

## 제주공항 서비스 질에 관한 이용객의 기대에 관한 연구 Passengers' Expectations of Jeju-Airport Service Quality

양 정 숙\*, 최 유 진  
한국항공대학교

Yang jung-sook\*, Choi yu-jin  
Korea Aerospace University,  
Department of Business Administration

### 요약

공항서비스 질에 대한 이용객의 인식이 전반적인 공항이용의 매력도와 직결되므로 그 중요성이 점점 커지고 있다. 반면 현 제주국제공항은 활주로의 수용능력도 부족 할 뿐만 아니라 여객 터미널의 수용 능력, 운항 횟수 20만 초과 할 것으로 예상하고 있다. 또한 2011년 11월 11월 NEW7WONDERS에서 7대 자연경관으로 선정됨으로서 세계화, 개방화 그리고 관광객 증가에 따른 항공 수요 증가 추세이다.

공항산업이 빠르게 변화하고 있고 제주지역 발전 속도에 따른 장래 항공수요를 감안하여 제주국제공항의 시설에 대한 기대수준과 만족수준을 측정해야 한다. 따라서 본 연구는 공항의 독특한 서비스 환경에 대한 공항이용객들의 기대 역할 실증연구를 통해 기대와 만족간의 차이분석 연구를 하는데 목적이 있다.

제주국제공항 이용객들을 대상으로 설문조사를 실시하였고 이용객들이 기대하는 공항서비스 품질은 무엇인지를 분석하였다. 향후 공항서비스 품질관리에 관한 개선사항을 제시할 수 있는 기초자료로 활용되고자 한다.

## I. 서론

### 1. 연구의 배경 및 목적

세계 7대 자연경관으로 제주도가 선정되면서 관광객의 수는 급격히 증가하였다. 수요가 늘어남에 따라 공급도 발맞춰 나가야 한다는 점에서 제주국제공항 신공항 개발 및 공항확장사업 등에 대해 이슈화 되었다.

공항은 항공운송시스템의 주요 하부 구조로서 여객과 화물수송의 기능을 수행하고 있다. 현대의 공항은 국가의 관문, 상징적 역할, 지역산업과 경제발전의 기반이 되는 물류 중심지로 알려져 있다. 특히 제주지역의 경우 관광산업의 발전 등을 통해 보다 거대화, 첨단화, 정보화되어 가고 있다. 이와 같이 공항의 역할 및 기능이 매우 크므로 공항이용객들의 인식을 조사하여 공항서비스 질을 향상시켜야 한다.

따라서 본 연구는 제주지역 발전 속도에 따른 장래 항공수요에 따라 제주국제공항의 전반적인 시설에 대한 기대수준과 만족수준을 평가하고자 한다. GAP분석을 활용하여 공항활성화 방안을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 기대

서비스에서 기대에 관한 분류를 보면 PZB(1985)[2]는

이러한 고객들의 기대가 단일기준에 의해 형성되는 것이 아니라 복합적인 기준에 의해 형성된다는 사실을 정의했다. 이들은 초기에 개발한 SERVQUAL의 개념적 모형에 의한 기대개념을 희망서비스 기대와 적정 서비스 기대 즉, 2가지로 분류하고 있다.

희망서비스 기대란 고객이 제공받기를 희망하는 서비스 수준으로서 주어진 가격에서 고객이 당연하게 제공 받으려는 서비스 수준이다. 적정 서비스 기대는 고객들이 요구하는 서비스 실현이 항상 가능하지 않는다는 사실을 인식하여 형성되는 것으로 서비스 기대보다는 낮은 수용 가능한 기대 수준을 의미한다.

서비스 품질을 고객의 기대 정도를 기준으로 Schneider & Bowen(1985)[3]은 판단하였다. 따라서 서비스 품질에서의 기대는 고객 개인들의 프로세스 참여 경험에 의해 형성된다. 즉 고객은 마음속에 품질에 관한 내부적인 기준을 가지고 있으며 이러한 인지는 서비스품질 측정에 있어서 절대적인 평가가 어렵기에 상대적인 평가로서 나타난다.

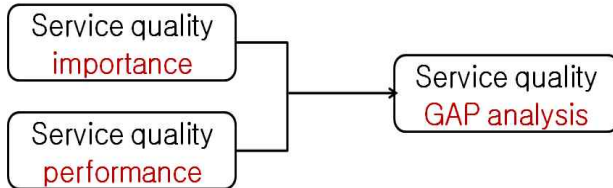
서비스의 구성차원은 여러 학자들에 의해 제안되었는데 그 중 가장 광범위하게 연구하였고 후속 연구에서 가장 많이 인용되고 있는 것이 바로 PZB의 SERVQUAL이며 그 근간이 되는 것이 GAP 모델이다.

PZB(1985)는 서비스 품질을 "어떤 서비스에 대한 고객의 기대와 실제로 인지된 서비스와의 차이"로 정의하였고 그 '차이'가 발생하게 되는 과정을 모형화 하였는데 이것을 GAP모델이라 한다.

### Ⅲ. 연구모형 및 분석방법

#### 1. 연구모형

본 연구의 모형은 Parasuraman(1985)의 서비스품질 GAP 모형을 기초로 설정하여 선행연구에서 유효성이 확인된 서비스 품질을 평가하고자 한다.



▶▶ 그림 1. 연구모형

#### 2. 분석방법

고객들이 기대하는 서비스 품질과 인지하는 서비스 품질간의 차이를 살펴보기 위해 평균차이 검증인 T-test 및 GAP Analysis를 실시하였다.

#### ■ 참고 문헌 ■

- [1] 양정숙(2012), “제주 공항서비스 질에 관한 이용객의 기대에 관한 연구”, 한국항공대학교 일반대학원 석사학위논문
- [2] Parasuraman, A., Valarie A Zeithaml and Leonardo, L. Berry(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its implications for Future Research”, Journal of Marketing, Fall, 41-50.
- [3] Schneider, B. & Bowen, D.E. (1985), “Employee and customer perception of service in banks: Replication and Extension”, Journal of Applied Psychology, 70, pp.423-433