

## 서양 음식점에 대한 고객들의 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계에 미치는 매개 효과 평가

강 종 헌<sup>†</sup> · 표 길 택

순천대학교 조리과학과

### Assessing the Mediating Effects of the Factors on the Relationships between Customers' Past Behavior and Negative Word-of-Mouth Intention in Western Restaurant

Jong-Heon Kang<sup>†</sup> and Gil-Taek Pyo

Dept. of Cooking Science, Sunchon National University, Jeonnam 540-742, Korea

#### Abstract

The purpose of this study was to examine the mediating role of attitude, subjective norm, and perceived behavioral control on the relationships between past behavior and customers' intention to engage in negative word-of-mouth communication of dissatisfaction responses. Results of the study demonstrated that the inclusion of past behavior improved the predictability of the negative word-of-mouth communication of dissatisfaction response intentions. Furthermore, the mediating analyses indicated that the influence of past behavior was mediated by the mediator. In the contexts of negative word-of-mouth communication, the effect of past behavior on intention was partially mediated by attitude, subjective norm and perceived behavioral control.

**Key words :** Past behavior, attitude, subjective norm, perceived behavioral control, negative word-of-mouth, mediator.

#### 서 론

불만족에 반응을 보이는 행위들은 보편적으로 고객 불평 행동이라고 한다. 이러한 불평 행동은 고객들의 상품에 대한 기대도와 실제 수행도간 지각된 불일치의 행동 결과로 간주되고 있다. 일반적으로 고객 불평 행동(customer complaining behavior)은 여러 반응들이 결합된 형태로서 여겨지고 있으며, 그 중 일부나 전부는 구매에 대한 지각된 불만족으로 발생하게 된다. 이러한 반응들은 불만족의 표출로서 의도된 행동들일 수도 있고, 비행동적인 것이거나 행동적인 것일 수 있다. 고객 불평 행동은 더 이상 구매하지 않는 형태(exit)이나 매니저에게 불만족스러운 것을 말하는 형태(voice)이거나, 또는 친구나 친척들에게 나쁘게 말하는 형태(negative word of mouth communication)일 수도 있고, 물론 어떠한 행동도 취하지 않을 수도 있다. 이러한 반응들은 불만족으로부터 생겨난 부정적 반응들의 조합으로 연구되어 왔다(Cheng et al 2005).

이전 연구에서 행동 의도를 예측하는데 설명 변수로 과거 행동의 포함은 행동 의도의 더 높은 설명력을 이끌어내는데 도움을 줄 수 있었고(Leone et al 1999, Cheng et al 2005), 행동 의도의 가장 좋은 설명 변수가 과거 행동이었다(Ajzen I 1991, Ouellette & Wood 1998, Cheng et al 2005). 그리고 태도, 주관적 규범, 또는 지각된 행동 통제가 설명 변수로 사용되어 행동 의도를 예측할 때 설명력보다 과거 경험 및 행동이 설명 변수로 사용되어 행동 의도를 예측할 때 더 높은 설명력을 보였다(Ouellette & Wood 1998, Cheng et al 2005, Lam & Hsu 2006). Verplanken et al(1998)의 연구에서도 여행 수단으로서 자동차의 이용 의도 예측력은 과거에 자동차의 이용경험에 의해 유의하게 더 높아졌다.

학습 이론에 따르면, 행동은 과거 학습과의 함수 관계에 있다. 이와 같이 과거 불평 행동들로부터 얻은 경험들은 만족하지 못한 고객들에게 소비자 권리와 불평 처리 채널에 관한 정보를 제공하며, 고객들의 행동적 신념과 규범적 신념을 강화시켜 주는데 도움을 줄 뿐만 아니라 고객들이 행동 결과를 평가하고, 여러 불만족스런 반응들에 대한 지각된 행동 통제를 조작할 수 있도록 도움을 줄 수 있다. 따라서 과거 경험들은 개인 행동 의도의 지표로 작용하게 된다(Hrubes et al

<sup>†</sup> Corresponding author : Jong-Heon Kang, Tel : +82-61-750-3694, Fax : +82-61-750-3608, E-mail : astckjh@hanmail.net

2001, Cheng *et al* 2005). Ajzen I(1991)은 반복된 행동의 수행이 습관을 형성하는 결과를 가져오고, 그 습관이 개인의 지각된 행동 통제력을 높일 수 있으며, 과거 행동이 행동 의도에 미치는 영향을 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동 통제의 변수들에 의해 매개된다고 하였다. 이러한 주장은 뒷받침해 주는 Albarracin *et al*(2001)과 Cheng *et al*(2005)의 연구가 있으며, 이 연구들에선 태도와 주관적 규범이 과거 행동의 영향을 매개하는 것으로 나타났다. 그러나 지금까지 서양음식점에 대한 고객들의 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계를 매개하는 요인들의 효과를 평가한 연구는 없었다.

따라서 본 연구는 조사 대상자들의 부정적인 구전 행동의도가 인구 통계학적 특징별로 유의한 차이를 보이는지를 분석하고, 회귀 모형에 사용될 구성 개념들의 타당성과 신뢰성을 분석하고, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제와 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 분석하고, 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 매개하는지를 분석하고자 한다.

## 연구 방법

### 1. 조사 대상 및 시기

본 연구의 설문 조사자는 5명의 대학생들로 구성되었고, 설문 조사 전에 응답자들에게 접근하여 과거에 서양 음식점을 이용한 후에 불만족스런 경험을 했었는지를 묻고 불만족스런 경험을 했었다고 응답한 사람들에게 설문지를 배포하고 설문에 응답할 수 있도록 설문 조사자들에게 사전 교육을 시켰다. 설문 조사는 2006년 3월 2일부터 3월 15일까지 행해졌다. 300명에게 설문지가 배포되었으나 최종 분석에 사용된 설문지는 260부로 회수율은 86.7%였다. 본 연구에서 조사 대상자들은 순천시에 거주하는 주민들로 선정되었고, 서양 음식점들은 순천시에 소재하고 있는 서양식 음식을 판매하는 음식점들로 선정되었다. 우리나라에서는 서양 음식점을 서양식 음식을 판매하는 산업 활동이라 정의하고 한국 표준 산업분류에서 일반 음식점의 한 업종으로 분류하고 있고, 일반 서양 음식(한식 뷔페 포함)과 경양식을 판매하는 식당과 식대 20,000원 이상 받은 적이 없는 뷔페식 식당이라 정의하면서 표준소득률을 적용하기 위한 음식점의 한 업종으로 분류하고 있다. 따라서 본 연구에서의 서양 음식점은 한국 표준 산업 분류와 표준 소득률을 적용하기 위한 업종 분류에서 서양 음식점을 말한다.

### 2. 조사 내용과 방법

과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을

태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동 통제가 매개하는지를 파악하기 위하여 설문지의 조사 내용은 크게 2개 부분들로 구분되어 있다. 첫 번째 부분은 인구 통계학적 특징에 관한 질문이다. 인구 통계학적 특징에 관한 질문은 성별, 교육 수준, 결혼 여부, 연령, 소득 수준과 가족 구성원으로 구성되었고, 명목 척도로 측정되었다. 두 번째 부분은 과거 행동, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제, 그리고 부정적인 구전 행동 의도에 관한 질문이다. 과거 행동에 관한 질문은 선행 연구들(Hu & Lanese 1998, Sheeran & Orbell 1999, Sheeran & Orbell 2000, Hrubes *et al* 2001, Millar & Shevlin 2003, Cheng *et al* 2005, Johnson & Hall 2005, Lam & Hsu 2006)을 참고하고 과거 서양 음식점의 불만족스러운 것이 있으면 즉시 친구나 친척들에게 나쁘게 말하였다에 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다.

특정 행동에 대해 선호하거나 선호하지 않는 정도를 나타내는 태도(Ajzen I 1991)에 관한 질문은 Cheng *et al*(2005)의 연구와 Lam & Hsu(2006)의 연구를 참고하고 서양 음식점의 불만족스러운 것에 대해 친구나 친척들에게 나쁘게 말하는 것이 ‘황당한 반응이다’, ‘쓸데없는 반응이다’, ‘무의한 반응이다’, ‘바람직하지 않은 반응이다’와 ‘평범하지 않은 반응이다’라고 생각하면 -3을 선택하고 ‘떳떳한 반응이다’, ‘유용한 반응이다’, ‘유익한 반응이다’, ‘바람직한 반응이다’와 ‘평범한 반응이다’라고 생각하면 +3을 선택하도록 하는 방식의 어의 차이 척도법(semantic differential scale)으로 측정되었다. 행동을 수행하도록 하거나 수행하지 못하도록 하는 지각된 사회 압력(perceived social pressure)을 말하는 주관적 규범(Ajzen I 1991)에 관한 질문은 Cheng *et al*(2005)의 연구를 참고하고 나에게 중요한 사람들은 내가 서양 음식점을 이용한 후에 경험했던 불만족스러운 것에 대해 ‘친구나 친척들에게 말한 것을 존중해 준다’, ‘친구나 친척들에게 말한 것을 당연한 것으로 생각한다’, ‘친구나 친척들에게 말할 것이라 생각한다’, 그리고 ‘나에게 중요한 사람들도 친구나 친척들에게 말할 것이다’에 대해 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다.

행동 수행의 지각된 쉬움과 어려움(perceived ease or difficulty)을 말하는 지각된 행동 통제(Ajzen I 1991)에 관한 질문은 Cheng *et al*(2005)의 연구를 참고하고 서양 음식점의 불만족스러운 것에 대해 ‘친구나 친척들에게 말하는 것이 불가능한 일이다’, ‘말하는 것이 어려운 일이다’, ‘말하는 것은 내 맘에 달려있다’, 그리고 ‘말하는 것을 통제할 수 있다’에 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다. 사람들이 기꺼이 행동을 수행하려고 하는 정도를 나타내는 부정적

인 구전 행동 의도(Ajzen I 1991)에 관한 질문은 Cheng *et al*(2005)의 연구를 참고하고 서양 음식점의 불만족스러운 것에 대해 친구나 친척들에게 반드시 말할 것이다, 말하고 싶다, 그리고 말할 작정이다에 대해 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다.

### 3. 분석 방법

조사 대상자들의 인구 통계학적 특징별 부정적인 구전 행동 의도의 통계적 유의성은 독립 표본 *t-test*와 분산 분석을 이용하여 분석되었다. 회귀 모형에 사용될 구성 개념들의 타당성과 신뢰성은 Brady & Robertson(1999)의 연구와 Teo & Lim(2001)의 연구를 참고하고 요인 분석, 신뢰도 분석과 상관관계 분석을 이용하여 분석되었고, 구성 개념 타당도(construct validity), 혼합 신뢰도(composite reliability)와 공유분산(shared variance)이 계산되었다.

태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제와 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향은 다중 회귀 분석(multiple regression analysis)을 이용하여 분석되었다. 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계를 매개하는 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제의 영향은 매개 회귀 분석(mediated regression analysis)을 이용하여 분석되었다.

## 결과

### 1. 조사 대상자의 인구 통계학적 특징별 부정적인 구전 행동 의도의 차이

조사 대상자의 부정적인 구전 행동 의도를 파악하기 위하여 조사 대상자들의 인구 통계학적 특징별 부정적인 구전 행동 의도의 차이를 분석하였다. Table 1에 의하면 여성보다 남성의 부정적인 구전 행동 의도가 더 높게 나타났지만 성별 부정적인 구전 행동 의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 부정적인 구전 행동 의도는 교육 수준별 차이가 유의한 것으로 나타났고( $p<0.01$ ), 고학력인 사람들보다 저학력인 사람들의 부정적인 구전 행동 의도가 더 높게 나타났다.

혼자 사는 사람들보다 결혼한 사람들의 부정적인 구전 행동 의도가 더 높게 나타났지만, 결혼 유무별 부정적인 구전 행동 의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 19세 이하인 사람들을 제외하면 연령이 낮은 사람들보다 연령이 많은 사람들의 부정적인 구전 행동 의도가 더 높게 나타났지만, 연령별 부정적인 구전 행동 의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 소득이 5백만원 이상인 사람들을 제외하면 소득이 2백만원 미만인 사람들보다 2백만원 이상인 사람들의 부정적인 구전 행동 의도가 더 높게 나타났지만, 소득 수준별

부정적인 구전 행동 의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 가족 구성원이 1명인 사람들의 부정적인 구전 행동 의도가 가장 높게 나타났지만, 가족 구성원별 부정적인 구전 행동 의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

### 2. 구성 개념들의 타당성과 신뢰성

본 연구는 구전 행동과 관련된 16개 설문 문항들로부터 요인들을 추출하기 위하여 설문 문항들의 상관 행렬에 대해 주성분 분석을 수행하였다. 최초 요인 분석 결과 16개 설문 문항들 중 1개 설문 문항이 따로 분류되어 실제 분석에선 제외되었다. 15개 설문 문항들의 상관 행렬에 대해 구형성을 검정한 결과는 Table 2에서 제시되었다. 바틀렛의 구형성 검

**Table 1. Respondent's word of mouth intention by demographic characteristics**

		N	Mean	SD	t/F
Gender	Male	107	5.1526	1.38219	1.149
	Female	153	4.9521	1.38782	
Education	Less or high school	112	5.2470	1.20870	2.227*
	College or more	148	4.8739	1.49092	
Married	Single	176	4.9830	1.38255	-.869
	Married	84	5.1429	1.39639	
Age(yrs)	Less or 19	37	5.1622	1.19573	
	20~29	146	4.8653	1.45827	
	30~39	31	5.0215	1.22606	2.119
	40~49	27	5.2963	1.46857	
	50 or more	19	5.7368	1.07485	
Income (1,000₩)	Less or 2,000	131	4.9822	1.35956	
	2,000~3,000	77	5.1472	1.23247	
	3,000~4,000	35	5.1048	1.65243	1.071
	4,000~5,000	10	5.2667	1.08639	
	5,000 or more	7	4.0952	2.25022	
Household size	1 person	8	5.4167	1.03510	
	2 persons	23	4.7246	0.98295	
	3 persons	55	5.1697	1.14373	.769
	4 or more persons	174	5.0346	1.50905	

\*  $p<0.05$ .

정 결과는 통계적으로 유의하였고( $p<0.001$ ), 표본 적합도도 0.852로 나타나 본 연구의 설문 문항들이 주성분 분석에 적합한 자료들이라는 것을 알 수가 있었다.

직교 회전 이후에 설문 문항들과 5개 구성 개념들 간의 상관관계 정도가 0.580 이상으로 나타났고, 5개 구성 개념들이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기가 1.19 이상으로 나타났다. 설명력에서 5개 구성 개념들은 전체 분산의 약 76% 이상으로 나타났다.

Fornell과 Larcker가 추천한 평균 분산 추출값들은 0.5 이상(Brady & Robertson 1999)으로 나타났기 때문에 요인으로 분류된 5개 요인들의 집중 타당성이 입증되었고, Table 3에

서 제시된 공유 분산(shared variance) 보다 높게 나타났기 때문에 요인으로 분류된 5개 요인들의 판별 타당성이 입증되었다. 부정적인 구전 행동 의도는 태도와의 상관 관계에서 0.207, 지각된 행동 통제와의 상관 관계에서 0.292, 주관적 규범과의 상관 관계에서 0.530, 그리고 과거 행동과의 상관 관계에서 0.313의 상관 관계를 보였고, 통계적으로도 유의하였다. 구성 개념들 간의 공유 분산은 0.039부터 0.281까지로 나타났다.

부정적인 구전 행동 의도의 신뢰도는 0.878, 태도의 신뢰도는 0.924, 지각된 행동 통제의 신뢰도는 0.712, 그리고 주관적 규범의 신뢰도는 0.844로 구성 개념들의 크론바의 알파

**Table 2. Validity of constructs for word of mouth-related factors**

	Component				
	ATT	SN	INT	PBC	PB
WOM <sup>a</sup> is embarrassing	.798	.113	.157	.058	-.048
WOM is useful	.899	.097	.036	.051	.086
WOM is valuable	.893	.137	.054	.039	.039
WOM is desirable	.868	.160	.015	.043	.082
WOM is common	.856	.131	.049	.030	.069
For me, WOM is easy	.149	.264	.177	.580	.416
It is up to me whether or not to share <sup>b</sup>	.105	.296	.083	.775	.203
I can control the action of sharing	-.018	.084	.025	.852	-.124
Most people <sup>c</sup> would approve sharing	.238	.696	.199	.183	.231
Most people think I should share	.152	.819	.239	.140	.063
Most people expect me to share	.151	.831	.198	.170	.024
Most people will share	.128	.808	.204	.144	.209
I intend to share	.092	.227	.772	.045	.342
I would try to share	.084	.212	.903	.042	.038
I plan to share	.071	.281	.867	.132	-.027
I had shared with family and friends	.076	.232	.140	.083	.851
Eigenvalue	3.906	2.977	2.430	1.805	1.199
% of variance(76.979)	24.415	18.603	15.189	11.281	7.491
MSA					0.852
Bartlett's Test of Sphericity			$\chi^2=2526.482^{***}$	/df=120	
AVE	0.746	0.625	0.721	0.554	0.724
Composite reliability	0.936	0.869	0.885	0.785	0.724

ATT: Attitude, SN: Subjective norm, INT: Intention, PBC: Perceived behavior control, PB: Past behavior, a: Word of mouth, b: to share the experience with family and friends, c: Most people who are important to me, \*\*\*  $p<0.001$ .

계수는 높게 나타났으며, 혼합 신뢰도도 0.7 이상으로 나타났다. 연구에서 신뢰성의 추정치들은 0.7 이상으로 나타났기 때문에 본 연구에서 사용하고 있는 요인들이 충분한 내적 일관성을 보이고 있음을 알 수 있었다. 따라서 본 연구는 5개 요인들에 포함된 설문 문항들의 성격을 고려하여 첫 번째 요인을 태도, 두 번째 요인을 주관적 규범, 세 번째 요인을 부정적인 구전 행동 의도, 네 번째 요인을 지각된 행동 통제, 그리고 다섯 번째 요인을 과거 행동으로 명명하였다.

**3. 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향 요인 분석**  
 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제와 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 다중회귀분석의 결과는 Table 4와 같다. 태도만이 포함된 1단계 회귀모형에서  $R^2$ 은 0.207로 나타났고,  $F$ 값도 통계적으로 유의하게 나타났고( $p<0.001$ ), 그리고 태도가 부정적인 구전 행동

**Table 3. Correlations and reliability of constructs for word of mouth-related factors**

	INT	ATT	PBC	SN	PB
INT	(0.878)	0.043	0.085	0.281	0.098
ATT	.207***	(0.924)	0.039	0.130	0.031
PBC	.292***	.198**	(0.712)	0.244	0.091
SN	.530***	.360***	.494***	(0.844)	0.167
PB	.313***	.175**	.302***	.408***	-

Parenthesis on the diagonal: Reliability, ATT: Attitude, SN: Subjective norm, INT: Intention, PBC: Perceived behavior control, PB: Past behavior, \*\*  $p<0.01$ , \*\*\*  $p<0.001$ .  
 The top half: Shared variance.

**Table 4. Multiple regression analysis predicting word of mouth intention**

	Standardized regression coefficients			
	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
Attitude	0.207***	0.019	0.018	0.015
Subjective norm		0.523***	0.503***	0.466***
Perceived behavioral control			0.040	0.025
Past behavior				0.113*
R square	0.043	0.281	0.282	0.292
R square change		0.238	0.001	0.010
F	11.596***	50.154***	33.504***	26.350***

\*  $p<0.05$ , \*\*\*  $p<0.001$ .

의도에 미치는 영향은 유의하였다( $\beta=0.207$ ,  $p<0.001$ ). 태도와 주관적 규범이 포함된 2단계 회귀 모형에서  $R^2$ 은 0.281로 나타났고,  $F$ 값도 통계적으로 유의하게 나타났고( $p<0.001$ ), 태도가 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향은 유의하지 않았고, 그리고 주관적 규범이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향도 유의하였다( $\beta=0.523$ ,  $p<0.001$ ). 주관적 규범, 태도와 지각된 행동 통제가 포함된 3단계 회귀 모형에서  $R^2$ 은 0.282로 나타났고,  $F$ 값도 통계적으로 유의하게 나타났고( $p<0.001$ ), 태도가 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향은 유의하지 않았고, 주관적 규범이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향은 유의하였고( $\beta=0.503$ ,  $p<0.001$ ), 그리고 지각된 행동 통제가 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향도 유의하지 않았다.

주관적 규범, 태도, 지각된 행동 통제와 과거 행동이 포함된 4단계 회귀 모형에서  $R^2$ 은 0.292로 나타났고,  $F$ 값도 통계적으로 유의하게 나타났고( $p<0.001$ ), 태도가 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향은 유의하지 않았고, 주관적 규범이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향은 유의하였고( $\beta=0.466$ ,  $p<0.001$ ), 지각된 행동 통제가 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향은 유의하지 않았고, 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향은 유의하였다( $\beta=0.113$ ,  $p<0.05$ ). 이러한 결과는 행동 의도에 미치는 4가지 설명 변수들의 영향이 모두 유의하게 나타났던 Cheng *et al*(2005)의 연구 결과와는 차이가 있었다. 그리고 과거 행동과 함께 태도가 행동 의도에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타난 Fusilier & Durlabhji(2005)의 연구 결과, 주관적 규범만이 행동 의도에 미치는 영향이 유의하지 않게 나타난 Sheeran & Orbell(2000)의 연구 결과, Millar & Shevlin(2003)의 연구 결과와 Rhodes & Courneya(2003)의 연구 결과, 그리고 태도만이 행동 의도에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타난 Lam & Hsu(2006)의 연구 결과와는 차이가 있었다.

태도와 주관적 규범이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 분석하는 2단계 회귀 모형에서  $R^2$ 은 태도만이 포함된 1단계 회귀 모형에서  $R^2$ 보다 0.238 정도 상승하였고, 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 분석하는 3단계 회귀 모형에서  $R^2$ 은 태도와 주관적 규범이 포함된 2단계 회귀 모형에서  $R^2$ 보다 0.001정도 상승하였고, 그리고 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제와 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 분석하는 4단계 회귀모형에서  $R^2$ 은 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 포함된 3단계 회귀 모형에서  $R^2$ 보다 0.010정도 상승하였다. 따라서 태도만이 포함된 회귀 모형이나 태도와 주관적 규범이 포함된 회귀 모형, 또는 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 포함된 회귀 모형보다 태도, 주관적 규범, 지각된 행동 통제와 과거 행동이 포함된 회

귀 모형의 적합도가 높다는 것을 알 수가 있었다. 이러한 결과는 Leone *et al*(1999)의 연구, Sheeran & Orbell(2000)의 연구, 그리고 Cheng *et al*(2005)의 연구와 같은 결과였다.

#### 4. 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 매개하는 요인 분석

과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계에 태도가 매개변수로 포함된 매개 회귀 모형에 대한 분석 결과는 Table 5와 같다. 과거 행동이 태도에 미치는 영향과 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 단순 회귀 분석에서 과거 행동은 태도( $p<0.01$ )와 부정적인 구전 행동 의도( $p<0.01$ )에 유의한 영향을 미쳤다. 그리고 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 태도가 매개하는지를 파악하기 위한 매개 회귀 분석에서 부정적인 구전 행동 의도는 과거 행동( $p<0.001$ )과 태도( $p<0.01$ )에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 따라서 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계에서 태도의 매개 효과는 부분 매개 효과임을 알 수가 있었다. 이러한 결과는 완전 매개 효과가 나타났던 Cheng *et al*(2005)의 연구와는 다른 결과였다.

과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계에 주관적 규범이 매개 변수로 포함된 매개 회귀 모형에 대한 분석 결과는 Table 6과 같다. 과거 행동이 주관적 규범에 미치는 영

향과 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 단순 회귀 분석에서 과거 행동은 주관적 규범( $p<0.01$ )과 부정적인 구전 행동 의도( $p<0.01$ )에 유의한 영향을 미쳤다. 그리고 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 주관적 규범이 매개하는지를 파악하기 위한 매개 회귀 분석에서 부정적인 구전 행동 의도는 과거 행동( $p<0.05$ )과 주관적 규범( $p<0.001$ )에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 따라서 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계에서 주관적 규범의 매개 효과는 부분 매개 효과임을 알 수가 있었다. 이러한 결과는 매개 효과가 없는 것으로 나타났던 Cheng *et al*(2005)의 연구와는 다른 결과였다.

과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계에 지각된 행동통제가 매개변수로 포함된 매개 회귀 모형에 대한 분석 결과는 Table 7과 같다. 과거 행동이 지각된 행동 통제에 미치는 영향과 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 단순 회귀 분석에서 과거 행동은 지각된 행동 통제( $p<0.001$ )와 부정적인 구전 행동 의도( $p<0.001$ )에 유의한 영향을 미쳤다. 그리고 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 지각된 행동 통제가 매개하는지를 파악하기 위한 매개 회귀 분석에서 부정적인 구전 행동 의도는 과거 행동( $p<0.01$ )과 지각된 행동 통제( $p<0.001$ )에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 따라서 과거 행동과 부

Table 5. Univariate results for word of mouth intention with attitude as mediator

Equation	Path	F	R <sup>2</sup>	Beta	t	Mediation
$M = aX + e$	PB → ATT = a	8.140**	0.031	0.175	2.853**	Achieved
$Y = cX + e$	PB → INT = c	28.085***	0.098	0.313	5.300***	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	ATT → INT = b	17.887***	0.122	0.157	2.652**	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	PB → INT = c'	17.887***	0.122	0.286	4.815***	Partial

Y: Dependent variable, X: Independent variable, M: Mediator, PB: Past behavior, ATT: Attitude, INT: Intention.

\*\*  $p<0.01$ , \*\*\*  $p<0.001$ .

Table 6. Univariate results for word of mouth intention with subjective norm as mediator

Equation	Path	F	R <sup>2</sup>	Beta	t	Mediation
$M = aX + e$	PB → SN = a	51.468***	0.166	0.408	7.174***	Achieved
$Y = cX + e$	PB → INT = c	28.085**	0.098	0.313	5.300***	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	SN → INT = b	52.942***	0.292	0.482	8.382***	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	PB → INT = c'	52.942***	0.292	0.117	2.031*	Partial

Y: Dependent variable, X: Independent variable, M: Mediator, PB: Past behavior, SN: Subjective norm, INT: Intention.

\*  $p<0.05$ , \*\*  $p<0.01$ .

**Table 7. Univariate results for word of mouth intention with perceived behavior control as mediator**

Equation	Path	F	R <sup>2</sup>	Beta	t	Mediation
$M = aX + e$	PB→PBC=a	25.917***	0.091	0.302	5.091***	Achieved
$Y = cX + e$	PB→INT=c	28.085***	0.098	0.313	5.300***	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	PBC→INT=b	21.100***	0.141	0.217	3.581***	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	PB→INT=c'	21.100***	0.141	0.248	4.084**	Partial

Y: Dependent variable, X: Independent variable, M: Mediator, PB: Past behavior, PBC: Perceived behavior control, INT: Intention.

\*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ .

정적인 구전 행동 의도의 관계에서 지각된 행동 통제의 매개 효과는 부분 매개 효과임을 알 수가 있었다. 이러한 결과는 매개효과가 없는 것으로 나타났던 Cheng *et al*(2005)의 연구와는 다른 결과였다.

태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 매개변수로 포함된 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 과거 행동의 직접 효과, 간접 효과와 총 효과에 대한 분석 결과는 Table 8과 같다. 태도가 매개 변수로 포함된 매개회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 과거 행동의 직접 효과는 0.286이었다. 단순 회귀 모형에서 태도에 영향을 미치는 과거행동의  $\beta$  값은 0.175였고, 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 영향을 미치는 태도의  $\beta$  값은 0.157이었기 때문에 태도가 매개 변수로 포함된 매개 회귀

모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 과거 행동의 간접 효과는 0.028이었다.

주관적 규범이 매개 변수로 포함된 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 과거 행동의 직접 효과는 0.117이었다. 단순 회귀 모형에서 주관적 규범에 영향을 미치는 과거 행동의  $\beta$  값은 0.408이었고, 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 영향을 미치는 주관적 규범의  $\beta$  값은 0.482였기 때문에 주관적 규범이 매개 변수로 포함된 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 과거 행동의 간접 효과는 0.197이었다.

지각된 행동 통제가 매개 변수로 포함된 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 과거 행동의 직접 효과는 0.1248이었다. 단순 회귀 모형에서 지각된 행동 통제에 영향을 미치는 과거 행동의  $\beta$  값은 0.302였고, 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 영향을 미치는 지각된 행동 통제의  $\beta$  값은 0.217이었기 때문에 지각된 행동통제가 매개 변수로 포함된 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 과거 행동의 간접 효과는 0.066이었다. 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동 통제가 매개 변수로 포함된 매개 회귀 모형에서 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 과거 행동의 총 효과는 0.314로 나타났다.

## 요약 및 결론

본 연구는 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계에 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제의 매개 효과들을 파악하는데 목적을 두었다. 연구 목적을 달성하기 위하여 과거행동, 부정적인 구전 행동 의도, 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제에 관한 설문을 조사하여 분석하였다. 분석 결과는 다음과 같다.

조사 대상자들의 인구 통계학적 특징별 부정적인 구전 행동 의도의 차이를 분석한 결과에 의하면 부정적인 구전 행동 의도는 교육 수준별로 유의한 것으로 나타났지만, 성별, 결혼 유무별, 연령별, 소득 수준별과 가족 구성원별로 유의하

**Table 8. Standardized total effect for word of mouth intention with attitude as mediator**

Effect	Path	$P_{31}$	$P_{32} \cdot r_{12}$	$r_{13}$
Direct effect	ATT	0.286		
	SN	0.117		
	PBC	0.248		
Indirect effect	ATT		0.028	
	SN		0.197	
	PBC		0.066	
Total effect	ATT			0.314
	SN			0.314
	PBC			0.314

$$r_{12} = P_{21} = a.$$

$$r_{13} = P_{31} + P_{32} \cdot r_{12} = P_{31} + (P_{32} \cdot P_{21}) = DE + IE = c' + (b \cdot a).$$

$r$  : Relationships among subjective norm (1), attitude (2), and intention (3),  $P$  : Path coefficients among subjective norm (1), attitude (2), and intention (3).

지 않은 것으로 나타났다. 요인 분석, 신뢰도 분석과 상관 분석에 의해서 구성 개념들의 타당성과 신뢰성이 입증되었다. 다중 회귀 분석 결과에 의하면 부정적인 구전 행동 의도는 주관적 규범과 과거 행동에 의해 영향을 받는 것으로 나타났지만, 태도와 지각된 행동 통제에 의해선 영향을 받지 않은 것으로 나타났다. 매개 회귀 분석 결과에 의하면 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계에 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제의 매개 효과들은 부분 매개 효과로 나타났다. 따라서 서양 음식점 마케터 또는 매니저는 과거 행동이 부정적인 구전 행동 의도에 미치는 영향을 태도, 주관적 규범과 지각된 행동 통제가 부분 매개하고 있다는 점을 인식하고 고객들의 부정적인 구전 행동 의도가 발생하지 않도록 하여야 한다는 것을 알 수 있다.

Cheng *et al*(2005)의 연구에 의하면 주관적 규범과 지각된 행동 통제는 본 연구와 같이 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계를 매개하지 않는 것으로 나타났지만, 본 연구에서 주관적 규범과 지각된 행동 통제는 과거 행동과 부정적인 구전 행동 의도의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났기 때문에 향후 연구는 다른 조사 대상과 조사 대상 지역을 선정하고 더 많은 변수들을 이용하여 조사하고 분석하여 본 연구의 결과와 비교할 수 있어야 할 것이라 생각한다.

## 문 헌

- Ajzen I (1991) The theory of planned behavior. *Organizational Behavior Human Decision Process* 50: 179-211.
- Brady MK, Robertson CJ (1999) An exploratory study of service value in the USA and Ecuador. *International J Service Industry Management* 10: 469-486.
- Cheng S, Lam T, Hsu CHC (2005) Testing the sufficiency of the theory of planned behavior: A case of customer dissatisfaction responses in restaurants. *Hospitality Management* 24: 475-492.
- Fusilier M, Durlabhji S (2005) An exploration of student internet use in India. *Campus Wide Information Systems* 22: 233-246.
- Hrubes D, Ajzen I, Daigle J (2001) Predicting hunting intentions and behavior: An application of the theory of planned

- behavior. *Leisure Sci* 23: 165-178.
- Hu SC, Lanese RR (1998) The applicability of the theory of planned behavior to the intention to quit smoking across workplaces in southern Taiwan. *Addictive Behaviors* 23: 225-237.
- Johnson SE, Hall A (2005) The prediction of safe lifting behavior: an application of the theory of planned behavior. *J Safety Research* 36: 63-73.
- Lam T, Hsu CHC (2006) Predicting behavioral intention of choosing a travel destination. *Tourism Management* 27: 589-599.
- Leone L, Perugini M, Ercolani AP (1999) A comparison of three models of attitude-behavior relationships in the studying behavior domain. *European J Soc Psychology* 29: 161-189.
- Millar R, Shevlin M (2003) Predicting career information-seeking behavior of school pupils using the theory of planned behavior. *J Vocational Behavior* 62: 26-42.
- Ouellette JA, Wood W (1998) Habit and intention in everyday life: the multiple processes by which past behavior predicts future behavior. *Psychological Bulletin* 124: 54-74.
- Rhodes RE, Courneya KS (2003) Modelling the theory of planned behaviour and past behaviour. *Psychology Health & Medicine* 8: 57-69.
- Sheeran P, Orbell S (1999) Implementation intentions and repeated behaviour: Augmenting the predictive validity of the theory of planned behaviour. *European J Soc Psychology* 29: 349-369.
- Sheeran P, Orbell S (2000) Self-schemas and the theory of planned behaviour. *European J Soc Psychology* 30: 533-550.
- Teo TSH, Lim VKG (2001) Effects of perceived justice on satisfaction and behavioral intentions. *International J Retail & Distribution Management* 29: 109-124.
- Verplanken B, Aarts H, Knippenberg A, Moonen A (1998) Habit versus planned behavior: A field experiment. *J Soc Psychology* 37: 111-128.

(2006년 7월 19일 접수, 2006년 8월 22일 채택)