

국제공항 서비스품질 측정도구 개발에 관한 연구 (인천 및 김포국제공항을 대상으로)

장 대성

경기대학교 경영학부 및 서비스경영 전문대학원 교수

A Study of Developing the Evaluation Tools of International Airport's Service Quality in Korea

Daesung Chang

Professor of Business School and Graduate School of Service Management

Key Words : international airport, service quality, service organization measuring service quality

Abstract

It has been regarded as important in both academic and practical issues how to evaluate service quality. In addition international traveling will be growing due to increasing income and globalization. Thus, it is very important to measure the international airport's service quality properly. This study was conducted to identify the service quality factors which are utilized to measure international airport's service quality. According to the statistical analyses' results of this study, seven service quality factors and thirty two measurement items were found to evaluate international airport's service quality. They are some different from those which PZB(1988b) identified to measure service quality. This result implies that it is necessary to find the service quality factors reflecting the unique characters of the service organization when measuring service quality of a service organization.

1. 서론

21세기에는 글로벌의 가속화와 과학기술의 발달, 특히 통신과 교통 기관의 급속한

발달로 항공수요가 전 세계적으로 급격히 증가될 것으로 예상된다. 특히 아시아지역은 항공 교통량의 성장률이 세계에서 가장 높을 뿐만 아니라, 항공 운송의 규모도 더

본 연구는 2002년도 경기대학교 연구지원에 의해 작성되었습니다.

욱 커질 것으로 예상되고 있다. 항공운송의 성장에 따라 국제공항 역할의 중요성도 점점 더 해가고 있다.

국제공항은 단순한 운송 터미널의 차원을 넘어 한 국가의 관문임은 물론 국가 간 교통의 중심축이다. 그 중에서도 허브공항이 국제운송 및 교통의 핵심 역할을 수행하게 되므로, 선진 각 국은 세계 항공시장을 선점하기 위해 허브공항을 건설하고 이를 최대한으로 활용하여 자국의 경제력을 강화시켜 나가고 있다 (삼성경제연구소, 2001.3.29).

한국의 대표적인 국제공항인 인천국제공항은 건설 공사비 5조 6천억 원의 막대한 투자로 건설한 만큼 앞으로 동북아지역 최고의 허브(hub)공항의 역할을 수행해야 할 국가적인 중요한 임무를 갖고 있다. 허브공항의 역할을 해야 하는 인천국제공항은 물론 김포국제공항도 앞으로 일본과 중국 등 동아시아의 국제선 운영을 해야 하므로 김포국제공항도 인천국제공항 못지않게 안전성 품질은 물론 다른 모든 서비스 품질에서도 초일류가 되어야 세계적인 국제공항으로서의 임무를 충실히 수행할 수 있다.

이외에 김해국제공항, 청주국제공항 등 다른 국제공항들도 외국 항공사 등을 유치하여 명실상부한 국제공항으로 성장하기 위해서는 지속적인 서비스품질경영을 시행해야 하는데 이를 효과적으로 지원하기 위해서는 우선 국제공항의 서비스품질이 어떤 요인들로서 구성되는가는 물론 그들을 측정할 도구도 함께 결정하는 것이 시급하다. 이러한 국제공항의 서비스 품질 연구에 대한 시대적 시급한 요청이 있음에도 장 대성 등(2001, 2002, 2003)의 연구 이외에는 국제공항의 서비스 품질에 관한 연구가 아직 활발하지 않다.

이에 본 연구는 장 대성 등(2003)이 개발한 37개의 국제공항 측정항목들을 활용하여 평가한 인천국제공항과 김포국제공항의 서비스품질 평가 자료에 대하여 탐색요인을 실시하여 국제공항 서비스가 어떠한 서비스품질요인들로서 구성되는가를 탐색적으로 규명을 한다. 그리고 탐색적으로 규명된 두 국제공항의 서비스 품질 요인들에 대하여 확인요인분석을 한 후 부적절한 측정항목들을 찾아 제거한다. 부적절한 측정항목들 제거 후 2차 확인 요인분석 후 그 결과들을 분석하여 국제공항의 서비스품질을 구성하는 요인들과 그들을 측정할 항목들을 개발해 보고자 한다.

이러한 본 연구는 구식의 국제공항과 21세기에 개장한 최신 현대식의 국제공항의 서비스품질에 대하여 이용자들이 어떻게 인식하는가를 비교 분석함으로써 21세기의 국제공항의 서비스품질 측정 도구를 새롭게 개발함은 물론 앞으로의 국제공항 서비스 품질 평가 및 전략 수립의 기초도 될 것이다. 이 비교 분석에 대한 신뢰도와 타당성을 높이기 위해 공항 서비스 품질 측정 자료는 김포 및 인천 국제공항은 물론 외국의 국제공항들의 방문 경험도 많은 국제선 항공사 직원들로부터 수집하였다. 그리고 위에 언급한 내용들을 조사 및 분석하기 전에 서비스 품질의 의미와 구성요소 그리고 공항서비스의 특성 및 국제공항서비스품질 차원을 제시하고 그 평가 방법에 관하여 고찰한다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스 품질의 구성 요인과 결정

서비스 품질을 구성하는 요소는 서비스 품질을 측정할 수 있는 기본이 된다. Gronroos(1984)에 의하면 서비스 품질은 기대된 서비스와 지각된 서비스에 의해 이루어진다고 했다. 따라서 기대된 서비스와 지각된 서비스 각각에 영향을 미치는 요소들을 찾으면 서비스 품질의 결정적 요인들을 알 수가 있다. 먼저 기대된 서비스 품질의 영향을 미치는 요소들로는 기업측의 약속, 전통과 사상, 과거의 경험, 구전 의사소통, 개인적 욕구 등의 다섯 가지가 있고, 지각된 서비스에는 기업의 물리적, 기술적 자원, 대 고객 담당직원, 참여고객 등 세 가지가 있다.

위의 기대된 서비스, 지각된 서비스의 구성 요소들은 각 각의 서비스에 개별적으로 영향을 주는 것이 아니라 복합적으로 상호 작용하게 된다. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985: 이하 PZB 라 한다)는 Gronroos(1984)의 연구를 기초로 하여 보다 세부적으로 서비스 품질의 구성요인을 신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예절, 의사소통, 신용도, 안전성, 고객의 이해, 유형성 등 10가지의 주요 요인으로 제시했고, 이러한 10가지 구성 요인에 대한 기대된 서비스 수준과 지각된 서비스 수준의 차이가 서비스 품질을 결정하는 것으로 제시하였다. 그 후 1988년에 그들(PZB, 1988b)은 실증적인 타당성과 척도의 개발을 통하여 5가지로 구성요인으로 축소하였다. PZB의 10가지 구성요인들(1985)과 5가지 구성요인들은 <표 2-1>과 같다.

각 구성 요소에 해당하는 척도 항목들에 대한 그들의 정밀한 연구 검증에 의하면 그 항목들의 대부분은 서비스를 전달하는 인간의 상호 작용 요소와 직접적인 관련이

있다고 한다. 또한 Carman(1990)은 “서비스 품질에 대한 고객만족”이라는 그의 논문에서 PZB (1988a)의 연구를 검토하고, 다른 대상의 서비스 업체를 평가하였다. 서비스 품질의 구성 요인들은 상호간에 다수의 중복되는 내용을 지니고 있어서 명확하게 인식되기 어려운 면이 있고, 또한 고객들의 개인적인 욕구나 서비스 업종에 따라서 구성 요소들 간에 상대적으로 중요성이 다를 수 있다고 하며 이러한 구성 요소들이 복합적으로 상호 작용하여 서비스 품질이 결정된다고 주장했다.

그러므로 서비스품질 차원에 관하여 모든 서비스업종에 적용되는 서비스품질 구성요인의 개발은 불가능하며 서비스업종에 따라 서비스품질 구성요인은 달라질 수 있다. 또한 같은 서비스업종이라도 서비스업체가 속한 환경적, 문화적 배경에 따라 서비스품질 요인이 다르게 결정될 수 있다고 사료된다.

2.2 서비스 품질 평가와 SERVQUAL

서비스 품질의 측정 중 가장 일반화 된 모형인 SERVQUAL은 PZB연구팀(1988b)에 의해 개발된 서비스 품질 측정도구로서 서비스 기업이 고객의 기대와 평가를 이해하는데 사용할 수 있는 다문항 척도(multiple-item scale)이다. PZB연구팀(1988b)은 일련의 반복적인 자료수집과 자료분석 단계를 통해 97개 문항으로 구성된 측정 도구 시안을 점차 개선시키고 축약하여 신뢰성(reliability; R), 확신성(assurance; A), 유형성(tangibles; T), 공감성(empathy; E), 반응성(responsiveness; R)을 대표하는 22개 문항을 확정했다. 그리고 이 5개의 품

<표2-1> PZB 서비스 품질 구성 차원

10개 차원	내 용 (1985b)	5개 차원	내용(1988b)
유형성	서비스 제공에 투입되는 유형적 단서 (건물, 장비, 도구나 서류, 직원의 복장 등)	유형성	좌 동
신뢰성	서비스 업무수행의 일관성과 정확성	신뢰성	좌 동
반응성	서비스 제공직원의 자발성과 준비성 (즉각적인 서비스 제공, 신속한 응답 및 조치 등)	반응성	좌 동
능력	서비스를 제공하는데 필요한 자발성과 준비성 (직원이나 기업의 풍부한 기술 및 지식)	보증성	기업과 직원의 능력, 예의, 신용 성, 안전성 및 이를 전달하는 능력
예의	직원의 제반 예절과 도덕심 (고객에 대한 친절감, 존경, 배려 등)		
신용성	기업의 신용 및 정지성, 평판, 명성 등		
안전성	위험이나 의심으로부터의 자유		
의사소통	서비스 정보를 전달하며, 고객에게 귀를 기울이는 것 (서비스 제공방법, 서비스에 드는 비용, 문제점의 처리방법 등에 대한 설명)	공감성	기업과 직원이 고객들에게 기울 이는 관심, 배 려와 접촉 용이 성
접근성	기업의 접근 가능성과 지원과의 접촉 용이성 (서비스 시설의 편리한 위치, 편리한 영업시간, 대기시간, 혼잡성 등)		
고객이해	고객의 욕구를 이해하려는 노력 (고객의 특별한 욕구의 이해, 개별적 관심, 단골고객의 인식 등)		

자료: PZB (1985, 1988b)의 연구를 김희탁등(1998)이 재구성

질차원에 대한 고객의 지각과 기대를 측정하는 22개 문항으로 구성된 서비스품질 측정 도구인 SERVQUAL을 개발되었다. 더 나아가 이들은 서비스품질에 영향을 미치는 기업 내부의 요인들에 대한 연구를 시작하여 고객이 지각한 품질상의 문제점을 기업 내의 결점이나 격차(gap)와 연결시키는 개

념적 모형을 개발하였다.

격차 모형에 의하면 서비스 품질은 격차 5에서 결정되며, 격차 5는 격차 1부터 4에 의해 결정 되고 격차 5는 다음과 같이 설명 된다.

- 격차5 : {기대한 서비스 - 경험한 서비스} = 경험한 서비스 격차

이와 같이 서비스 품질에 대한 인식은 기대한 서비스와 지각된 서비스의 차이에서 발생한다.

2.3 SERVPERF

Cronin & Taylor(1992)는 서비스 품질은 태도에 의해 개념화되고 또 추정되어야 한다는 관점에서 서비스 품질=성과라는 공식 하에 성과만의 척도 (Performance only Scale / SERVPERF)를 개발하고 이를 분석의 도구로 이용했다. 이들은 서비스 품질은 서비스의 성과로서 측정하고자 하는 노력들을 통합하면서 서비스 품질 측정의 대명사격인 SERVQUAL에 대한 비판을 시도했다.

Cronin & Taylor(1994)는 더 나아가 단순한 성과만의 측정방법인 SERVPERF외에 가중된 성과의 측정방법인 Weighted SERVPERF를 제시하고 있다. 그러나 Cronin & Taylor의 설문지는 SERVQUAL의 중요성 항목이 추가 되어있다. 그들은 성과 항목만으로 품질 수준을 평가하는 SERVPERF을 수행하였고, 성과 항목에 중요성 항목을 곱하여 가중된 성과의 측정도 수행하였다.

이들은 단계적 상관관계 분석 결과를 통하여 SERVPERF가 SERVQUAL에 비해 우수하다는 결론을 내리고 있다. 또한 그들의 연구 결과는 가중된 성과의 측정이 단순성과만의 측정에 비해 효과적으로 서비스 품질을 측정하지는 못하는 것으로 나타났다.

2.4 공항서비스의 개념과 특성

국제공항 서비스란 공항에서 수행되어지는, 그리고 공항과 관련된 모든 서비스의

총체를 말한다. 국제공항은 단순히 여객과 화물을 실어 나르는 운송 터미널의 개념이 아닌 21세기의 국가 경쟁력을 대표하는 복합적 서비스 산업이다. 공항의 명확한 개념정리를 위해서는 먼저 공항이 어떤 유형의 서비스산업인지를 다음 <표 2-2>의 Davis (1999)의 서비스산업 유형 분류에서 규명한다.

<표2-2> Davis (1999)의 서비스산업의 네 가지 유형

		서비스 업무	
		일상화 (Routinized)	지식 (Knowledge)
서비스 제공	통합적 (Integrated)	서비스 공장 (Service Factory)	서비스 샵 (Service Shop)
	분할적 (Decoupled)	서비스 저장 (Service Store)	서비스 복합체 (Service Complex)

자료원: *Business Horizons*, Sep.-Oct. 1999, pp.23-33

네 가지 유형에서 서비스 복합체 (Service Complex)가 있는데 이는 다양한 조직멤버에 의해 수행되는 다양한 범위로 고객화 되어진 지식기반의 서비스이다. 대표적인 예로는 종합병원, 대규모의 클리닉 (clinic), 대규모 컨설팅 회사가 여기에 해당한다.

국제공항터미널의 경우 서비스산업 중 네 번째 유형인 서비스 복합체에 해당한다고 볼 수 있다. 공항에는 다양한 독립 조직들이 서로 연결되어 공항의 제반 업무를 수행하고 있다. 다양한 각각의 조직들은 항공기들의 운항 스케줄 수립과 동시에 안전한 이착륙을 위한 관제활동 및 각종 수하물 처

리, 입 출국 수속, 세관 수속 등의 각기 독립된 업무를 처리하기 위해 각종 데이터와 정보 및 지식을 활용해야 한다. 그리고 또한 공항은 안전한 운항과 이용객들의 편의를 위해 소프트한 정보 및 지식 자산 이외에 거대한 토지 및 초현대식 건축물과 활주로 그리고 각종 첨단 시설 및 장비를 보유하고 있다.

그러므로 공항은 정보와 지식기반을 활용해 업무를 하는 인적자원이 수행하는 무형의 서비스 품질은 물론 각종시설물 및 장비 자체의 유형적 서비스 품질이 통합되어 있다. 이러한 공항의 여러 서비스품질의 수준이 바로 항공기의 안전운항은 물론 공항의 운영에 직접적인 영향을 준다. 국제 공항터미널은 지역적으로 독점적 성격이 강한 일면과 건축물과 설비와 같은 장치산업이 주를 이루고 있다. 그리고 앞에서 언급한 바와 같이 국제공항 안에 서로 다른 기능의 다양한 조직들이 함께 어울려 때로는 독자적으로 혹은 협동하여 각각 특성이 다른 여러 서비스 업무를 이용객들에게 수행하고 있다.

이러한 특성들 때문에 서비스 품질과 관련된 여러 조직들의 프로세스들의 개선에 대한 인식이 단일조직의 금융기관과 같은 서비스산업보다 어렵다. 따라서 공항 내 여러 장소에서 발생하는 서비스품질문제의 규명과 그 책임 소재 파악이 어려워 공항서비스 품질 향상은 공항내의 여러 조직들이 서로 협력하면서 공조체제를 유지하지 않으면 상당히 어렵다고 할 수 있다.

2.5 공항의 서비스품질 측정항목

여객수송이 국가적으로 중요한 서비스산

업임에도 그에 대한 연구는 많지 않고 국제공항의 서비스 품질을 분석한 연구는 장대성(2002)과 장대성 등(2003)이 있다. 장대성 등(2003)은 김성인(1994)의 연구에서 제시한 수송산업의 서비스품질 구성요소들을 국제공항서비스에 맞게 수정하여 다음과 같이 국제공항 서비스 구성요소를 제시하였다.

장대성 등(2003)에 의하면 국제공항 서비스는 다음과 같은 요소들을 포함하고 있어야 한다.

- ① 항공기가 정해진 시간에 가장 안전하게 신속하면서도 정확히 이착륙할 수 있도록 해주어야 한다.
- ② 항공수송 서비스가 제공되기 전에 발권과 탑승수속 및 탑승대기 시간을 줄이고 여객들을 편안하게 대기할 수 있도록 배려해 주어야 한다.
- ③ 항공여객들에게 항공기와 공항 터미널까지의 편안하고 신속한 입 출국 수속 및 세관수속 그리고 공항 밖에서는 목적지까지의 편리한 교통 연계수단 등이 제공되어야 한다.
- ④ 항공기 도착 후 수하물의 도착상태가 양호해야 하며 수하물을 찾는 시간이 짧아야 한다.
- ⑤ 공항에서 다른 항공기로의 편리한 환승 및 모든 항공기의 이착륙에 대한 정확한 정보제시가 있어야 한다.
- ⑥ 감각적 편의서비스로 이용자들이 감각적으로 느낄 수 있는 서비스의 본질을 구성하는 것으로 공항 종사자들의 서비스 수준과 접촉과 안내 태도가 좋아야 한다.
- ⑦ 심리적인 편의서비스로 고객에게 공항 시설 사용 중의 쾌적함과 안락함을 제공해야 한다.

그들은 SERVQUAL의 품질구성요소를 근간으로 하여 위의 공항 서비스 특성과 공항 서비스 구성요소를 종합한 결과 PZB (1988b)의 5개의 서비스 품질구성요인 이외에 운영절차와 지리적 위치 그리고 안전성을 추가하여 8개의 서비스 품질 요인들을 제시하였다. 그리고 이 8개의 요인들을 측정하는 37개의 항목들에 대하여 인천국제공항의 이용객들로부터 SERVPERF에 의한 측정 자료를 수집하고 확인 요인분석을 실시하여 이 8개의 요인들이 인천국제공항의 서비스 품질을 측정하는 타당한 도구라고 밝혔다.

그러나 이들 연구는 인천국제공항의 자료만으로 분석을 실시하였고 탐색 요인분석 없이 바로 확인 요인분석을 실시하였다. 또한 이들 연구결과가 다른 국제공항에 적용이 되는지는 분석을 하지 않아 후속적인 연구가 더 필요하다. 이에 본 연구는 이들의 37개 항목들을 기초로 하여 김포국제공항 및 인천국제공항 자료에 대하여 먼저 탐색 요인분석을 한 후 확인요인분석은 물론 확인요인분석 후 부적절한 측정 항목들의 제거 등을 하였다.

위의 37개의 항목들은 다음 <표 2-3>과 같다.

2.6 SERVPERF 방법에 의한 공항 서비스품질 측정

SERVQUAL은 은행, 신용카드회사, 정비용업 등의 서비스 품질평가를 위해 개발되었으므로 무형의 항공서비스를 측정하는 데에는 큰 무리는 없다. 그러나 SERVQUAL에서 제시한 서비스 품질의 5 가지 구성요소로 모든 서비스산업의 품질을 측정하기는

불가능하다. 특히 거대한 시설과 장비는 물론 수많은 사람들의 생명과 관련된 대형 사고는 물론 출입국과정에서 국제범죄 발생도 예방해야 할 임무를 수행하는 국제공항과 은행 및 신용카드 사 등과는 서비스업무의 성격이 많이 다르다. 그러므로 SERVQUAL의 서비스품질차원들 만으로는 국제공항의 모든 서비스를 측정할 수가 없어 위에서 언급한 바와 같이 장 대성 등(2003)은 SERVQUAL의 5개 구성요인 이외에 안전성, 지리적 위치와 입출국 수속 및 세관수속 서비스의 운영절차 품질 등 3개의 요인들을 추가하여 총 8개의 서비스품질요인들로 국제공항서비스품질 구성요인들로 제시하였다.

그리고 SERVQUAL을 사용하기 위해서는 성과수준과 비교하기 위한 기대수준은 성과를 경험하기 전에 측정되어야 한다고 종단조사 분석을 주장하는 학자도 있다 (이학식, 1997). 그러나 SERVQUAL 발표 이후 많은 연구자들이 동일한 설문지에 기대수준과 성과수준을 동시에 측정하고 있어 서비스를 경험한 후에 기대수준을 측정하는 것이 되어 예상 기대수준의 측정에 있어서 상당한 오류가 발생할 수 있다. 또한 기대된 서비스와 지각된 서비스 측정 시 동일인을 대상으로 종단분석을 하여야 하는데 공항이용자를 대상으로 동일인을 추적하여 기대수준과 지각된 서비스 측정을 종단 분석한다는 것은 기술적으로 사실상 불가능하다.

공항의 관제기술 또는 각종 장비로 운영되는 서비스 품질은 유한속성 품질이고 공항근무자의 친절 서비스, 신속대응이나 용모단정 등의 서비스 품질은 Vector속성의 품질이다. 이렇게 공항 서비스품질은 유한속성서비스품질과 Vector속성 서비스 품질

<표 2-3> 국제공항 서비스품질요인들과 측정항목들

유형성 (tan 1-6, 12,13,14)	신뢰성 (rel 1 - 5)	반응성 (resp 1-4)	보증성 (assu 1 -4)	공감성 (empa 1-4)	운영절차 (tan 7-11)	안전성 (safe 1-3)	지리위치 (geo 1-3)
공항 시설 및 장비	약속사항 시행	친절 설명	신뢰성 제공	자상한 배려	transit 운영 수단	이륙, 착륙 안전한 공항	교통 편리 및 접근용이
대합실, 탑승 대기실	고객에게 어려운 문제 안심시킴	요청 서비스 즉시 제공	물품 거래 보증성	고객 요구 파악 능력	공항운영 기술	비상사태 대처 능력	안전하고 좋은 위치
check-in counter	믿음과 안정감	친절 도움 의지	바른 예절	진실한 마음	수하물 및 짐 처리 운영	관계 능력	주차 시설
공중전화	약속시간 정확준수 항공기	요청 신속 응대	업무지식	편안함 제공	출입국 수속 운영		
화장실	운항의 정확 한 정보제공				세관 수속 운영		
출발 및 도착 안내시설							
공항 건물의 홀름함							
근로자의 용모 단정							
제반시설의 적절성							

이 혼합되어 있으므로 Teas(1993)의 EP(Evaluated Performance)모형만으로 공항서비스품질을 평가하는 것도 불합리하다. 이에 본 논문은 서비스 수행성과만으로 서비스 품질을 측정하는 Cronin & Taylor (1992)의 SERVPERF를 사용하였다. Cronin & Taylor (1992)는 성과만의 측정을 수행하는데 있어 응답자가 이미 지니고 있을 제품 및 서비스의 기대효과에 대한 조작을 수행하지 않았다. 그들은 응답자에게 따로 기대효과에 대한 질문을 하지 않아도 응답자들은 기대효과를 통하여 성과를 경험하고

인지하기 때문에 성과변수는 큰 의미에서 기대변수를 포함하고 있다고 볼 수 있다고 주장하고 있고 본 논문도 이들의 의견을 지지한다.

3. 연구조사방법

3.1 설문지 작성과 자료수집

본 연구의 대상은 한국의 김포국제공항과 인천국제공항 서비스이다. 항공사 직원(주

로 승무원)들이 김포국제공항과 인천국제공항 서비스 품질을 어떻게 평가하는가를 파악하기 위해 설문조사를 실시하였다. 설문조사를 위하여 직접 한국의 모 항공회사 직원들을 대상으로 김포국제공항에서는 2001년 3월 24일과 25일에 인천국제공항에서는 2001년 4월 10일부터 2001년 4월 20일까지 설문지를 직접 배부하고 회수하였다.

설문지는 단순 SERVPERF를 기초하여 37개의 공항서비스항목들이 작성되었으며 각 항목 측정에 대하여는 최저 “1점 이하”에서 최고 “5점 이상”으로 5 등분한 등간 척도를 사용했다. 수집된 자료의 분석을 위해서 빈도분석, 탐색요인분석, 확인요인분석 등의 통계기법이 활용되었다.

선행연구에서 밝혀진 서비스품질 측정도구에 항공서비스 품질에 관한 변수들을 추가하여 이들 변수들을 분석에 사용하였다. 설문지 배부 및 회수 현황은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지 배부 및 회수 현황

집 단	배 부	회 수	회수율(%)
인천공항	250	161	64.4
김포공항	250	204	81.6

3.2 자료 분석방법

먼저 문헌 연구를 통해 2.5에서 언급한 바와 같이 공항의 서비스품질 구성요소인 8개의 품질요인들과 이들을 측정하는 37개의 측정 항목들을 제시한 후 탐색 요인분석을 하여 국제공항서비스 품질요인들을 새로이 규명한다. 탐색요인분석 후에는 확인요인분석을 실시한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 다음

과 같은 4 단계의 통계분석을 수행한다.

- (1) 수집된 자료의 인구통계학적 분석을 실시한다.
- (2) 수집된 자료에 대하여 인천국제공항 평가자료와 김포국제공항 평가자료로 분리하여 각각에 대하여 탐색요인분석을 SPSS WIN 10.0을 사용해 실시한다.
- (3) 위의 탐색 요인분석결과들에 의해 도출된 요인들에 대하여 확인요인분석을 AMOS 4.0를 활용해 실시한다. 확인요인분석결과가 좋지 않으면 37개의 측정 항목들 중 적절치 못한 측정 항목들을 찾아 제거하는 작업을 실시한다.
- (4) 부적절한 측정 항목들을 제거 후 확인요인분석을 다시 실시한다.
- (5) 위의 (2),(3),(4)의 결과를 종합 분석하여 국제공항 서비스품질요인들과 측정항목들을 최종적으로 규명한다.

4. 분석 결과

4.1 인구통계학적 분석

본 연구에서 사용된 표본은 김포공항의 경우 204명의 항공사 직원 응답자료 204개 표본이다. 그리고 인천공항의 경우는 161명의 항공사 직원의 응답자료 161개이다. 항공사 직원에 대하여 학력, 연령, 근무지, 근속 년 수로 구분하여 분석하였다. 항공사 직원들의 학력은 응답자의 94%가 대졸이며 연령 또한 20-40대가 대부분을 차지하고 있다. 또한 응답자들 중 항공기내 승무원들이 93%로 거의 대부분 차지하고 있고 근속 년 수는 1년 이하부터 7년 초과까지 고르게 분포하고 있어 대부분의 응답자들이 국내외

공항 방문의 경험이 상당히 많을 것으로 추측된다.

4.2 요인분석

4.2.1 탐색요인분석

앞의 2.5에서 밝힌 공항서비스품질 측정 항목 37개에 대하여 김포국제공항과 인천국제공항에서 수집된 자료로 각각 탐색요인분석을 실시하였다. 두 공항의 자료에 대한 탐색 요인분석결과 는 <표 4-1>와 같다. 그리고 탐색요인분석 결과에 대한 해석은 <표 4-1> 다음에 설명한다.

<표4-1> 탐색 요인분석결과

(1) 김포공항

	반응, 보증, 공감	유형성 운영 절차	신뢰성	지리적 위치	안전성
resp3	.744				
assu1	.717				
empa2	.716				
empa3	.704				
resp4	.694				
empa1	.688				
assu3	.686				
resp2	.678				
empa4	.659				
resp1	.569				
assu2	.502				
assu4	.416				
tan3		.736			
tan2		.701			
tan1		.697			
tan6		.684			
tan4		.657			
tan5		.653			
tan9		.629			

tan10		.549			
tan12		.529			
tan7		.525			
tan11		.515			
tan8		.479			
tan13		.451			
tan14		.414			
rel4			.727		
rel2			.694		
rel3			.660		
rel5			.624		
rel1			.584		
geo1				.795	
geo2				.748	
geo3				.707	
safe1					.752
safe2					.748
safe3					.731
분산총 63 %	21.2%	16.3%	11.2%	7.7%	6.6%

(2) 인천공항

	반응, 보증, 공감	운영 절차	신뢰성	유형성	안전성	지리적 위치	편의 시설
empa1	.932						
empa3	.840						
empa4	.840						
assu3	.829						
empa2	.825						
assu1	.748						
assu2	.729						
resp1	.696						
assu4	.683						
resp3	.630						
resp4	.629						
resp2	.580						
tan10		.734					
tan9		.708					
tan8		.702					

tan6		.687						
tan7		.657						
tan11		.545						
rel1			.613					
rel5			.602					
rel4			.569					
rel2			.543					
rel3			.493					
tan2				.757				
tan14				.682				
tan1				.643				
tan12				.643				
tan3				.582				
tan13				.564				
safe1					.907			
safe3					.894			
safe2					.835			
geo2						.825		
geo1						.761		
geo3						.669		
tan5							.838	
tan4							.454	
분산총 73%	23.6%	11%	10.3%	9.1%	8.0%	6.8%	4.1%	

4.2.2 탐색요인분석 결과의 의미

김포국제공항과 인천국제공항의 탐색요인 분석결과는 필자가 2.5에서 밝힌 8개의 요인들과는 좀 다르게 나타났다. 김포국제공항의 경우는 5개의 요인들이 추출되었다. 그리고 인천국제공항의 경우는 7개의 요인들이 도출되었다. 이를 요약하며 다음 <표 4-2>와 같다.

장 대성 등(2003)은 인천국제공항의 서비스품질 차원을 8개의 요인으로 제시하고 공항 고객들을 대상으로 자료를 수집하여 8개 요인에 대하여 확인요인분석을 실시한 결과 8개 요인들이 확인 되었다. 그들은 8개 요인들을 측정하는 항목들로서 먼저 탐색요

인을 실시하지 않고 곧 바로 확인요인분석을 실시하여 37개의 측정 항목들로서 8개의 품질요인이 구성되는 것을 확인하였다.

<표 4-2> 탐색요인분석 결과의 요약

연구자제 시 (8개 요인, 37개 항목)	김포국제공항 (5개 요인)	인천국제공항 (7개 요인)
유형성 신뢰성 반응성 보증성 공감성 운영절차 안전성 지리적위 치	반응, 보증 및 공감성 유형성 및 운영절차 신뢰성 안전성 지리적 위치	반응, 보증 및 공감성 운영절차 신뢰성 유형성 안전성 지리적 위치 편의시설 (화장실 및 공중전화)

그러나 본 연구에서는 장 대성 등(2003)의 연구와는 달리 공항의 일반 이용객들이 아닌 항공사 직원들로부터 자료를 수집하였다. 그들은 외국 국제공항의 방문 경험이 상당히 많아 공항의 일반 이용객들보다 공항의 서비스 품질을 더 정확하게 평가할 것으로 사료되었다. 그리고 확인요인분석 전에 측정항목들 간의 상관관계 등이 고려되는 탐색요인분석을 먼저 실시하였다. 그 결과 장 대성 등(2003)의 연구결과에서 확인된 8개의 품질요인들과는 다른 분석결과가 도출되었다.

분석결과를 요약하면 우선 인천국제공항의 경우가 분산의 총 설명력이 73%로 김포국제공항의 63% 보다 높았다. 그리고 응답자들인 항공사 직원들은 김포국제공항과

인천국제공항에서 똑 같이 반응성, 보증성 및 공감성을 합쳐 하나의 개념으로 인식하고 있다. 특이한 것은 본 연구에서 규명한 공항만이 갖는 품질요인인 안전성과 지리적 위치는 김포국제공항과 인천국제공항의 경우 모두 독립된 품질개념으로 인식하고 있다.

인천국제공항의 경우는 운영절차 품질과 화장실 및 공중전화시설 등의 편의시설을 별도의 품질요인들로 응답자들은 인식하고 있는데 이는 인천국제공항이 신 공항으로 출입국절차 및 세관수속절차와 편의시설 등에서 기존의 김포국제공항보다 더 차별화된 것으로 사료되면 그 결과 서비스품질 구성요인이 김포국제공항보다 두 개가 더 많아졌다.

즉 PZB(1988)가 제시한 5개의 품질요인들은 탐색요인분석에서 3개의 요인들(반응, 보증 및 공감성의 1개 요인, 신뢰성 1개 요인, 유형성 1개 요인)로 도출되었으나 공항 고유의 품질요인들은 김포국제공항과 인천국제공항 모두에서 본 논문에서 제시한대로 도출되었다. 이는 서비스 조직의 품질평가에서 PZB(1988)의 5개의 품질요인들로서는 평가에 한계가 있고 개별 서비스 조직의 특성을 반영하는 새로운 품질요인들을 규명해야 한다는 것을 의미한다.

4.3 확인 요인분석

4.3.1 김포국제공항 탐색요인분석 결과에 대한 확인요인분석

김포공항을 평가한 자료로 탐색요인분석을 실시하여 도출된 5개의 요인들에 대하여 두 국제공항의 자료를 갖고 각각의 확인요인분석을 실시한 결과는 아래 <표 4-3>와 같다. 김포국제공항 자료에 대한 확인요인분석결과가 인천국제공항의 자료에 대한 결과보다 더 좋으나 만족할 만한 결과는 아니

다. $\chi^2(619)=811.235$ 로 표준 카이 자승지수는 약 1.3정도로서 아주 적절하게 나타났다. 이 지수는 1.0에서 2.0사이에 있으면 모형이 아주 적절하며 2.0에서 3.0사이는 허용할 수 있는 보통수준임을 나타내 준다.

그러나 유의수준은 $p<0.01$ 에서 유의하게 나타났다. 이것은 본 분석대상의 표본수가 김포공항의 경우는 204개이고 인천공항의 경우는 161개인데 대체로 표본 수 200개 가까운 경우의 χ^2 는 일반적으로 유의하게 나타나는 특성에 기인하고 있다고 볼 수 있어 크게 문제가 되지 않을 것이다.

RMR 값이 허용 기준치인 0.07 보다 훨씬 높고 GFI 값과 AGFI 값도 각각 기준치인 0.90과 0.80에 못 미치고 있다. 본 연구가 탐색적인 연구임을 감안하여도 위의 표준 카이 자승지수가 1.3 정도로 양호하고 AGFI 가 0.8에 근접하고 있으나 RMR 값이 0.09로 너무 높아 허용하기 어렵다고 할 수 있다. 그리고 인천국제공항 자료에 대한 확인요인분석결과는 김포국제공항의 자료의 경우보다 RMR 값이 0.222로 허용치인 0.07 보다 3배나 높고 GFI 그리고 AGFI 값이 각각 0.703과 0.662로 훨씬 더 좋지 않아 본연구가 탐색 연구임을 감안해도 허용할 만한 수준이라고 할 수 없다. 그러므로 김포국제공항 자료에 대한 탐색요인분석결과는 국제공항의 서비스품질 측정에는 사용하기 어렵다고 판단된다.

<표 4-3> 김포 국제공항의 탐색 요인분석 결과에 대한 확인 요인분석 결과

공 항	Chi-Square	df	P	Chi-Square/df	RMR	GFI	AGFI
김포 자료	811.235	619	0.000	1.311	0.091	0.784	0.755
인천 자료	802.694	619	0.000	1.297	0.222	0.703	0.662

4.3.2 인천국제공항 탐색 요인분석 결과에 대한 확인 요인분석

인천국제공항을 평가한 자료로 탐색요인분석을 실시하여 도출된 7개의 요인들에 대하여 두 국제공항의 자료를 갖고 확인요인분석을 실시한 결과는 아래 <표 4-4>와 같다. 인천국제공항 자료에 대한 확인요인분석결과가 김포국제공항의 자료에 대한 결과보다 더 좋고 $\chi^2(608)=1086.548$ 로 표준 카이 자승지수가 약 1.787정도로서 아주 적절하게 나타났다.

RMR 값이 0.039로 기준치인 0.05 보다 훨씬 낮아서 아주 양호한 상태이나 GFI 값은 기준치인 0.90에 많이 못 미치고 있어 좋지 않다. 그러나 본연구가 탐색적인 연구임을 감안하고 RMR 값이 0.039로 표준 카이 자승지수가 1.8 정도로 양호하고 AGFI 가 0.80에 어느 정도근접하고 있어 아주 제한적으로 허용할 만한 수준이라고 할 수 있다.

그리고 김포국제공항 자료에 대한 확인요인분석결과는 인천국제공항의 자료의 경우보다 RMR, GFI 그리고 AGFI 값 모두가 좋지 않다. RMR 값이 0.048이고 표준 카이 자승지수가 2.5정도로 허용할 수 있는 양호한 수준이라 해도 GFI 값과 AGFI 값이 너무 낮아 사용하기가 어렵다고 사료된다. 그러므로 인천국제공항 자료에 대한 탐색 요인분석결과는 김포국제공항에 대하여는 사용하기가 어렵고 인천국제공항의 서비스품질 측정에도 제한적으로만 사용할 수 있다고 사료된다.

<표 4-4> 인천국제공항의 탐색요인 분석결과에 대한 확인요인분석결과

공항	Chi-Square	df	P	Chi-Square/df	RMR	GFI	AGFI
김포 자료	1509.519	608	0.000	2.483	0.048	0.688	0.639
인천 자료	1086.548	608	0.000	1.787	0.039	0.773	0.738

4.3.3 확인 요인분석 결과의 의미

위의 확인 요인분석 결과들을 종합하면 GFI 값과 AGFI 값이 두 공항 자료의 경우 비슷한 수준이나 RMR 값은 인천국제공항의 탐색 요인분석결과를 갖고 확인요인분석한 결과가 김포국제공항의 경우보다 훨씬 더 양호하여 김포국제공항의 탐색요인분석 결과보다는 인천국제공항의 탐색요인 분석 결과가 더 우수하다고 볼 수 있다.

그러나 인천국제공항의 확인요인분석 결과도 좋다고 할 수 없어 부적절한 측정항목들을 찾아 제거하여 2차 확인요인분석을 할 필요가 있다. 그래서 인천국제공항의 탐색요인분석에서 도출된 요인들에 속한 측정항목들에 중에 부적절한 측정 항목들을 찾아 제거하여 다시 확인 요인분석을 하여 최종적으로 한국의 국제공항의 서비스 품질을 측정할 품질요인들을 결정한다.

4.4 측정항목들의 정화작업

김포국제공항 자료의 탐색요인분석결과와 확인요인분석결과보다는 인천국제공항의 자료 분석결과가 훨씬 더 양호하여 인천국제공항의 평가자료를 기초로 국제공항의 서비스 품질 측정도구를 개발하는 것이 옳다고 판단된다. 그래서 본 연구는 인천국제공항에 대한 응답자들의 평가 자료를 갖고 측정항목들에 대한 정화작업을 실시한다.

부적절한 측정항목을 규명하기 위하여 탐색요인에서 도출된 7개의 요인들에 대한 단일차원성 요인분석(unidimensional factor analysis)과 신뢰성 분석을 실시하였다. 신뢰성은 7개 요인들 모두 Cronbach alpha 값이 0.80 이상으로 문제가 없었다. 단일차원요인 분석결과 단일차원성은 모두 확보되

었다. 그러나 단일차원요인분석에서 총 분산설명력이 70% 이상인 요인들은 요인 3(신뢰성), 요인 5(안전성), 요인 6(지리적 위치), 요인 7(편의시설) 이고 요인 1(반응, 보증 및 공감성), 요인 2(운영절차), 요인 4(유형성)는 총 분산 설명력이 60% 이하로 상당히 낮다. 그러므로 총 분산 설명력이 낮은 이들 3개의 요인들에 대하여 요인 내에서 그 요인에 대한 적재치가 가장 낮은 값을 보이는 항목들을 제거하였다.

요인 1에서는 assu 2와 assu 3이, 요인 2에서는 tan 7과 tan 11이 그리고 요인 4에서는 tan 13이 해당 요인 내에서 다른 측정 항목들보다 요인 적재치가 가장 낮아 측정항목에서 제거되었다. 그러므로 37개 항목 중에서 5개의 항목들이 제거되어 32개의 측정항목들이 남았다.

마지막으로 단일차원 내에서 표준 잔차가 높은 항목은 적합도를 낮추게 하므로 제거해야 하며 제거 기준치는 표준 잔차의 절대값이 2.58이상이다. 그러나 <표 4-5>와 같이 5개의 항목들을 제거한 후에는 표준 잔차의 절대 값 수준이 모두 1.5이하 이어서 더 이상 제거할 항목은 없었다. 따라서 7개의 요인들과 32개의 측정항목들로서 확인 요인분석을 다시 실시하였다.

<표4-5> 제거된 측정항목들

요인	제거 과정		최종 제거 항목들
	요인분석	표준잔차	
요인 1	assu 2	-	assu 2
	assu 3		assu 3
요인 2	tan 7	-	tan 7
	tan 11	-	tan 11
요인 4	tan 13	-	tan 13

4.5 2차 확인요인분석

부적절한 5개의 측정항목들을 제거한 후 7개 요인들과 32개의 측정 항목들을 대상으로 먼저 인천국제공항에 대한 측정자료에 대하여 2차 확인요인분석을 실시하였다. 그리고 위의 7개 요인들이 인천국제공항 측정 자료에서 도출되었기 때문에 이 요인들이 김포국제공항의 측정자료에 대하여도 적절한가를 검증하기 위해 김포국제공항의 측정자료에 대하여도 인천국제공항 측정 자료의 경우와 같은 방법으로 2차 확인요인분석을 실시하였다.

4.5.1 인천국제공항에 대한 2차 확인 요인 분석

<표 4-6>에 보이는 바와 같이 1차 확인 요인분석의 결과 보다 GFI 와 AGFI의 수준이 훨씬 향상되었다. RMR 수준은 기준치인 0.07 보다 훨씬 좋고 AGFI 도 기준치인 0.8을 상회하고 있다. 다만 GFI 수준이 기준치인 0.9 보다 좀 낮다. 그러나 표준 카이 자승 지수가 2.257로 양호하고 GFI 이외에는 RMR 과 AGFI 모두 기준치 보다 좋고 본 연구가 탐험적인 연구임을 감안할 때 본 분석결과는 허용할 만한 수준이라 할 수 있다.

<표4-6> 인천국제공항 자료에 대한 2차 확인요인분석결과

공항	Chi-Square	df	P	Chi-Square/df	RMR	GFI	AGFI
인천 자료	866.661	384	0.000	2.257	0.049	0.851	0.819

4.5.2 김포국제공항에 대한 2차 확인 요인 분석

김포국제공항 자료에 대하여 37개의 항목들 중 5개를 삭제하고 7개의 요인들로서 2차 확인요인분석을 한 결과 <표 4-7>에서 보이는 바와 같이 1차 확인요인분석의 결과보다 GFI 와 AGFI의 수준이 많이 향상되었다. RMR 수준은 기준치인 0.07 보다 훨씬 좋다. 그러나 AGFI 와 GFI 모두 기준치인 0.8과 0.9를 좀 못 미치고 있다. 그리고 p 값이 0.05 이하이나 표준 카이 자승 지수와 RMR이 기준치 보다 좋고 본 연구가 탐험적인 연구이고 인천국제공항에서 도출된 요인들을 시설이나 운영방법이 인천국제공항과 많이 다른 김포국제공항에 적용함을 감안할 때 본 분석결과는 허용할 만한 수준이라 할 수 있다.

<표4-7> 김포국제공항에 대한 2차 확인요인분석

공항	Chi-Square	df	P	Chi-Square/df	RMR	GFI	AGFI
김포 자료	705.784	413	0.000	1.709	0.038	0.807	0.769

4.6 탐색 요인분석과 확인 요인분석결과의 의미

탐색요인분석 결과와 1, 2차의 확인요인 분석결과의 의미는 다음과 같다. 첫째 PZB(1988)가 제시한 5 개의 품질요인들로서는 순수 서비스조직인 국제공항의 서비스 품질을 평가하기에는 부족하며 평가 대상의 서비스조직의 특성을 나타내는 새로운 서비스 품질요인의 규명이 필요하다. 둘째 인천국제공항 자료에 대한 탐색 및 확인요인 분석결과가 김포국제공항의 자료의 경우보다 결과가 더 좋았다. 셋째 인천국제공항 자료의 탐색요인분석과 확인요인분석 후 부

적절한 측정항목을 제거한 후 인천국제공항과 김포국제공항의 자료에 대하여 2차로 확인요인분석을 한 결과는 두 공항 모두에서 사용할 수 있을 만큼 양호하였다. 이로서 인천국제공항 자료에 대한 요인분석들에서도 출되고 확인된 7개의 서비스 품질요인들과 32개의 측정항목들(37개의 측정 항목들 중 부적절한 5개 항목을 제외)은 다른 국제공항 서비스품질 측정에도 사용할 수 있을 것으로 사료된다.

그러므로 본 연구는 인천국제공항의 탐색 요인분석결과에서 밝혀진 7개의 국제공항 서비스품질요인들과 32개의 측정 항목들을 국제공항 서비스품질 측정 도구로 결정하였다. 이들 중 공항운영절차품질, 안전성, 지리적 위치, 편의시설 등 4개의 요인들은 국제공항 고유 특성의 서비스품질요인들이고 PZB (1988b)의 5개의 품질요인들은 3개의 요인들로 축소되었다. 즉 반응성, 보증성, 공감성은 하나의 품질요인으로 합쳐졌고 신뢰성과 유형성은 PZB (1988b)의 결과와 같이 도출되었다. 최종 결정된 국제공항 7개의 서비스품질요인들과 32개의 측정항목들은 다음 <표 4-8>과 같다.

응답자들은 PZB(1988b)가 제시한 5 개의 서비스 품질요인들 중 반응성, 보증성, 공감성의 3개 요인들을 하나의 품질개념 요인으로 인식하고 있다. 그리고 신뢰성과 유형성은 이들과 다른 독립된 개념으로 분리 인식하고 있다. 이에 대하여는 앞으로의 서비스 품질 연구에서 주의 깊게 조사 분석할 필요가 있다고 사료된다. 다른 많은 서비스 조직에 대한 서비스품질 분석에서도 계속 이와 비슷한 분석결과가 나온다면 서비스품질 측정도구와 관련하여 PZB(1988b)가 제시한 결과들에 대하여 새롭게 다시 규명할 필요

<표 4-8> 최종 결정된 국제공항 7개 서비스품질요인들과 32개 측정항목들

유형성 (tan 1, 2, 3, 6, 12, 14)	신뢰성 (rel 1 - 5)	반응, 보증 및 공감성 (resp 1-4) (assu 1,4) (empa 1-4)	운영절차 (tan 8-10)	안전성 (safe 1-3)	지리위치 (geo 1-3)	편의시설 (tan 4-5)
공항 시설 및 장비	약속사항 시행	친절 설명	공항운영기술	이륙, 착륙 안전한 공항	교통 편리 및 접근용이	공중전화 시설
대합실, 탑승 대기실	고객에게 어려운 문제 안심시킴	요청 서비스 즉시 제공	수하물 및 짐 처리 운영	비상사태 대처 능력	안전하고 좋은 위치	화장실 시설
check-in counter	민음과 안정감	친절 도움 의지	출입국 수속 운영	관제 능력	주차 시설	
출발 및 도착 안내시설	약속시간 정확준수	요청 신속 응대				
공항 건물의 홀륭함	항공기 운항 시간의 정확한 정보제공	신뢰성 제공				
제반시설의 적절성		업무지식				
		자상한 배려				
		고객 요구 파악 능력				
		진실한 마음				
		편안감 제공				

가 있다. 그러나 국제공항 고유의 특성을 나타내는 요인들은 본 논문이 제시한 것과 비슷하게 분석결과가 도출되었다.

본 연구 분석결과와 종합적인 의미는 다음과 같다. 서비스조직의 적절한 서비스 품질 측정도구의 개발을 위해서는 PZB(1988b)가 제시한 5개의 서비스품질요인들에 대한 새로운 각도에서 조사 분석은 물론 각개 서비스조직의 고유특성을 나타내는 서비스품질 요인들과 측정항목들의 추가적인 규명과 개발

이 필요하다고 사료된다.

5. 결 론

본 연구는 한국의 국제공항의 서비스 품질을 측정하기 위해서 한국의 국제공항들과 외국 국제공항들을 자주 이용하는 항공사 직원들을 표본으로 선정하였다. 본 연구의

분석결과는 국제공항서비스품질 개선전략 수립에 상당히 중요한 기여를 할 것으로 시사하고 있다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

선행연구를 기초로 하여 국제공항 서비스를 측정할 37개 항목과 8개의 품질요인들을 규명했다. 그리고 이들 37개 항목들에 대한 탐색요인분석을 실시한 결과 인천국제공항의 경우 7개의 서비스 품질요인들이 김포 국제공항의 경우 5개의 품질요인들이 도출되어 선행연구에서 규명된 8개의 요인들과는 좀 다른 결과를 보여 주고 있다. 그래서 두 국제공항의 응답자 자료들을 갖고 탐색 요인 및 1차의 확인요인분석을 하고 그 결과들을 비교분석 하였다.

그 결과 인천국제공항 자료의 탐색요인분석 결과가 김포국제공항의 경우보다 더 타당성이 높았으나 부적절한 5개의 측정항목들이 발견되어 그 것들을 제거한 후 2차 확인요인분석을 한 결과 국제공항의 서비스품질 측정도구로 사용이 가능할 정도로 좋아졌다.

그러므로 본 연구는 인천국제공항 응답자 자료의 탐색요인분석 결과에서 밝혀진 7개의 요인들과 32개의 측정항목들을 국제공항 서비스품질 측정도구로 결정하였다. 이들 7개의 서비스 품질요인들은 반응과 보증 및 공감성, 신뢰성, 유형성 등 3개의 요인들과 공항의 특성을 나타내는 운영절차품질, 안전성, 지리적 위치, 편의시설 등 4개의 요인들이었다.

본 연구조사에서 밝혀진 이 7개의 요인들은 2001년 4월에 새로이 최신의 현대적인 시설로 개항하고 첨단 장비들로서 운영하는 인천국제공항의 서비스품질에 대하여 외국 국제공항의 경험이 많은 항공사 승무원들에 의해 측정되어 나온 결과이므로 세계

주요 국제공항들에 탐험적으로 적용하여 수정하여 나간다면 거의 완벽한 세계의 국제공항 서비스 품질 측정도구가 개발될 것이다.

참고문헌

국내 문헌

- [1] 김성인(1994), “서비스산업에서의 품질 관리”, 「대한산업공학회 발표논문집」, pp.108-198
- [2] 김희탁(1998), “서비스품질 측정에 관한 비평적 고찰”, 26권, 4호, pp. 1-21
- [3] 삼성경제연구소(2001), “인천공항 개항과 보완과제”, 3. 29.
- [4] 이학식(1997), “지각된 서비스품질의 결정과정: 판단 이론적 시각,” 「경영학 연구」, 26권 제 1호, pp.139-153
- [5] 장대성, 김영택, 전순란(2001), “공항이용객과 항공사종사자간 김포국제공항 서비스품질 평가와 만족에 관한 연구”, 「대한경영학회지」, 14권, 3호, pp. 277-295
- [6] 장대성(2002), “한국국제공항의 서비스 품질평가와 고객만족을 위한 주요서비스 품질요인에 관한 연구”, 「품질경영학회지」, 30권, 4호, pp. 26-43
- [7] 장대성, 김영택, 전순란(2003), “인천국제공항의 서비스 품질 평가에 관한 연구”, 「경영학연구」, 32권, 4호, pp. 983-999

외국 문헌

- [1] Carman, James M.(1990), “Consumer Perception of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions”, *Journal of Retailing*,

- Vol. 66(Spring), No. 1, pp. 33-55.
- [2] Cronin, J. Joseph, Jr. and S. Taylor (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 58(July), pp.55-68
- [3] -----(1994), "SRVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception Minus-Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.58(January), pp.125-131.
- [4] Davis, Tim R. V. (1999), "Different Service Firms, Different Core Competencies", *Business Horizons*, Sept.-Oct. 23-33.
- [5] Gronroos, Christian(1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Implication", *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No.4, pp. 36-44.
- [6] Parasuraman, A, V. Zeithaml and L. L. Berry(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49(Fall), pp.41-50.
- [7] Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. L. Berry(1988a), "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol.52(April), pp. 35-48.
- [8] Parasuraman, A, V. Zeithaml and L. L. Berry(1988b), "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No.1(spring), pp. 12-40
- [9] Teas (1993), "Expectations, Performance of a Model of Perceived Quality," *Journal of Marketing*, 57(October), 18-34.