 축제 만족과 행동의도에 미치는 영향-2008 광주충장축제를 중심으로,” 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제9호, pp.380-392, 2009.
- [78] 오정학, 임경환, “축제브랜드자산 동인으로서의 축제서비스품질차원 규명 -경주 술과 떡 잔치 2009-,” 경주연구, 제18권, 제2호, pp.90-117, 2009.
- [79] 오정학, 한상일, “지역축제 참가자의 만족도의 선행요소와 충성도의 구조적 관계연구,” 대한경영학회지, 제22권, 제5호, pp.3049-3080, 2009.
- [80] 오정학, 허상현, 오희영, “이벤트 관광객의 만족요인 연구 -경주 벚꽃마라톤축제를 사례로-,” 관광·레저연구, 제14권, 제1호, pp.203-216, 2009.
- [81] 이경모, “축제 이해관계자의 방문객 만족요인 인식에 관한 비교연구,” 관광학연구, 제33권, 제2호, pp.349-368, 2009.
- [82] 이경모, 손선미, “축제 품질이 방문자 만족과 행동의도에 미치는 영향,” 이벤트컨벤션연구, 제5권, 제1호, pp.55-69, 2009.
- [83] 이규정, 박용배, 김노익, “전주국제영화제 이미지요인이 만족도에 미치는 영향 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제6호, pp.82-91, 2009.
- [84] 이낙귀, “지역축제 방문객의 만족도가 재방문의도에 미치는 영향: 횡성한우축제를 중심으로,” 관광학연구, 제33권, 제3호, pp.205-226, 2009.
- [85] 이은수, “공연예술축제의 관리요인과 콘텐츠요인이 방문객의 만족과 재방문의사에 미치는 영향 -Herzberg의 이요인이론의 적용-,” 관광연구저널, 제23권, 제1호, pp.207-222, 2009.
- [86] 장양례, 윤유식, 이기중, “농촌마을종합개발사업의 지역축제개최에 따른 방문객 만족, 행동의도,

- 축제개최효과에 관한 연구 -전남 구례군 방광권역을 중심으로-, 농촌관광연구, 제16권, 제4호, pp.63-80, 2009.
- [87] 정철, 김봉석, “축제 참가자의 서비스 품질지각, 축제 영향지각, 재방문 의도의 관계,” 서비스경영학회지, 제10권, 제4호, pp.121-141, 2009.
- [88] 조태영, 하동현, 김성민, “지역축제 참여자간의 행동의도와 만족도 비교연구 -2008 경주 한국의술과 떡 잔치를 중심으로-,” 관광경영연구, 제13권, 제3호, pp.155-175, 2009.
- [89] 최훈, 진영재, “축제 평가속성이 정서경험, 만족 및 긍정적 태도에 미치는 영향 -순천만 갈대축제를 중심으로-,” 관광연구저널, 제23권, 제2호, pp.261-278, 2009.
- [90] 한진영, “축제의 환경단서가 방문객 소비지출에 미치는 영향,” 호텔관광연구, 제11권, 제3호, pp.77-88, 2009.
- [91] 김경희, 이용철, “축제참가자의 라이프스타일과 참가만족영향요인에 관한 연구,” 관광연구저널, 제22권, 제1호, pp.311-326, 2008.
- [92] 김민철, 부창산, 문성중, “제주역새꽃축제의 만족도 요인에 관한 연구,” 관광·레저연구, 제20권, 제1호, pp.149-167, 2008.
- [93] 문성중, 김민철, 부창산, “제주 들불 축제 평가속성의 만족 및 지불의사 영향 연구,” 호텔경영학연구, 제17권, 제3호, pp.157-173, 2008.
- [94] 문창현, “지역문화축제의 관람객 만족도에 관한 연구-전주국제영화제의 관람객 특성별 비교 분석을 중심으로,” 지역사회연구, 제16권, 제3호, pp.123-152, 2008.
- [95] 민동규, “축제만족도가 재방문의사와 추천의사에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제8권, 제11호, pp.356-363, 2008.
- [96] 민양기, “지역축제의 지각된 품질이 재방문, 구전에 미치는 영향연구 -지각된 만족의 매개영향을 중심으로-,” 여행학연구, 제29권, pp.89-106, 2008.
- [97] 박홍식, 장은경, “지역축제의 물리적 환경이 볼거리인식과 방문만족에 미치는 영향 -2008 함평나비 대축제-,” 관광연구저널, 제22권, 제3호, pp.105-116, 2008.
- [98] 박희서, “지역축제 서비스품질이 지역경제에 미치는 영향 : 강진청자문화제 방문객들의 인식조사를 중심으로,” 한국지방자치연구, 제10권, 제1호, pp.77-94, 2008.
- [99] 성현선, 임재국, “지역축제 서비스품질이 방문객의 감정, 만족 및 행동의도에 미치는 영향 -풍기인삼축제를 중심으로-,” 호텔경영학연구, 제17권, 제4호, pp.247-263, 2008.
- [100] 신우성, “문화관광축제 방문자 만족의 선행요인과 결과요인에 관한 연구,” 관광서비스연구, 제8권, 제1호, pp.35-51, 2008.
- [101] 오정근, “축제의 체험속성과 환경단서가 방문객 만족에 미치는 영향: 체험형축제와 관람형축제의 비교분석을 중심으로,” 관광학연구, 제32권, 제4호, pp.301-324, 2008.
- [102] 장병수, 이정은, “지역축제의 방문동기, 만족, 지역효과성간의 영향관계 -제8회 밀양여름연극축제를 중심으로-,” 문화관광연구, 제10권, 제2호, pp.35-47, 2008.
- [103] 장성수, 양영근, 고계성, “축제 방문객 만족도와 재방문의도에 관한 연구: 제주 정월대보름 들불축제를 중심으로,” 관광학연구, 제32권, 제4호, pp.373-387, 2008.
- [104] 전상남, 배기철, 신학진, “축제품질이 참여의지와 축제만족에 미치는 영향,” 관광경영학연구, 제12권, 제4호, pp.69-89, 2008.
- [105] 조태영, 서태양, “이벤트의 지각된 환경단서가 방문객 만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구 -2007 경주세계문화엑스포를 중심으로-,” 관광연구, 제23권, 제2호, pp.1-22, 2008.
- [106] 지진호, “축제참여자의 지각된 가치, 만족, 행동의도와 영향관계,” 여행학연구, 제29권, pp.1-20, 2008.
- [107] 한상렬, 설정욱, “산촌지역축제의 서비스품질이 방문객의 만족도와 충성도에 미치는 영향분석 :

- 주왕산수달대축제를 대상으로,” 한국임학회지, 제97권, 제3호, pp.340-347, 2008.
- [108] 함영덕, “제9회 이천산수유꽃축제 참가자 만족도 연구,” 국제관광산업연구, 제1권, 제1호, pp.215-234, 2008.
- [109] 강순화, 문경주, “축제서비스품질이 방문객만족과 재방문 및 긍정적 구전 의도에 미치는 영향 - 탄신432주년 임암주논개대축제를 중심으로,” 이벤트컨벤션연구, 제3권, 제2호, pp.1-17, 2007.
- [110] 김선희, “지역축제에 참여한 지역주민과 외지 관광객의 만족도 비교연구: 나주 영산강 문화축제를 중심으로,” 관광학연구, 제31권, 제1호, pp.405-420, 2007.
- [111] 김정훈, “문화관광축제방문객의평가속성만족과행도의도에관한연구-2006광주김치대축제를중심으로-,” 마케팅과학연구, 제17권, 제2호, pp.55-73, 2007.
- [112] 김정훈, “지역축제 관광객들의 축제만족도 평가에 관한 연구: 중요도-성취도분석(IPA)호 기법을 이용하여,” 호텔관광연구, 제9권, 제4호, pp.160-173, 2007.
- [113] 김창수, 노경희, “지역축제 서비스품질이 축제 적합성과 지역발전성파에 미치는 영향 연구: 시흥 갯골축제를 중심으로,” 관광학연구, 제31권, 제5호, pp.437-459, 2007.
- [114] 김창수, 전대희, “지역축제의 서비스 품질과 만족도 평가 비교분석 -2005~2006년 무주만들꽃축제를 중심으로-,” 관광연구, 제22권, 제2호, pp.265-284, 2007.
- [115] 김희철, 김민철, 부창산, “제주방어축제의 재방문 요인 연구,” 한국지역지리학회지, 제13권, 제6호, pp.712-723, 2007.
- [116] 문귀남, 이부성, 박양우, “서비스품질을 고려한 내, 외국인 관광객의 지각 및 만족도 비교분석: 세계도자비엔날레 축제 중심으로,” 호텔경영학연구, 제16권, 제5호, pp.237-256, 2007.
- [117] 박숙진, “도자기축제 서비스품질이 고객만족도에 미치는 영향 -제3회 세계 도자비엔날레를 중심으로-,” 호텔관광연구, 제9권, 제1호, pp.60-77, 2007.
- [118] 박숙진, 김태현, “세계도자 EXPO와 도자기축제 서비스경영 비교연구: 2005 세계도자 비엔날레와 2006 이천도자기축제를 중심으로,” 경상논총, 제25권, 제2호, pp.75-94, 2007.
- [119] 박숙진, 권영린, 정선태, “축제Service품질에 대한 방문객과 Service 제공자의 기대차이에 관한 연구: 제 10회 방어축제를 중심으로,” 관광산업연구, 제1권, 제1호, pp.55-70, 2007.
- [120] 오수진, 이정희, “지역축제의 서비스 품질요인과 방문객 만족도 및 재방문에 관한 연구,” 이벤트컨벤션연구, 제3권, 제1호, pp.25-41, 2007.
- [121] 이승용, 오기자, 정강환, 김석출, “지역축제의 축제서비스품질, 전반적 만족도와 행동의도 간에 미치는 영향 분석: 익산서동축제를 중심으로,” 관광·레저연구, 제19권, 제1호, pp.45-59, 2007.
- [122] 이재록, 김찬석, “유채꽃축제의 만족도에 미치는 영향변수와 경제적 효과에 관한 연구,” 마케팅논집, 제15권, 제4호, pp.157-181, 2007.
- [123] 이태희, 김홍렬, 윤설민, 장윤정, “로지스틱 회귀분석을 이용한 관광객 만족도에 영향을 미치는 축제와 관광지 매력에 관한 연구: 문화관광축제가 개최되는 관광진흥법상 관광지를 대상으로,” 관광·레저연구, 제19권, 제2권, pp.73-90, 2007.
- [124] 장양례, “최초방문자와 재방문자간의 지역축제 동기, 만족평가와 행동의도, 지역문화 인식 비교 연구,” 관광경영학연구, 제11권, 제1권, pp.167-191, 2007.
- [125] 장양례, 김혜영, “지역주민과 외지방문객의 축제 참여 동기와 만족, 충성도 비교 연구,” 한국지역지리학회지, 제13권, 제6호, pp.724-737, 2007.
- [126] 정성호, “지역축제 관람객의 만족도와 충성도에 미치는 영향분석 부산불꽃축제를 중심으로,” 홍보학연구, 제11권, 제2호, pp.63-88, 2007.
- [127] 조규태, 부석현, “축제관람객 만족이 전체만족 및 추천의사에 미치는 영향 -태백산 눈축제를 중심으로-,” 컨벤션연구, 제7권, 제2호, pp.25-35,

- 2007.
- [128] 조방현, 김창우, “세계무술축제의 서비스 품질에 대한 연구,” 대한무도학회지, 제9권, 제1호, pp.83-94, 2007.
- [129] 지봉구, “청주직지축제의 만족도가 재방문 및 추천의도에 미치는 영향,” 산업경영연구, 제30권, 제2호, pp.23-36, 2007.
- [130] 함영덕, “제9회 이천산수유꽃축제 참가자 만족도 연구,” 국제관광산업연구, 제1권, 제1호, pp.215-234, 2007.
- [131] 강순화, 문경주, “축제방문객 만족도가 재방문의사에 미치는 영향에 관한 연구 2006 구례산수유꽃축제를 중심으로,” 이벤트컨벤션연구, 제2권, 제2호, pp.5-18, 2006.
- [132] 권혁진, 박의서, “강화고인돌축제 방문객의 품질지각과 만족도와 구매 후 행동 간의 영향관계에 관한 연구,” 관광연구저널, 제20권, 제3호, pp.137-147, 2006.
- [133] 김대권, 지봉구, “지역축제 방문객평가속성이 만족도와 재방문의사에 미치는 영향,” 산업경영연구, 제29권, 제4권, pp.1-18, 2006.
- [134] 김소영, 김혜진, “축제의 서비스 품질에 대한 척도개발,” 한국콘텐츠학회논문지, 제6권, 제9호, pp.174-184, 2006.
- [135] 백승기, “지역축제 방문객의 만족도와 그 영향요인에 관한 연구: 가락문화제를 중심으로,” 지방정부연구, 제10권, 제2호, pp.137-156, 2006.
- [136] 이연택, 김중우, 안세길, “축제서비스품질, 방문객만족, 방문객불만족 및 방문객충성도,” 관광연구논총, 제18권, pp.3-22, 2006.
- [137] 장경수, “전통문화축제의 서비스 평가에 관한 연구 - 강릉단오제를 중심으로,” 관광연구, 제21권, 제2호, pp.59-80, 2006.
- [138] 한승엽, 김홍렬, 윤설민, “문화관광축제의 매력 IP 분석을 통한 방문객 만족도 및 행동의도에 관한 연구 - 춘천국제마미축제를 중심으로,” 컨벤션연구, 제6권, 제2호, pp.61-79, 2006.
- [139] 고재용, 서진우, 임영숙, “지역축제의 참여동기와 만족도에 기초한 시장세분화에 관한 연구 -2004 경주 한국의 술과 떡 잔치를 중심으로-,” 호텔관광연구, 제7권, 제2호, pp.32-46, 2005.
- [140] 권문호, 이재억, “문화관광축제의 관광매력속성이 관광객 만족 및 재방문 의도에 미치는 영향 - 경주 한국의 술과 떡 잔치 2004를 중심으로-,” 관광경영학연구, 제9권, 제2호, pp.1-23, 2005.
- [141] 김동기, 오정학, “문화관광축제 방문객의 이미지가 만족도와 재방문의사에 미치는 영향에 관한 연구 -2004 한국의 술과 떡 잔치를 중심으로-,” 관광서비스연구, 제5권, 제1호, pp.145-160, 2005.
- [142] 김창수, “지역축제 서비스품질이 지역발전 성과에 미치는 영향,” 관광정책학연구, 제11권, 제2호, pp.117-136, 2005.
- [143] 류인평, “지역축제 평가에 관한 연구 - 남원춘향제를 중심으로-,” 관광경영학연구, 제9권, 제2호, pp.25-49, 2005.
- [144] 신흥철, 손수진, “관광도시 이미지 홍보 효과로서의 문화축제 제고방안 -“하이서울페스티벌” 참여 만족도를 중심으로-,” 문화관광연구, 제7권, 제1호, pp.267-291, 2005.
- [145] 이승곤, 한지훈, “지역축제 서비스품질의 만족이 재방문의도에 미치는 영향- 안동국제탈춤페스티벌을 중심으로,” 관광연구저널, 제19권, 제2권, pp.299-313, 2005.
- [146] 이영진, “2005 Hi-Seoul 축제 만족도 관계 분석,” 관광연구논총, 제17권, pp.131-144, 2005.
- [147] 이태중, 이곤수, 송건섭, “지역축제 참여자 만족도의 종합적 평가: 2003 경주세계문화엑스포 사례,” 지방정부연구, 제9권, 제3호, pp.53-71, 2005.
- [148] 장양례, “축제평가속성이방문객만족과충성도에 미치는 영향연구,” 문화관광연구, 제7권, 제2호, pp.163-180, 2005.
- [149] 정용악, 이중구, “축제 방문자 만족요인에 관한 연구 -축제의 홍보, 편의시설, 다양성을 중심으로-,” 문화관광연구, 제7권, 제1호, pp.229-242, 2005.
- [150] 함석중, 김규남, “겨울축제 이미지가 참가자 만족과 추천에 미치는 영향 -태백산 눈 축제를 중

- 심으로-,” 호텔관광연구, 제7권, 제3호, pp.247-264, 2005.
- [151] 함영덕, “충주세계무술축제 참가 동기 및 만족도 연구,” 관광경영학연구, 제9권, 제1호, pp.475-501, 2005.
- [152] 황종규, 엄홍석, 이명숙, “지역축제 방문자 만족의 영향요인에 관한 연구 -풍기 인삼축제를 중심으로-,” 한국행정논집, 제17권, 제2호, pp.313-335, 2005.
- [153] 박미숙, 이훈, “생태자연축제 평가항목 개발과 적용에 관한 연구: 전문가와 방문객조사를 중심으로,” 관광학연구, 제28권, 제2호, pp.271-289, 2004.
- [154] 박철호, 김광영, “문화관광축제 평가항목에 대한 참가자 만족도 인식에 관한 연구,” 여행학연구, 제20권, pp.71-91, 2004.
- [155] 송재일, 유영준, 김석출, “지역축제 방문객의 방문경험에 따른 동기와 만족에 관한 연구,” 관광연구, 제19권, 제2호, pp.177-191, 2004.
- [156] 이정록, 안종현, “지역축제의 방문자 만족에 관한 연구: 곡성심청축제를 중심으로,” 한국경제지리학회지, 제7권, 제3호, pp.503-518, 2004.
- [157] 이재희, “전통문화축제 활성화 방안에 관한 연구 -지역주민과 일반방문객의 기대·만족요인차이를 중심으로-,” 관광과 엔터테인먼트연구, 제2권, pp.163-182, 2004.
- [158] 장병수, 구정대, “지역축제 참가자의 만족도 분석에 관한 연구 -밀양문화제를 중심으로-,” 문화관광연구, 제6권, 제1호, pp.19-37, 2004.
- [159] 차동욱, “지역축제 만족도에 의한 방문자의 재방문 및 구전홍보 결정요인에 관한 연구 -전주국제영화제를 중심으로,” 관광·레저연구, 제16권, 제1호, pp.55-69, 2004.
- [160] 정강환, 윤유식, “축제방문객 만족도가 지역문화관광에 미치는 영향에 관한 연구 -금산인삼축제를 중심으로-,” 관광·레저연구, 제16권, 제2호, pp.287-303, 2004.
- [161] 함영덕, “2004 강릉국제관광민속제 참가자 만족도 연구,” 관광경영학연구, 제9권, 제3호, pp.547-571, 2004.
- [162] 이경희, “축제의 서비스품질 평가 분석: 대전한밭문화제를 중심으로,” 문화관광연구, 제5권, 제2호, pp.29-44, 2003.
- [163] 이용기, 이덕우, 이충기, “지각된 환경단서가 방문객 만족과 충성도에 미치는 영향: 수안보 온천축제의 경우,” 관광학연구, 제27권, 제1호, pp.85-104, 2003.
- [164] 이정실, 양일용, “지역축제방문동기 세분화 및 만족의 차이 -부산 국제아트페스티벌 중심으로-,” 관광·레저연구, 제14권, 제3호, pp.143-156, 2003.
- [165] 이준엽, “지역이벤트 관광객의 추구편익에 따른 만족도에 관한 실증적 연구 -제16회 이천도자기축제를 중심으로-,” 관광·레저연구, 제14권, 제3호, pp.193-212, 2003.
- [166] 조문수, 오상운, “지역축제 이미지가 방문객 만족에 미치는 영향에 관한 연구,” 산경논집, 제18권, pp.229-249, 2003.
- [167] 배만규, “지역축제 개최결과와 표준평가속성 개발: 문화관광부선정 문화관광축제를 중심으로,” 관광연구, 제17권, 제1호, pp.175-194, 2002.
- [168] 이용근, “문화관광축제 방문자의 만족에 관한 연구,” 여행학연구, 제16권, pp.5-21, 2002.
- [169] 박미정, “지역축제 방문객의 동기와 만족도에 관한 연구 -부산국제아트페스티벌 “현대미술전” 방문객을 중심으로,” 관광·레저연구, 제16권, 제2호, pp.7-23, 2001.
- [170] 서철현, “지역축제에 대한 사후이미지가 방문객 만족과 행동의도에 미치는 영향: 청도 소싸움축제를 중심으로,” 관광연구, 제16권, 제2호, pp.7-23, 2001.
- [171] 오문환, “청도소싸움축제의 품질, 만족 및 행위 의도간의 관계에 관한 연구,” 관광서비스연구, 제1권, 제1호, pp.193-217, 2001.
- [172] 유영준, “청도 소싸움축제 관광객의 만족도 연구,” 경주대학교 관광학논총, pp.23-51, 2001.

- [173] 고승익, 윤동구, 정승훈, 박은아, “축제 방문동기 세분화에 따른 지각된 성과와 만족 분석 '98 제주세계섬문화축제를 사례로,” 관광학연구, 제23권, 제2호, pp.246-266, 2000.
- [174] 광대진, “강진청자문화제 관광객의 만족도에 관한 연구,” 관광품질시스템연구, 제6권, 제1호, pp.23-46, 2000.
- [175] 민병호, 손대현, “지역축제의 서비스품질 개발에 관한 연구,” 호텔관광연구, 제4권, 제1호, pp.193-216, 2000.
- [176] 김홍길, “지역축제 평가속성과 방문객 만족 및 행동의도와의 관계 - 부산국제영화제를 대상으로-,” 농촌지도와 개발, 제19권, 제2호, pp.409-434, 2012.
- [177] 권상미, 이관표, “축제의 품질과 만족이 지역특산품의 인지도와 구매의사에 미치는 영향: 한방 바이오축제를 중심으로. 관광·레저연구,” 관광·레저연구, 제23권, 제1호, pp.429-446, 2011.
- [178] 이용철, 김진, “지역축제 체험프로그램 서비스 품질이 축제 지속가능성에 미치는 영향 연구,” 호텔관광연구, 제13권, 제2호, pp.95-109, 2011.
- [179] 김시중, 박종진, 정경숙, “지역축제 이미지 요인이 축제 참가자 만족에 미치는 영향에 관한 연구,” 관광·레저연구, 제21권, 제3호, pp.129-148, 2009.
- [180] 김시중, 정경숙, “지역축제 방문객의 축제 이미지 평가에 따른 만족과 재방문 의사에 관한 연구,” 한국경제지리학회지, 제11권, 제4호, pp.631-646, 2008.
- [181] 이용철, 김창수, “지역축제가 있어서 메인프로그램 서비스품질이 축제지속가능성에 미치는 영향: 무주반딧불축제를 중심으로,” 서비스경영학회지, 제9권, 제1호, pp.285-306, 2008.
- [182] 송건섭, “지방정부 지역축제의 성과평가: 문화관광부지정 2002년 지역축제를 중심으로,” 한국사회와 행정연구, 제14권, 제4호, pp.339-359, 2004.
- [183] 윤병섭, 이홍재, “상징적 문화축제의 서비스품질이 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향,” 한국정책연구, 제12권, 제3호, pp.235-253, 2012.
- [183] 이청호, 윤광심, “국내 지역축제의 구전정보와 서비스품질 기대가 방문 의도에 미치는 영향,” 산업경제연구, 제23권, 제5호, pp.2733-2750, 2010.
- [184] 지성구, “관광 편의성 척도의 개발,” 대한경영학회지, 제24권, 제6호, pp.3387-3400, 2011.
- [185] L. L. Berry, K. Seiders, and D. Grewal, “Understanding service convenience,” *Journal of Marketing*, Vol.66, No.3, pp.1-17, 2002.
- [186] Alan J. Resnik and Bruce L. Stern, “Analysis of Information Content in Television Advertising,” *Journal of marketing*, Vol.41, No.1, pp.50-51, 1977.
- [187] 박기관, “지방정부 공공서비스의 고객만족도 평가 및 결정요인 : 인제군 노인복지 행정서비스를 중심으로,” 한국정책연구, 제9권, 제2호, pp.229-251, 2009.
- [188] 이희태, “도시공공서비스에 대한 고객만족도 분석,” 지방정부연구, 제7권, 제4호, pp.215-232, 2003.
- [189] J. J. Cronin and S. A. Taylor, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *Journal of marketing*, Vol.56, No.3, pp.354-371, 1992.
- [190] P. Kotler, J. Bowen and J. Makens, *Marketing for hospitality and tourism*, Prentice hall, 13, 2003.
- [191] D. A. Baker and J. L. Crompton, “Quality, satisfaction, and behavioral intentions,” *Annals of Tourism Research*, Vol.27, pp.785-804, 2000.
- [192] 문성중, “축제 참가동기, 만족도 및 행동의도 구조관계 분석,” 관광학연구, 제34권, 제8호, pp.361-384, 2010.
- [193] 오선영, 강해상, “축제에서의 체험이 브랜드 태도, 만족도 및 행동의도에 미치는 영향: 이천쌀 문화축제를 중심으로,” 관광·레저연구, 제23권, 제3호, pp.7-22, 2011.

- [194] 하광수, 한범수, “주제공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도의 결정요인 - 에버랜드를 대상으로-,” 관광학연구, 제25권, 제1호, pp.329-347, 2001.
- [195] 김익중, 박승영, 김종택, “지역문화예술제의 활성화 방안 연구: 부천 복사골예술제를 중심으로,” 동북아관광연구, 제3권, 제1호, pp.49-66, 2007.
- [196] 배병렬, *Amos 7에 의한 구조방정식 모델링*, 도서출판 청람, 2007.
- [197] S. Sharma, *Applied multivariate techniques*, New York: Wiley, 1995.
- [198] 김계수, *구조방정식모형 분석*, 한나래아카데미, 2010.

저 자 소 개

맹 해 영(Hae-Yeong Maeng)

정회원



- 1988년 8월 : 경상대학교 국어국문학과(문학사)
- 2010년 8월 : 한양대학교 엔터테인먼트학과(엔터테인먼트 석사)
- 2013년 8월 : 경상대학교 경영학과(경영학 박사)

▪ 2013년 9월 ~ 현재 : 경상대학교 경영학과 강사
 <관심분야> : 척도개발, 마케팅 과학, 소비자행동론