

## 일본·중국 유학생의 한식당의 서비스 품질 요인에 관한 중요도 및 만족도

서 경화·신민자<sup>†</sup>

경희대학교 조리과학과

## Importance and Satisfaction with the Service of Korean Restaurants for Japanese and Chinese Students in Korea

Kyung-Hwa Seo and Min-Ja Shin<sup>†</sup>

Dept. of Culinary Science and Arts, Kyunghee University, Seoul 130-701, Korea

### Abstract

The purpose of this research is to analyze the importance and satisfaction level with the service of Korean restaurants for Japanese and Chinese students in Korea. Self administered questionnaires were collected from 204 Japanese and Chinese students in Korea. The data was statistically analysed using *t*-tests, one-way ANOVA, reliability test, factor analysis and regression test. The average values of importance-factor and satisfaction-factor were significantly different. Based on analyses of the 20 service level factors, satisfaction level was significantly lower than importance level. Satisfaction-factors such as quality of food, hygiene of restaurant and employees, service level, and atmospheres, significantly influenced the overall satisfaction level of Korean food and restaurants.

**Key words :** Importance, satisfaction, Korean restaurants, Japanese students, Chinese students.

### 서 론

현대인들은 외국 문화에 대한 높은 관심도와 타국의 다양한 음식 문화에 대한 호기심으로 해외 여행의 기회를 확대하고 있다. 또한 21세기는 정보화·국제화·지구촌화·지식 기반의 사회로 변화됨에 따라서 세계 각 국은 주도권과 경쟁력 있는 힘을 얻기 위해서 자국으로 우수한 유학생을 유치하기 위한 많은 노력을 기울이고 있으며, 학생들 또한 새로운 세계의 도전과 함께 지식 함양을 위해 보다 적극적인 자세로 타국으로의 유학을 준비하고 있다.

국내에서도 외국인들의 국내 관광 유치 확대를 위한 관광 산업의 육성과 매년 증가되고 있는 외국 유학생들이 교육 기회의 확대를 위하여 많은 노력을 기울이고 있으며, 이렇게 방문한 국내 외국 관광객 또는 유학생들은 한국에 일정 기간 이상 거주하면서 느끼는 다양한 경험을 바탕으로 다시 본국으로 되돌아갔을 때 주위의 사람들에게 우리의 것을 알리고 홍보할 수 있는 사절단(Jung DW 1998)으로써 매우 중요한 위치에 있다고 할 수 있다.

특히 이들이 처음 접하는 음식 문화는 그 나라의 전통 문화를 알릴 수 있는 매우 중요한 부분을 차지하고 있을 뿐만

아니라 음식으로 인해서 국가의 이미지와 재방문 의사를 결정짓는 중요한 요소가 될 수 있다.

민족 고유의 음식을 서로 전달한다는 것은 민족 상호 간의 이해와 문화 고유의 폭을 증진시킨다고 볼 수 있다(Han et al 1995, Han et al 1998). 같은 동양 문화권인 한국·일본·중국은 유사한 음식 문화의 흐름이 이루어졌음에도 불구하고 시대의 흐름에 따라 각 민족의 서로 다른 자연 환경과 정치·경제·사회·문화적인 영향을 받으면서 각각 독특한 식생활 양식을 가진 형태로 변모되고 발전되어 왔다(Seo & Shin 2003).

국내 방한 외국인들의 서울 시티 투어 중 불편 사항은 1위가 ‘언어 소통의 불편’, ‘화장실의 불결’이 6위, ‘음식점의 불결’이 9위를 차지하였고(Park DH 2001), 중국 관광객이 한국 여행 중 가장 불편했던 점에 대해 ‘음식 문제’가 1위를 차지 하였다고 보고하였다(김철원 1999). 외래 관광객에 대한 현황 조사에서 한국의 관광 발전을 위한 개선 사항 및 불편 사항으로 ‘음식 개발’ 부분이 27.6%로 가장 높았으며(Kwan JH 1998), 한국을 방문하거나 한국에 체류 중인 외국인들은 한국 음식을 먹을 때의 가장 불편한 점으로 ‘종업원과의 의사 소통’이 어렵거나, ‘메뉴에 대한 이해가 어려운 점’이라고 하였다(Chang & Cho 2000). 외국인 유학생의 식당 시설 만족도에 관한 질문에 대하여 중국 유학생의 경우 29.5%, 일본

<sup>†</sup> Corresponding author : Min Ja Shin, Tel : +82-2-961-0858,  
Fax : +82-2-961-2537, E-mail : shin@khu.ac.kr

유학생의 경우 50.4%가 ‘불만족’이라고 응답(노종희 2003)하였다. 또한 한국 외식 업체에 대한 불만족 사유에 대해 외래 관광객은 위생 상태>메뉴의 비 다양성>가격 대비 가치 저하, 주한 외국인은 위생>서비스 저하>가격 대비 가치 저하 등으로 조사(Kim et al 2004)되었고, 일본 관광객의 한국 음식 메뉴 품질 속성에 대한 만족도는 ‘음식의 맛’과 ‘음식의 영양’은 높게 나타난 반면 ‘재료 일본어 표기’나 ‘음식 일본어 표기’는 매우 낮게 나타나 음식이나 재료의 일본어 표기가 시급하여, 한국 전통 음식에 대한 전반적인 만족도는 재방문 의사에 유의한 영향을 미친 것으로 보고하고 있다(Choi et al 2005).

이처럼 현재 국내 외국 관광객 증대를 위한 대처 방안으로 여행사 중심의 일부 한식당의 서비스 품질 요인에 대한 연구가 이루어지고 있으나, 한식당의 서비스 품질 요인과 전체 만족도와의 관련성 여부를 중심으로 연구된 것은 매우 미흡하다고 하겠다.

따라서 본 연구는 계속적으로 증대되고 있는 일본 및 중국 유학생들의 한국 음식 및 한식당의 서비스 품질 특성 요인에 따른 가장 중요하게 생각되는 요인과 만족하는 요인이 무엇인지를 비교 분석해 보고, 앞으로 외국 유학생뿐만 아니라 국내 방한 외국인들의 한식당 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다.

## 연구 내용 및 방법

### 1. 조사 대상 및 기간

국내 거주하는 유학생의 한식당의 서비스 품질 특성에 따른 중요도와 만족도 등을 알아보기 위하여 서울 근교에 위치한 경희대학교, 한국외국어대학교, 국민대학교, 건국대학교, 한양대학교, 서강대학교에 재학중인 일본 유학생과 대만 유학생을 포함한 중국 유학생 총 280명을 표본으로 2004년 3월 24일부터 4월 4일에 걸쳐 설문 조사를 실시하였다.

### 2. 조사 내용 및 설문지 개발

설문지는 기존의 문헌을 참고(Gil MJ 2002, Kim et al 2001, Lim YS 2001)하여 재구성하였으며, 경희대학교 국제교육원에서 한국어 수업을 받고 있는 일본 유학생과 중국 유학생 30명을 대상으로 예비 조사를 실시한 후, 설문지를 수정·보완하였다. 조사 대상자들의 성별, 국적, 연령, 식사 비용 등 4문항으로 구성된 일반적인 특성을 조사하였으며, 한식당의 서비스 품질 특성에 따른 중요도와 만족도에 관한 문항으로 음식의 질, 위생 상태, 서비스 가격의 적절성, 한식당의 분위기 등 각각 20개의 다양한 문항과 전체 만족도 1문항을 포함하여 총 45문항으로 구성하였다.

### 3. 자료의 통계 처리

전체 280부의 설문지를 배포하여 225부를 회수하였고, 이 중 분석 가능한 204부(72.86%)를 SPSS 11.0 프로그램을 이용하여 통계 분석 자료로 이용하여, 일반적인 특징은 빈도와 백분율로 표시하였고, 한식당에 관한 여러 요인들에서 중요도와 만족도 간의 차이 검정을 실시하였다. 또한 한식당 중요도와 만족도의 여러 평가 항목에 대한 변수들간 상관관계를 알아보기 위하여 요인 분석과 신뢰도 분석을 실시하였으며, 중요도와 만족도 요인에 대한 성별과 국적에 따른 만족도 차이는 T검정을 이용하였다. 그리고 식사 비용에 따른 만족도 차이 검정은 일원 배치 분산 분석(ANOVA), 4개의 만족도 요인이 전체 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 회기 분석을 실시하였다.

## 결과 및 고찰

### 1. 조사 대상자의 일반적인 사항

조사 대상자의 성별, 국적, 연령대별, 식사 비용 등은 Table 1과 같다. 본 설문 조사의 전체 응답자수는 204명이었으며, 성별로는 남자가 36.3%, 여자는 63.7%이었으며, 국적별로는 일본 유학생이 49.0%, 중국 유학생이 51.0%이었다. 또한 연령대별로는 20세 이하의 유학생이 18.1%였으며, 21~25세 52.9%로 가장 많았고, 26~30세는 20.1%, 31세 이상은 8.8%였다. 하루 식사 비용으로는 57.84%의 유학생이 4,000~8,000원을 가장 많이 지출하였으며, 22.1%는 1,000~4,000원,

Table 1. General Characteristics of the subjects

Characteristics	Categories	Freqency(N)	Percentage(%)
Gender	Male	74	36.3
	Female	130	63.7
Nationality	Japan	100	49.0
	China	104	51.0
Age(yr)	≤20	37	18.1
	21~25	108	52.9
	26~30	41	20.1
	31≤	18	8.8
Food expenses (won a unit)	1,000~4,000	45	22.1
	4,000~8,000	118	57.8
	8,000~12,000	33	16.2
	12,000≤	8	3.9
Total		204	100

16.2%는 8,000~12,000원, 12,000원 이상 지출하는 학생도 3.9%나 되었다.

## 2. 한식당 평가 항목의 중요도와 만족도 평균 차이

일본·중국 유학생들의 한식당의 서비스 평가 항목에 대한 중요도와 만족도의 평균값 차이는 Table 2 및 Fig. 1과 같다.

한식당의 평가 항목 중 가장 중요하게 생각하는 것은 ‘식기의 위생( $4.62\pm0.64$ )’에 대한 항목이었으며, 그 다음으로는 ‘음식의 맛( $4.59\pm0.69$ )’, ‘종업원의 위생( $4.52\pm0.70$ )’, ‘화장실의 위생( $4.46\pm0.75$ )’, ‘종업원의 친절도( $4.40\pm2.90$ )’ 등의 순이었다. 그러나 실제 한국 음식을 맛보았거나 한식당을 이용해 본 유학생 만족도의 경우 가장 높은 평균값을 가진 것은 ‘음식의 맛( $3.53\pm0.80$ )’에 대한 항목이었으며 그 다음으로는 ‘음

식의 영양( $3.46\pm0.85$ )’, ‘음식의 양( $3.40\pm0.93$ )’, ‘음식의 온도( $3.29\pm0.74$ )’, ‘가격( $3.20\pm0.97$ )’ 등의 순이었다. 그리고 일본 및 중국 유학생은 한식당의 20개의 모든 중요도 평가 항목에 비해 만족도 평가 항목의 평균값이 훨씬 낮은 것을 알 수 있었다.

‘음식의 맛’, ‘음식의 영양가’, ‘음식의 신선도’, ‘음식의 모양/색’, ‘음식의 씹히는 정도’, ‘음식의 냄새’, ‘음식의 온도’, ‘음식의 종류(다양성)’, ‘식기의 위생’, ‘식탁 및 의자의 위생’, ‘종업원의 위생’, ‘화장실의 위생’, ‘종업원의 친절도’, ‘메뉴판의 외국어 표기’, ‘가격’, ‘실내 장식’, ‘조용함’, ‘편안함’ 등의 18개 항목( $p<0.001$ )과 ‘종업원의 외국어 능력’의 항목( $p<0.01$ ) 등은 유의한 차이가 있었다. 특히 중요도와 만족도 간의 평균값 차이를 보면 ‘화장실의 위생( $1.84\pm1.45$ )’, ‘식

**Table 2. Importance and satisfaction with Korean food and level on the service of Korean restaurante for Japanese and Chineses students in Korea**

Items for service evaluating about foods and restaurant	Expectation (E)	Satisfaction (S)	Expectation-Satisfaction (E-S)	<i>t</i> -value	<i>p</i> -value
	M±SD	M±SD	(E-S)		
1 Taste	4.59±0.69	3.53±0.80	1.05±0.93	16.24	.000***
2 Nutrition	4.32±0.74	3.46±0.85	0.87±1.01	12.26	.000***
3 Freshness	4.34±0.79	3.09±0.84	1.25±1.11	15.97	.000***
4 Shape/color	3.64±0.91	3.12±0.78	0.52±1.19	6.24	.000***
5 Chewing degree	3.50±0.91	3.15±0.60	0.34±1.07	4.57	.000***
6 Odor	4.02±0.81	3.03±0.76	1.00±1.14	12.41	.000***
7 Quantity	3.54±0.90	3.40±0.93	0.14±1.25	1.62	.107
8 Temperature	3.69±0.89	3.29±0.74	0.39±1.13	4.98	.000***
9 Kinds/variety	3.86±0.91	3.13±0.98	0.73±1.39	7.44	.000***
10 Hygiene of tableware	4.62±0.64	2.90±0.98	1.72±1.18	20.89	.000***
11 Hygiene of table & chair	4.32±0.79	2.93±0.93	1.39±1.25	15.87	.000***
12 Hygiene of employee	4.52±0.70	2.99±0.94	1.53±1.15	19.02	.000***
13 Hygiene of a toilet	4.46±0.75	2.61±1.15	1.84±1.45	18.19	.000***
14 Kindness of employee	4.40±2.90	3.10±0.90	1.31±1.02	6.16	.000***
15 Conversation ability of employee	3.37±1.12	3.13±0.71	0.25±1.35	2.66	.008**
16 Foreign sign of menu	3.65±1.06	2.99±0.73	0.68±1.39	6.96	.000***
17 Price	4.33±0.78	3.20±0.97	1.13±1.28	12.54	.000***
18 Interior	3.69±0.95	3.08±0.74	0.61±1.23	6.98	.000***
19 Quiet	3.68±1.00	2.85±0.78	0.82±1.33	8.87	.000***
20 Safety	3.91±0.97	2.92±0.77	0.99±1.28	11.02	.000***

\*  $p<0.05$ , \*\*  $p<0.01$ , \*\*\*  $p<0.001$ .

기의 위생( $1.72 \pm 1.18$ )’, ‘종업원의 위생( $1.53 \pm 1.15$ )’, ‘식탁의 위생( $1.39 \pm 1.25$ )’ 등의 순으로 위생 부분이 가장 크게 나타났고 ‘종업원의 친절도( $1.31 \pm 1.02$ )’, ‘가격( $1.13 \pm 1.28$ )’, ‘음식의 냄새( $1.00 \pm 1.14$ )’ 등의 순으로 모두 평균값이 겨우 1.00으로 이에 대한 대책이 매우 시급하며 특히 위생 분야에 보다 높은 관심을 두어야 할 것으로 본다. 반면 ‘음식의 양’에 대해서는 유의한 차이가 없는 것으로 보아 적절한 분량을 제공하고 있음을 알 수 있었다.

### 3. 한식당 평가 항목에 따른 중요도의 요인 분석

한식당의 20개 중요도 평가 항목에 대한 신뢰도 분석을

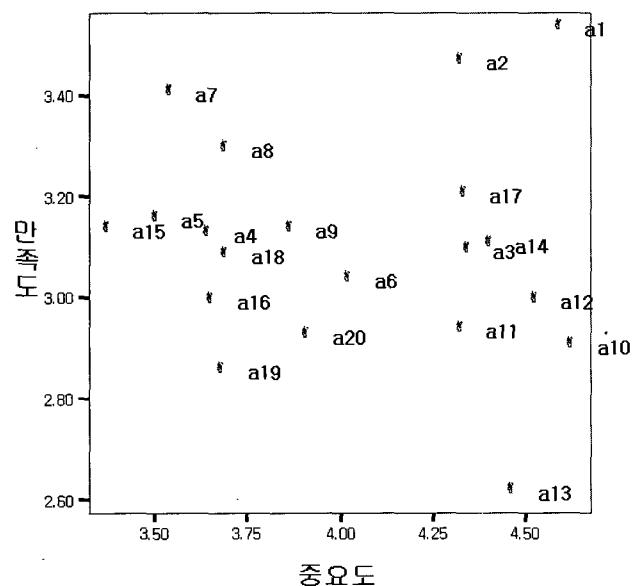


Fig. 1. Importance and satisfaction with Korean food and level on the service of Korean restaurants of Japanese and Chineses students in Korea.

Items for service evaluating about foods and restaurant		
a1	Taste	a11 Hygiene of table & chair
a2	Nutrition	a12 Hygiene of employee
a3	Freshness	a13 Hygiene of a toilet
a4	Shape/color	a14 Kindness of employee
a5	Chewing degree	a15 Conversation ability of employee
a6	Odor	a16 Foreign sign of menu
a7	Quantity	a17 Price
a8	Temperature	a18 Interior
a9	Kinds/variety	a19 Quiet
a10	Hygiene of tableware	a20 Safety

수행한 결과 중요도 평가 항목에서 신뢰도를 가장 저하시키는 ‘종업원의 친절도’를 제외시킨 19개 항목들에 대해서 요인 분석을 실시한 결과는 Table 3과 같이 5개의 중요도 요인으로 추출되었다. 요인화 한 범주내에서 각 속성들간 상호 신뢰도를 가지고 있는지를 알아보기 위하여 신뢰도 채점증을 실시하였으며, 그 결과 Cronbach  $\alpha$  값이 대체적으로 72% 이상으로 나타나 매우 높은 신뢰도를 나타내었다. 또한 요인 분석은 주성분 분석을 통하여 각 회전의 Varimax 방법을 사용하였으며 요인 추출 과정에서는 고유값(eigen value)을 기준으로 하여 1.0보다 큰 것을 요인화하였다.

요인 1에서는 ‘식기의 위생’, ‘식탁 및 의자 위생’, ‘종업원의 위생’, ‘화장실의 위생’ 등의 4개 항목으로 분류되었으며 이를 ‘한식당 및 종업원의 위생’이라는 요인으로 명명하였

Table 3. Factor analysis and reliability of importance for Korean food and satisfaction level on the service of Korean restaurants

Factor name	Factor variables	Factor loading	Cronbach's $\alpha$
Hygiene of Korean restaurant and employee	Hygiene of tableware Hygiene of table & chair Hygiene of employee Hygiene of a toilet	.835 .792 .828 .824	.9073
Atmosphere of Korean restaurant	Interior Quiet Safety	.756 .879 .803	.8656
Quality of Korean food	Taste Nutrition Freshness Shape/color Odor	.703 .610 .662 .462 .587	.7291
Temperature and variety of Korean food	Chewing degree Quantity Temperature Kinds/variety	.499 .563 .820 .710	.7268
Service of Korean restaurant	Conversation ability of employee Foreign sign of menu Price	.744 .726 .586	.7316

<sup>1)</sup> Eigenvalue, <sup>2)</sup> Cumulative(%).

고, 요인 2에서는 ‘실내 장식’, ‘조용함’, ‘편안함’ 등의 3개 항목으로 분류되었으며 ‘한식당의 분위기’라는 요인으로 명명하였다. 요인 3에서는 ‘음식의 맛’, ‘음식의 영양가’, ‘음식의 신선도’, ‘음식의 모양/색’, ‘음식의 냄새’ 등의 5개 항목으로 분류되었으며 ‘한국 음식의 품질적 특성’이라는 요인으로 명명하였고, 요인 4에서는 ‘음식의 씹히는 정도’, ‘음식의 양’, ‘음식의 온도’, ‘음식의 종류(다양성)’ 등의 4개 항목으로 분류되었으며 이는 ‘한국 음식의 온도 및 다양성’이라는 요인으로 명명하였다. 또한 요인 5에서는 ‘종업원의 외국어 능력’, ‘메뉴판의 외국어 표기’, ‘가격’ 등의 3개 항목으로 분류되어 ‘한식당의 서비스’라는 요인으로 명명하였다.

#### 4. 한식당 평가 항목에 따른 만족도의 요인 분석

한식당의 20개 만족도 평가 항목에 대한 신뢰도 분석을 수행한 결과 신뢰도를 저하시키는 ‘가격’을 제외시킨 19개 항목들에 대해서 요인 분석을 실시한 결과 4개의 만족도 요인으로 추출되었으며, Table 4와 같다. 중요도 분석 시 서술하였던 방법과 같은 방법으로 분석하였으며, 추출된 4개의 요인에 대한 누적 설명력은 64.20%이었다.

요인 1에서는 ‘음식의 맛’, ‘음식의 영양가’, ‘음식의 신선도’, ‘음식의 모양/색’, ‘음식의 씹히는 정도’, ‘음식의 냄새’, ‘음식의 양’, ‘음식의 온도’, ‘음식의 종류(다양성)’ 등의 9개 항목으로 ‘한국 음식의 품질적 특성’이라는 요인으로 명명하였고, 요인 2는 ‘식기의 위생’, ‘식탁 및 의자 위생’, ‘종업원의 위생’, ‘화장실의 위생’ 등의 4개 항목으로 ‘한식당 및 종업원의 위생’이라는 요인으로 명명하였다. 요인 3에서는 ‘실내 장식’, ‘조용함’, ‘편안함’ 등의 3개 항목으로 ‘한식당의 분위기’라는 요인으로, 요인 4에서는 ‘종업원의 친절도’, ‘종업원의 외국어 능력’, ‘메뉴판의 외국어 표기’ 등의 3개 항목으로 분류하였으며 ‘한식당의 서비스’라는 요인으로 명명하였다.

#### 5. 성별, 국적, 식사 비용별에 따른 중요도의 평균 차이

성별, 국적에 따른 중요도 요인간 차이는 Table 5와 같다. 성별에 따른 중요도 평균값에서는, ‘화장실의 위생’, ‘실내 장식’, ‘음식의 다양성’( $p<0.05$ ), ‘가격’( $p<0.01$ ) 등에서 유의한 차이를 보였다. 전체 항목의 평균값에 있어서도 여학생 ( $4.03\pm0.47$ )의 중요도가 남학생 ( $3.95\pm0.59$ )의 중요도보다 높아 유의한 차이( $p<0.05$ )를 보였다.

국적에 따른 전체 중요도 평균값에 대해서는 유의한 차이를 보이지 않았으나, ‘한식당 및 종업원의 위생’, ‘한식당의 분위기’ 요인에 대해 유의한 차이( $p<0.001$ )가 있었으며, 중국 유학생이 일본 유학생보다 중요도 요인에 대한 평균값이 높은 것으로 나타났다.

하루 사용되는 식사 비용에 따른 일본·중국 유학생의 한

**Table 4. Factor analysis and reliability of satisfaction for Korean food and level on the service of Korean restaurants**

Factor name	Factor variables	Factor loading	Cronbach's $\alpha$
Quality of Korean food 6.087 <sup>1)</sup> (32.039) <sup>2)</sup>	Taste	.712	
	Nutrition	.629	
	Freshness	.593	
	Shape/color	.711	
	Chewing degree	.708	.7951
	Odor	.667	
Hygiene of Korean restaurant and employee 3.407 (17.929)	Quantity	.412	
	Temperature	.464	
	Kinds/variety	.560	
	Hygiene of tableware	.736	
Atmosphere of Korean restaurant 1.426 (7.504)	Hygiene of table & chair	.690	
	Hygiene of employee	.706	.9189
	Hygiene of a toilet	.732	
Service of Korean restaurant 1.279 (6.731)	Interior	.699	
	Quiet	.851	.8604
	Safety	.873	
Service of Korean restaurant 1.279 (6.731)	Kindness of employee	.517	
	Conversation ability of employee	.844	.7049
	Foreign sign of menu	.787	

<sup>1)</sup> Eigenvalue, <sup>2)</sup> Cumulative(%).

국 음식 및 한식당의 중요도 요인간 차이는 Table 6과 같다. 중요도 요인 중 ‘한국 음식의 온도 및 다양성( $p<0.01$ )’, ‘한식당의 분위기( $p<0.05$ )’, ‘한식당의 서비스( $p<0.05$ )’ 등의 요인은 유의한 차이가 있었으며, 전체 항목의 평균값에 있어서도 유의한 차이( $p<0.01$ )가 있었다.

하루에 사용되는 식사 비용으로 나누어 보면 12,000원 이상 쓰는 유학생들이 ‘한식당 및 종업원의 위생( $4.75\pm0.71$ )’, ‘한식당의 분위기( $4.54\pm0.62$ )’, ‘한식당의 품질적 특성( $4.60\pm0.51$ )’, ‘한국 음식의 온도 및 다양성( $4.44\pm0.51$ )’, ‘한식당의 서비스( $4.67\pm0.67$ )’ 등 모든 중요도 요인에 대해서 가장 높은 평균값을 가지고 있었으며, 한국 음식에 관한 요인을 제외한 ‘한식당 및 종업원의 위생’, ‘한식당의 분위기’, ‘한식당의 서비스’ 요인에 대해서는 하루에 사용되는 식사 비용이 많을수록 기대치가 높은 것으로 조사되었다.

또한 '한식당 및 종업원의 위생' 요인은 하루에 사용되는 식사 비용의 차이와 상관없이 다른 모든 요인들에 비해 제일 중요도가 높은 것으로 나타났다.

### 6. 성별, 국적에 따른 만족도의 평균 차이

성별, 국적에 따른 한식당의 만족도 요인간 차이는 Table 7과 같다.

성별에 따른 만족도 평균값에서는, '한식당의 분위기', '한

식당의 서비스' 요인에 유의한 차이를 나타냈으며( $p<0.05$ ), 전체 항목의 평균값에 있어서는 유의한 차이가 없었다.

국적에 따른 요인간 전체 평균값 차이에 대해서도 유의한 차이가 없었으나, '한국음식의 품질적 특성( $p<0.01$ )', '한식당 및 종업원의 위생( $p<0.001$ )', '한식당의 분위기( $p<0.001$ )', '한식당의 서비스( $p<0.01$ )' 등의 요인에 대해서는 유의한 차이가 있었다.

또한 일본 유학생은 중국 유학생보다 '한국음식의 품질적

**Table 5. Differences of importance with Korean service according to gender and nationality of Japanese and Chinese student in Korea**

Variables	Gender			National		
	Male	Female	t-value	China	Japan	t-value
Factor 1	Hygiene of tableware	4.59±0.72	4.64±0.58	1.441	4.69±0.50	4.55±0.74
	Hygiene of table & chair	4.26±0.88	4.36±0.74	2.265	4.42±0.62	4.22±0.93
	Hygiene of employee	4.48±0.77	4.54±0.66	0.499	4.58±0.57	4.46±0.81
	Hygiene of a toilet	4.30±0.84	4.55±0.67	3.968*	4.46±0.67	4.45±0.82
Factor 2	Hygiene of Korean restaurant and employee	4.41±0.72	4.52±0.59	1.658	4.54±0.50	4.42±0.75
	Interior	3.69±1.06	3.69±0.88	4.298*	3.92±0.80	3.45±1.03
	Quiet	3.84±1.06	3.59±0.95	0.506	3.98±0.88	3.37±1.02
	Safety	3.96±1.00	3.88±0.95	0.030	4.28±0.73	3.52±1.03
	Atmosphere of Korean restaurant	3.83±0.94	3.72±0.81	1.253	4.06±0.67	3.45±0.93
Factor 3	Taste	4.53±0.78	4.62±0.63	3.118	4.45±0.72	4.73±0.62
	Nutrition	4.22±0.80	4.38±0.71	0.032	4.42±0.68	4.22±0.80
	Freshness	4.18±0.88	4.43±0.71	0.735	4.39±0.72	4.28±0.85
	Shape/color	3.57±0.91	3.69±0.91	0.26	3.76±0.80	3.53±1.00
	Odor	3.95±0.84	4.06±0.80	0.368	4.4±0.70	3.9±0.90
Factor 4	Quality of Korean food	4.09±0.61	4.24±0.50	0.080	4.24±0.49	4.13±0.60
	Chewing degree	3.53±0.94	3.48±0.91	0.074	3.61±0.82	3.37±1.00
	Quantity	3.59±0.94	3.51±0.87	0.001	3.63±0.80	3.45±0.98
	Temperature	3.53±0.92	3.78±0.86	0.492	3.67±0.79	3.71±0.98
	Kinds/variety	3.65±1.02	3.98±0.83	6.214*	3.97±0.88	3.74±0.94
Factor 5	Temperature and variety of Korean	3.58±0.67	3.68±0.66	0.184	3.72±0.63	3.57±0.70
	Conversation ability of employee	3.32±1.19	3.40±1.09	0.610	3.80±0.97	2.93±1.10
	Foreign sign of menu	3.62±1.12	3.66±1.03	0.471	3.83±1.06	3.45±1.03
	Price	4.20±0.92	4.40±0.68	7.020**	4.41±0.65	4.24±0.89
	Service of Korean restaurant	3.72±0.89	3.82±0.78	1.510	4.02±0.72	3.54±0.82
Total		3.95±0.59	4.03±0.47	4.507*	4.13±0.44	3.87±0.56
1.121						

\*\*\*  $p<0.001$ , \*\*  $p<0.01$ , \*  $p<0.05$ .

**Table 6. Differences of importance with Korean service according to daily food expenses of Japanese and Chinese student in Korea**

	Variables	Daily food expenses				F-value
		1,000~4,000	4,000~8,000	8,000~12,000	12,000 over	
Factor 1	Hygiene of tableware	4.56±0.69	4.64±0.56	4.64±0.78	4.75±0.71	0.293
	Hygiene of table & chair	4.11±0.91	4.35±0.69	4.39±0.93	4.75±0.71	2.024
	Hygiene of employee	4.33±0.83	4.57±0.58	4.53±0.88	4.75±0.71	1.593
	Hygiene of a toilet	4.40±0.78	4.45±0.71	4.48±0.83	4.75±0.71	0.516
Factor 2	Hygiene of Korean restaurant and employee	4.35±0.70	4.50±0.55	4.51±0.80	4.75±0.71	1.184
	Interior	3.58±1.01	3.62±0.89	3.91±1.04	4.5±0.53	3.073*
	Quiet	3.49±1.04	3.65±0.94	3.85±1.12	4.50±0.76	2.762*
	Safety	3.62±1.05	3.90±0.90	4.15±1.00	4.63±0.744	3.624*
Factor 3	Atmosphere of Korean restaurant	3.56±0.93	3.72±0.79	3.97±0.93	4.54±0.62	3.863*
	Taste	4.67±0.60	4.53±0.66	4.67±0.85	4.75±0.71	0.817
	Nutrition	4.22±0.77	4.35±0.70	4.27±0.91	4.75±0.46	1.248
	Freshness	4.22±0.90	4.37±0.70	4.30±0.92	4.63±0.74	0.776
	Shape/color	3.73±0.99	3.67±0.86	3.33±0.92	4.14±0.90	2.208
Factor 4	Odor	4.04±0.82	4.05±0.76	3.76±0.97	4.57±0.53	2.328
	Quality of Korean food	4.18±0.54	4.19±0.49	4.07±0.74	4.60±0.51	2.070
	Chewing degree	3.62±0.91	3.42±0.81	3.39±1.20	4.38±0.74	3.277*
	Quantity	3.53±0.89	3.52±0.81	3.45±1.12	4.25±0.89	1.827
Factor 5	Temperature	3.64±1.01	3.69±0.77	3.55±1.09	4.50±0.53	2.624
	Kinds/variety	3.80±1.00	3.89±0.86	3.66±0.97	4.63±0.52	2.569
Temperature and variety of Korean		3.64±0.71	3.63±0.56	3.51±0.86	4.44±0.51	4.473**
Factor 5	Conversation ability of employee	3.20±1.10	3.35±1.09	3.42±1.25	4.57±0.53	3.147*
	Foreign sign of menu	3.58±1.03	3.57±1.04	3.76±1.15	4.63±0.74	2.719*
	Price	4.31±0.76	4.29±0.77	4.39±0.86	4.75±0.46	0.973
Service of Korean restaurant		3.70±0.79	3.74±0.78	3.86±0.88	4.67±0.47	3.721*
Total		3.93±0.52	3.99±0.42	4.00±0.72	4.60±0.48	4.035**

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

특성( $3.36\pm0.47$ )' 요인에 대한 만족도가 높았으며, 중국 유학생은 일본 유학생보다 '한식당 및 종업원의 위생( $3.45\pm0.64$ )', '한식당의 분위기( $3.18\pm0.59$ )', '한식당의 서비스( $3.21\pm0.65$ )'의 요인에 대해서 더 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 중국 음식 문화의 다양한 식재료와 조리법을 습득한 중국 유학생은 우리나라 음식 자체의 내적 품질에 대해서는 일본 유학생보다 만족을 느끼지 못하였으나 우리나라의 앞선 경제 성장으로 인한 한식당의 위생, 분위기, 서비스 등 한식당의 외

적 품질에 대해서는 일본 유학생보다 더욱 만족을 느끼는 것으로 사료되었다.

### 7. 만족도 요인이 전체 만족도에 미치는 영향

일본·중국 유학생들이 생각하고 한식당의 만족도 요인이 전체 만족도에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 알아보기 위해서 다중 회귀 분석을 실시한 결과는 Table 8과 같다. 만족도 요인과 전체 만족도 간에는 유의한 상관관계( $p<0.001$ )가 있

**Table 7. Differences of satisfaction with Korean service according to gender and nationality of Japanese and Chinese student in Korea**

Variables	Gender			Nationality			
	Male	Female	t-value	Chine	Japan	t-value	
Factor 1	Taste	3.50±0.76	3.55±0.83	0.192	3.27±0.80	3.81±0.71	4.734*
	Nutrition	3.54±0.74	3.41±0.90	3.240	3.27±0.85	3.65±0.81	0.008
	Freshness	3.03±0.88	3.13±0.82	0.816	3.28±0.83	2.90±0.81	1.213
	Shape/color	3.11±0.84	3.13±0.75	0.118	3.21±0.74	3.03±0.81	0.103
	Chewing degree	3.09±0.55	3.18±0.62	2.875	3.11±0.61	3.20±0.59	0.000
	Odor	3.05±0.77	3.02±0.75	0.006	2.99±0.77	3.07±0.75	0.353
	Quantity	3.49±1.02	2.25±0.87	4.746*	3.07±0.77	3.74±0.96	19.568***
	Temperature	3.32±0.72	3.28±0.75	0.082	3.20±0.70	3.39±0.77	1.756
	Kinds/variety	3.27±1.00	3.05±0.95	1.436	2.85±0.82	3.44±1.03	9.518
Quality of Korean food		3.27±0.50	3.23±0.50	0.005	3.14±0.50	3.36±0.47	-3.259**
Factor 2	Hygiene of tableware	2.82±1.06	2.95±0.93	3.051	3.45±0.79	2.33±0.83	0.434
	Hygiene of table & chair	2.86±0.98	2.97±0.91	1.284	3.42±0.71	2.42±0.87	6.587*
	Hygiene of employee	2.81±1.07	3.10±0.84	8.397**	3.52±0.70	2.45±0.85	4.917*
	Hygiene of a toilet	2.59±1.23	2.62±1.12	1.277	3.40±0.82	1.79±0.83	0.001
Hygiene of Korean restaurant and employee		2.77±0.98	2.91±0.85	1.054	3.45±0.64	2.25±0.70	12.736***
Factor 3	Interior	2.99±0.90	3.14±0.63	3.320	3.3±0.68	2.83±0.72	0.946
	Quiet	2.78±0.88	2.89±0.70	7.840	3.05±0.73	2.65±0.76	4.838*
	Safety	2.89±0.87	2.94±0.71	4.458	3.16±0.68	2.67±0.78	4.587*
Atmosphere of Korean restaurant		2.89±0.79	2.99±0.60	6.582*	3.18±0.59	2.71±0.68	5.322***
Factor 4	Kindness of employee	2.89±1.03	3.22±0.80	3.638	3.47±0.82	2.72±0.82	0.604
	Conversation ability of employee	3.07±0.83	3.16±0.63	1.051	3.17±0.79	3.09±0.61	10.651**
	Foreign sign of menupan	2.92±0.88	3.02±0.64	10.188**	3.00±0.72	2.97±0.75	0.019
Service of Korean restaurant		2.96±0.73	3.14±0.55	4.721*	3.21±0.65	2.93±0.56	3.344**
Total		3.05±0.51	3.11±0.40	0.814	3.22±0.41	2.95±0.44	0.648

\*\*\*  $p<0.001$ , \*\*  $p<0.01$ , \*  $p<0.05$ .

**Table 8. The influence of each factors with satisfaction at Korean food and restaurant on the overall satisfaction of Japanese and Chinese students in Korea**

Independent variable	B	Std. Error	Beta	t-value	p-value
Constant	3.124	.024		129.731	.000***
Quality of Korean food	.230	.024	.481	9.447	.000***
Hygiene of Korean restaurant and employee	8.701E-02	.024	.183	3.600	.000***
Atmosphere of Korean restaurant	.187	.024	.394	7.740	.000***
Service of Korean restaurant	.144	.024	.305	5.995	.000***
$R^2=.522$					
$F=50.308^{***}$					

\*\*\*  $p<0.001$ .

었으며, 결정 계수가  $R^2=0.522$ 로 나타나 52.2%의 설명력을 나타내었다.

또한 '한국 음식의 품질적 특성', '한식당 및 종업원 위생', '한식당의 분위기', '한식당의 서비스' 등 모든 만족도 요인이 전체 만족도에 유의한 영향( $p<0.001$ )을 미치는 것으로 나타나 음식의 맛에서부터 위생, 분위기, 서비스 등 한식당의 모든 요소들은 고객의 욕구를 최대한 충족시킬 수 있는 조건이어야 한다고 사료된다.

## 요약 및 결론

본 연구는 점차 증대되고 있는 국내 일본·중국 유학생들의 한식당의 서비스 품질 요인에 대한 만족도를 조사하고, 이에 따른 발전 방안 제시 및 음식의 맛과 한식당의 질적 서비스를 보다 증대시킴으로써 외국 유학생뿐만 아니라 국내 거주하는 외국인 및 외국 관광객의 한식당의 이미지 재고와 전체 만족도를 높이고자 하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 한식당의 평가 항목 중 가장 중요하게 생각하는 것은 '식기의 위생( $4.62\pm0.64$ )'에 대한 항목이었으며 그 다음으로는 '음식의 맛( $4.59\pm0.69$ )', '종업원의 위생( $4.52\pm0.70$ )', '화장실의 위생( $4.46\pm0.75$ )', '종업원의 친절도( $4.40\pm2.90$ )' 등의 순이었다. 그러나 실제 한국 음식을 맛보았거나 한식당을 이용해 본 유학생 만족도의 경우 가장 높은 평균값을 가진 것은 '음식의 맛( $3.53\pm0.80$ )'에 대한 항목이었으며 그 다음으로는 '음식의 영양( $3.46\pm0.85$ )', '음식의 양( $3.40\pm0.93$ )', '음식의 온도( $3.29\pm0.74$ )', '가격( $3.20\pm0.97$ )' 등의 순이었다.
2. 중요도와 만족도 간의 평균값 차이는 '음식의 양'에 대한 항목을 제외하고는 '맛', '영양가', '신선도', '모양/색', '씹히는 정도', '냄새', '온도', '종류/다양성', '식기의 위생', '식탁 및 의자의 위생', '종업원 위생', '화장실의 위생', '종업원의 친절도', '메뉴판의 외국어 표기', '가격', '실내 장식', '조용함', '편안함' 등 18개 항목( $p<0.001$ )과 '종업원의 외국어 능력' 항목( $p<0.01$ ) 등은 유의한 차이가 있었다. 중요도와 만족도 간 평균값 차이는 '화장실의 위생( $1.84\pm1.45$ )'이 가장 높았으며, 그 다음으로 '식기의 위생( $1.72\pm1.18$ )', '종업원의 위생( $1.53\pm1.15$ )', '식탁의 위생( $1.39\pm1.25$ )', '종업원의 친절도( $1.31\pm3.02$ )' 등의 순으로 위생 부분이 가장 크게 나타났다.
3. 한식당의 중요도 요인에 대해 성별에 따른 전체 항목의 평균값에 있어서 여학생( $4.03\pm0.47$ )의 중요도가 남학생( $3.95\pm0.59$ )의 중요도보다 높아 유의한 차이( $p<0.05$ )를

나타냈다. 또한 국적에 따른 전체 중요도 평균값에 대해서는 유의한 차이를 보이지 않았으나, '한식당 및 종업원의 위생', '한식당의 분위기' 요인에 대해 유의한 차이( $p<0.001$ )가 있었으며, 하루 사용되는 식사 비용에 따라서는 '한국 음식의 온도 및 다양성( $p<0.01$ )', '한식당의 분위기( $p<0.05$ )', '한식당의 서비스( $p<0.05$ )' 등의 요인은 유의한 차이가 있었다.

4. 한국 음식 및 한식당의 만족도 요인의 전체 평균값 차이에 대해서는 유의한 차이는 없었으나, 성별에 따라 '한식당의 분위기', '한식당의 서비스' 요인에 대해서는 유의한 차이를 나타냈으며( $p<0.05$ ), 국적에 따라 '한국 음식의 품질적 특성( $p<0.01$ )', '한식당 및 종업원의 위생( $p<0.001$ )', '한식당의 분위기( $p<0.001$ )', '한식당의 서비스( $p<0.01$ )' 등의 요인에 대해서는 유의한 차이가 있었다.
5. 일본 및 중국 유학생은 '한국 음식의 품질 특성', '한식당 및 종업원 위생', '한식당의 서비스', '한식당의 분위기' 등 모든 요인이 한국 음식 및 한식당의 전체 만족도에 유의한 영향( $p<0.001$ )을 미치는 것으로 나타났으며 52.2%( $R^2=0.522$ )의 설명력을 보였다.

현재 다양한 외국계 패밀리 레스토랑의 대거 국내 유입과 새로운 트랜드에 부응하는 복합적인 외식 문화가 확대되고 있으며, 이들은 음식의 품질적 우수성뿐만 아니라 철저한衛생 관리로 고객의 시선을 잡고 있다. 그러나 본 연구에서는 한식당의 서비스 품질 항목에서 '위생' 분야가 중요도와 만족도 간의 평균값 차이가 제일 많이 나타나 경쟁적인 우위를 차지하기 위해서는 주기적인 위생 교육과 직원들의 마인드 함량 증대를 위한 보다 적극적인 대안이 필요할 것으로 본다.

따라서 위생뿐만 아니라 유학생 및 외국 관광객들에게 다양한 서비스와 보다 나은 품질의 한국 음식을 제공함으로써 우리의 좋은 이미지를 보여줄 수 있도록 최선의 노력을 다하여야 할 것이다.

본 연구는 국내 서울 근교에서 거주하는 일본 및 중국 유학생을 대상으로 설문 조사를 실시하였으므로 전체 유학생을 대표로 하기에는 한계가 있었고, 연구를 위하여 설문지에서 사용된 서비스 품질 항목은 외국인을 대상으로 한 기존의 선행 연구가 부족하여 레스토랑과 단체 급식의 고객 만족도를 위한 평가 항목을 발췌하여 사용하였으며, 대상이 외국 유학생임을 고려하여 재구성된 것으로 표준화 된 방법이라고는 할 수 없다.

## 문 현

- 김철원 (1999) 중국관광객 유치 확대를 위한 관광상품개발방안. 한국관광연구원. p 52.  
노종희 (2003) 외국인 유학생 유치 확대를 위한 국가별·지

- 역별 대학 마케팅 전략. 교육인적자원부. p 52.
- Chang MJ, Cho MS (2000) Recognition and preference to Korean traditional food of foreign visitors in Korea. *Korean J Dietary Culture* 15: 215-223.
- Choi SK, Lee YJ, Seo YJ, Joo HS (2005) A study on the satisfaction for the menu quality of Korean traditional food of Japanese Tourists. *Korean J Food Culture* 20: 283.
- Gil MJ (2002) Measuring Customers Perception Level's towards service quality attributes of Yanbian University of Science & Technology Foodservice in China. *Decorate Thesis*. The Yonsei University of Korea. p 62-66.
- Han JS, Huh SM, Kim MH (1995) American's acceptance of Korean foods. *J Resource Development* 14: 93- 99.
- Han JS, Kim JS, Kim SY, Kimiko Otani, Takahisa Minamide (1998) A study of Japanese perception of and preference for Korean foods. *Korean J Soc Food Sci* 14: 93.
- Jung DW (1998) A study on the management of foreign scholarship students invited by goverment. *Decorate Thesis* The Chung-Ang University of Korea. p 2.
- Kim HY, Cho SY, Ryu SH (2001) A study on the customers' expectation & satisfaction for food and service quality in restaurants. *Korean J Dietary Culture* 16: 330-340.
- Kim SA, Lee MA, Kim EM, Lee SJ (2004) The gap analysis of recognition and preference for Korean traditional foods and restaurants between foreign visitors and foreign residents. *Korean J Soc Food Cookery Sci* 20: 619-629.
- Kwan JH (1998) A study contermeasures of Korea hotels to aim at the Chinese tourist. *MS Thesis* Kyunggi University.
- Lim YS (2001) A compartive study of college students satisfaction with different forms of cafeteria operation and attributes of service guality. *MS Thesis* Sejong University.
- Park DH (2001) Assessment of tourist satisfaction with Seoul city tour. *Decorate Thesis* The Kyung-hee University of Korea. p 52-53.
- Seo KH, Shin MJ (2003) Research on Korean food preference and the improvement of Korean restaurants for Japanese and Chinese students in Korea. *Korea J Soc Food Cookery Sci* 19: 715-722.
- (2006년 9월 5일 접수, 2006년 9월 30일 채택)