

■ 論 文 ■

인천국제공항 여객터미널 서비스 품질 측정에 관한 연구

A Study for Measuring Service Quality in Incheon International Airport Focusing on the Passenger Terminal

홍 석 진

(인천대학교 동북아물류대학원 교수)

이 재 환

(인천대학교 동북아물류대학원 석사과정)

목 차

- | | |
|-----------------------|----------|
| I. 서론 | IV. 실증분석 |
| II. 서비스 품질측정에 관한 선행연구 | V. 결론 |
| III. 설문문의 구성 및 조사 | 참고문헌 |

Key Words : 인천국제공항, 서비스 품질, 선호투표방식, 자료포락분석, 만족도
 Incheon International Airport, Service Quality, DEA CK, SERVQUAL, Satisfaction Level

요 약

오늘날 기업 경영에 있어서 경쟁력 있는 글로벌한 공급사슬의 형성을 중요하게 간주되고 있다. 특히, 물류 및 운송 부문에 있어서 서비스를 매우 중요한 가치 영역으로 보고 있다. 더욱이 동북아 허브 공항이 되기 위한 치열한 경쟁 속에서 인천국제공항 여객터미널의 서비스품질은 매우 중요한 영역이다. 본 연구는 인천국제공항의 여객터미널 서비스품질 측정 요인 및 항목을 선정하고 이용자 및 서비스 제공자 간의 인식의 차이를 측정하며 서비스품질에 영향을 미치는 요인들을 확인한 후, 선호투표에 의한 자료포락분석을 통해 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 선호 요인과 항목을 찾아내었다.

연구 분석 결과 첫째, 인천국제공항 여객터미널의 서비스품질에 대한 요인은 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 교통운영, 편의시설, 출입국 심사, 환경적 요인 등 8가지 요인, 33개의 항목이 선정되었다. 여객터미널 이용자 및 서비스 제공자 간의 서비스품질 측정 결과, 총 33개 항목 중에서 공항이용객과 IIAC 직원들 간에는 29개의 항목, 공항이용객과 항공사 직원들 간에는 7개의 항목, 항공사 직원들과 IIAC 직원들 간에는 31개의 항목에서 서비스 이용자 및 서비스 제공자 간에 인식의 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 여객터미널 서비스품질, 상업시설 서비스, 여객터미널 접근의 편리성, 항공사의 서비스품질, IIAC의 지역사회 공헌 등은 인천국제공항 서비스품질 전체 만족도에 영향을 미치는 통계적으로 유의한 결과를 밝혀냈다.

Incheon International Airport (IIAC) has been named "best airport worldwide" according to the AETRA passenger survey program that was jointly administered by Airports Council International (ACI) and the International Air Transport Association (IATA) in 2005. This paper identifies eight dimensions underlying the overall service quality in passenger terminals. These eight elements were found from literature reviews through relevant documents. The research explains the linkage between the overall satisfaction with IIAC and five services that influence that satisfaction.

The five services are the following: service quality of passenger terminals, commercial facility services, easy access by transportation, service quality of the airlines, and contributions to the community by IIAC. The data envelopment analysis (DEA) designed by Cook and Kress (CK Model) was used to maximize the efficiency of commercial facility services, easy access by transportation, service quality of the airlines, and contributions to the community by IIAC because the model best provided practical plans for a more competitive airport.

This paper has three significant results. First, it includes research of passenger terminal-oriented service quality. Second, the author researches service quality focusing on a three-cornered relation among passengers, airline employees, and IIAC. Third, the paper contains research of service quality focusing on IIAC's employees.

이 논문은 2006년도 인천대학교 교내 연구비 및 산업자원부 지정 인천대학교 동북아전자물류연구센터의 지원에 의한 것임.

I. 서론

세계화 진전에 따라 생산의 국제적 분업이 촉진되고 소비의 동시 다발성 등으로 인해 각 기업들이 세계적인 경쟁력을 갖추기 위해서는 글로벌한 공급체인망의 구성이 중요한 요소로 등장하고 있다. 국경을 초월한(Cross-Boarder) 생산과 소비의 동시다발성으로 신속성과 물류거점의 운영 효율성 및 국제물류 거점에서의 입지적 중요성이 커지고 있다. 특히 동북아 지역의 상호 의존성이 높아지고 한국과 중국 간의 항공자유화에 대한 인식의 일치치를 보이고 있고, 이 지역에 새로운 형태의 항공 서비스 제공자(저가항공사)의 등장은 인적이동에 있어 경쟁을 촉진하고 있다. 이로 인해 소비자는 항공사의 선택 뿐 아니라 공항에서의 서비스에 대한 높은 만족도를 요구하고 있다. 이러한 배경 속에서 본 논문은 인천국제공항(IIAC, Incheon International Airport Corp.) 여객터미널의 서비스품질에 대한 연구를 하게 되었다.

본 연구는 인천국제공항 여객터미널 이용자 및 서비스 제공자 간의 서비스 품질 측정에서 있어서 서비스품질 요인을 선정하고 서비스 이용자와 제공자 간의 인식의 차이를 분석하였다. 그리고 인천국제공항 서비스품질의 전체 만족도에 영향을 미치는 요인들을 분석하고 그 영향요인에 대해 우선순위를 도출하여 서비스 품질을 개선하고 향상시킬 수 있는 방안의 우선순위를 제시하였다.

또한 본 연구는 서비스 제공자로서 인천공항공사 직원을 포함하여 공항의 서비스 품질을 제공하는데 있어 눈에 보이지 않는 근원적인 문제점을 찾아낼 수 있도록 하였으며, 항공사 직원들을 여객 터미널에서의 서비스 제공자와 이용자 측면에서 분석하였다. 본 논문의 구성은 2장에서 서비스 품질에 대한 선행연구 고찰과 기존의 인천국제공항에 대한 선행연구 살펴 본 후 3장에서 설문 의 구성 및 조사를 제시하였다. 그리고 4장에서는 통계적 방법론을 연구결과를 제시하였고 5장에 결론을 제시하였다.

II. 서비스 품질 측정에 관한 선행연구

일반적으로 품질의 측정과 개념에 대한 연구는 생산된 제품을 측정대상으로 하였으나, 오늘날 서비스의 중요성이 부각되면서 점점 서비스의 품질을 측정하고 이를 연구하는 많은 연구 결과들이 제시되고 있다. Smith

and Houston(1982)은 서비스에 대한 소비자의 만족 여부는 소비자의 기대 정도에 달려 있으며, 또한 만족은 제공된 서비스를 지각하는 정도에 따라 좌우된다고 보았다. Garvin(1984)은 서비스의 품질을 소비자의 주관에 의해 인식되는 품질이라고 이를 지각된 서비스라고 정의하였다. Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)은 서비스품질이란 서비스에 대한 소비자의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향이라고 정의하고, Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)에 따르면 특정 서비스의 전반적인 탁월성이나 우월성에 관한 소비자의 판단으로 객관적 품질과는 다른 태도의 한 형태라고 정의하였다.

Bitner and Hubbert(1994)는 서비스 품질을 조직과 서비스의 상대적 열등감이나 우월감에 대한 소비자의 전반적인 인상이라고 정의하였다. Gronroos(1984)에 따르면 서비스 품질을 기술적 품질과 기능적 품질로 구분하였는데, 기술적 품질이란 서비스 기업이 '무엇을 제공하는가(What)'라는 서비스 제공물의 품질을 의미하고, 기능적 품질이란 '어떻게 제공되는가(How)'라는 서비스 제공 방법을 의미한다. 즉, 기술적 품질은 기술적 해결 능력, 기계 설비, 컴퓨터화된 시스템, 노하우 등을 들 수 있고, 기능적 품질은 직원의 서비스에 대한 강한 열의와 직원의 태도와 행동, 외모, 기업의 내부 관계, 지속적인 고객 접촉 능력을 들 수 있다.

Parasuraman et al.(1985)은 Gronroos(1984)의 연구를 기초로 하여 보다 세부적으로 서비스 품질의 구성요인을 신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예절, 의사소통, 신용도, 안전성, 고객의 이해, 유형성 등 10가지 요인으로 제시했고 1988년 연구에서 실증적인 타당성과 척도의 개발을 통해 <표 1>과 같이 5가지 구성요인으로 축소하였다.

고객의 서비스 품질 지각은 부족한 서비스 품질로 나타나는 여러 가지 품질 지각의 차이(Gap)에 의해 영향을

<표 1> 서비스 품질의 5가지 구성요인

구성요소	내용
신뢰성	정확하고 믿을 만하게 약속한 서비스를 수행할 능력
반응성	신속한 서비스를 제공하고 고객을 도울 의도
보증성	종업원의 지식과 예절, 믿음과 신뢰성을 고취할 종업원의 자질
공감성	고객에게 개인적으로 신경을 써주며 고객의 문제에 관심을 갖는 정도
유형성	물리적 설비, 장비, 종업원의 외모

자료 : Fitzsimmons et al.(1998).

〈표 2〉 서비스품질 측정 모형의 비교

구분	SERVQUAL (PZB, 1988)	SERVPERF(Cronin and Taylor, 1992)
모형의 구성	기대수준 - 성과수준	성과
기대의 정의	제공해야 할 수준	기대수준 측정 안함
측정의 차원	5개 차원 22항목(44문항)	5개 차원 22항목(22문항)

받는다. 고객의 기대된 서비스와 소비자 기대 수준에 대한 경영자의 지각(Gap1), 소비자 기대 수준에 대한 경영자의 지각과 서비스품질 명세표(Gap2), 서비스품질 명세표와 서비스의 제공(Gap3), 서비스 제공과 고객에 대한 외부 의사소통의 함수로 정의되는 Gap5를 서비스 품질(SERVQUAL)이라고 한다.

Cronin and Taylor(1992)는 SERVQUAL의 접근법에 대한 문제를 제기하고 서비스품질에 관하여 기대보다는 성과 지각만이 품질에 대한 유용한 예측변수가 될 수 있다고 보고 서비스 품질=성과(Performance)라는 공식을 수립하고 SERVPERF라고 명명하고 서비스 품질을 서비스의 성과로 측정하고자 하였다. 실무적인 면에서 볼 때 SERVPERF로 포괄되는 성과에 기초한 서비스 품질 측정은 고객들의 서비스 품질 지각에 대한 장기적인 지표를 제공할 수 있다.

전순란(2002)은 단순 SERVPERF를 기초로 하여 인천국제공항 이용객들과 항공사 직원들을 대상으로 인천국제공항의 서비스 품질을 측정하였다. 이 연구는 5점 척도를 중심으로 선진국 공항의 수준을 4점으로 설정하고 인천국제공항이 선진국의 수준보다 높은지 낮은지를 측정하였고 인구통계학적 분류를 통해 이용객 집단 간 비교분석을 하였다. 그 결과 이용객과 직원 두 집단 모두 인천국제공항의 서비스 품질이 전반적으로 선진국의 공항보다 낮은 수준으로 분석되었다. 또한 이용객과 항공사 직원 두 집단 모두 만족에 영향을 주는 주요 서비스품질로 안전성이었고, 공항이용객의 경우 반응성이 가장 큰 영향요인으로 평가하였다. 공항서비스품질 8개요인¹⁾들 중에서 가장 낮게 평가된 것은 지리적 위치였다.

이승창(2002)은 인천국제공항의 주요서비스를 항목별로 중요도, 이용자의 지각수준, 다양한 평가방법 등을 활용한 주관적, 객관적 측정 척도를 개발하였다. 그리고 선진 공항의 지표를 참고하여 인천국제공항 서비스품질

지표를 설정하였다. 12개의 지표 외에도 지상접근 대중교통수단에 대한 만족도, 버스, 택시, 자가용, 주차장 이용 등의 교통수단에 대한 중요도 및 만족도, 전체적인 서비스에 대한 만족도를 언급하고 있다.

최현정(2005)의 연구에서는 SERVPERF를 중심으로 SERVQUAL의 서비스 결정 요인들을 SERVPERF에 적용하는 연구모형에 맞게 측정항목을 추출하여 공항서비스 실정에 맞도록 수정, 보완하여 항목을 구성하였다. 인구통계학적 특성에 따른 공항 서비스 만족도 차이는 직업에서 차이가 있는 것으로 나타났고 인적 서비스 품질, 시설 품질의 효율, 운송시스템 품질의 효율이 높을수록 공항서비스만족도는 높아지는 것으로 나타났다.

인천국제공항에 대한 학문적 차원의 선행연구 외에 AETRA²⁾는 ACI와 IATA가 공동으로 수행하는 공항고객만족 프로그램으로 31개 서비스 관련 요소에 관한 국내선과 국제선 여행객들의 의견을 조사한다. AETRA의 평가요소는 〈표 3〉과 같다.〈표 4〉을 보면, 인천국제공항 개항 후인 2001년에는 세계 4위였으나, 지속적인 성장을 거듭하여 2005년에는 세계 1위를 차지하였다. 주목할 점은 상위권 공항들이 대부분 아시아 지역의 인천국제공항의 경쟁 공항이라는 점이다.

〈표 3〉 AETRA 공항고객만족 프로그램 평가항목

평가항목	서비스항목
공항접근성/운행시설/항공편 연결 용이성	공항-목적지/출발지-공항간의 육상교통, 주차시설, 안내표지판을 이용한 공항 안에서 길 찾기 편리성, 항공편 안내 스크린, 공항 안에서의 이동 편리성, 다른 항공편과 연결의 용이성
공항서비스/편의시설	수하물카드 이용의 용이성, 공항직원의 친절성, 도움성, 식당 시설, 쇼핑 시설, 비즈니스시설, 화장실 이용 편리성, 화장실의 청결도, 편안한 대기실 및 도착/출발 게이트
보안/출입국 절차	여권 및 비자심사, 보안검색 요원의 친절성, 도움성, 보안검색 정확성, 보안검색 신속성, 공항안전 및 보안 유지 정도
공항 환경	공항터미널의 청결도, 공항의 분위기, 공항에 대한 종합적인 만족도
가격대비 만족도	식당 시설, 쇼핑시설, 주차시설
공항도착 관련서비스	수하물 찾는 속도, 세관 심사, 여권 및 비자 심사
항공사의 서비스	탑승수속 데스크 앞 대기시간, 탑승수속 직원의 능률, 탑승수속 직원의 친절과 도움, 항공사(1등석/2등석/여객용) 라운지

자료 : AETRA(2005)

1) 8가지 요인으로 공항시설, 운영절차, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 지리적 위치, 안전성을 들고 있다.

2) 'aetra'란 라틴어에서 유래된, 상층대기(upper air), 깨끗한 하늘(clear sky)이란 뜻.

〈표 4〉 AETRA 인천국제공항서비스 만족도 결과

구분	2005년	2004년	2003년	2002년	2001년
세계최고공항(종합)	1위 (2위: 싱가포르, 홍콩 3위: 쿠알라룸푸르)	2위 (1위: 싱가포르)	4위	6위	4위
아시아 최고 공항	1위 (2위: 싱가포르, 홍콩 3위: 쿠알라룸푸르)	2위 (1위: 싱가포르)	3위 (1위: 두바이, 2위: 쿠알라룸푸르)	5위	-
2,500만명 이상 최고 공항	1위	1위	-	-	-
가장 발전하는 공항	1위	2위	-	-	-

자료 : 인천국제공항공사(2006).

〈표 5〉 스카이트랙스 선정 부분별 공항 순위

면세점	식당	보안 절차	수하물 처리	터미널 청결도
1 두바이	1 코펜하겐	1 헬싱키	1 홍콩	1 인천
2 아부다비	2 홍콩	2 코펜하겐	2 간사이	2 간사이
3 싱가포르	3 스톡홀름	3 브리스턴	3 뮌헨	3 나리타
국제선 환승	공공화장실 청결도	레이저 편의시설	출입국 서비스	직원 친절도
1 싱가포르	1 간사이	1 싱가포르	1 간사이	1 브리스턴
2 인천	2 나리타	2 인천	2 취리히	2 코펜하겐
3 코펜하겐	3 인천	3 스키플	3 싱가포르	3 오슬랜드

자료 : Skytrax 웹사이트.

영국의 항공관련 컨설팅업체인 Skytrax는 2005년 9월부터 2006년 5월 사이에 165개 공항을 대상으로 93개국 7,208,342명의 공항이용객들을 40여개 이상의 문항에 걸친 설문을 통하여 2006년 월드 베스트 공항을 선정하였다. 이 조사에서 인천국제공항은 2004년에 4위, 2005년에 3위에서 2006년은 5위로 약간 순위가 하락 했는데 이는 서울 도심과의 교통수단의 선택과 소요시간의 미흡에 기인한 것으로 보인다. 〈표 5〉는 부분별 공항 순위를 나타내고 있는데, 인천국제공항은 10개 부문 중 4개가 상위 3위 안에 속해 있다. 터미널 청결도에서 1위, 국제선 환승 부문에서 2위, 공공 화장실 청결도에서 3위, 레이저 편의시설 2위 등이 이 부문에서는 대체로 높은 순위를 차지하였다.

III. 설문문의 구성 및 조사

인천국제공항 여객터미널 서비스품질을 구성하는 요

인은 SERVQUAL의 5가지 요인과 공항의 특성에 맞게 추출한 3가지 요인을 토대로 〈표 6〉과 같이 8개의 요인들로 새롭게 구성하였다. 신뢰성은 약속된 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력을 말한다. 반응성은 고객을 돕고 신속한 서비스 제공을 자진해서 하는 것을 말한다. 특히 고객의 서비스에 대한 설명을 하는지의 여부, 고객 요구에 즉각적으로 대응하고 즉시 서비스를 제공하는지의 여부, 고객 요구에 서비스를 수행하려는 의지가 있는지 없는지의 여부를 포함한다.

편의시설은 공항 내의 시설을 편리하게 이용할 수 있는 시설을 말한다. 음식 서비스, 기념품 구매 및 면세점 이용의 편리성, 우편 및 통신시설 서비스, 화장실, 수하

〈표 6〉 여객터미널 서비스품질 요인 및 항목

구분	세부내용
신뢰성	여객기의 정시 도착 및 출발 여부
	문제발생시 고객을 이해시키고 안심시키는지의 여부 고객들에게 항상 믿음직함
반응성	고객의 서비스에 대한 설명 여부
	고객의 요구에 따른 즉각적 대응 및 서비스 즉시 제공 고객의 요구에 대한 서비스 수행 의지
보증성 (확신성)	공항 직원들의 예절바르고 공손함
	환경, 상품, 음식에 대한 공항에서의 불품거래 보증 고객지원에 대한 충분한 교육 훈련 지원 여부
공감성	고객을 개별적으로 고려하는 것
	고객의 요구(needs)를 명확하게 아는 것 공항 측이 진심(at heart)으로 최고의 관심을 가지는 것 최종목적지까지의 버스 및 기차 등과 관련된 대중교통 접근성 버스기사의 불친절, 안내요원의 불친절
교통 운영	주차 시설 및 주차대행 운영에 대한 관리 및 서비스
	공항내 안내표지판을 통한 목적지 도달의 편의성 항공편 도착 및 지연에 관한 안내 및 스크린 시설 공항내 무거운 짐을 가진 이용객의 자유로운 이동 편의성 환승으로 인한 게이트 간의 접근성
편의시설	음식점/레스토랑/카페테리아/바 이용의 편리성(가격, 맛, 친절함)
	기념품구매 및 면세점이용의 편리성 (다양한 품목, 적정가격, 높은품질) 우편/통신시설(인터넷, 팩스, 전화, 우편물) 이용 서비스 화장실의 접근성 및 청결함 수하물 찾는 속도/수하물 카트의 손쉬운 이용 공항 시설 직원들(레스토랑, 카페테리아, 쇼핑물)의 친절도
출입국 심사	여권 및 비자 심사의 신속성 및 친절함
	보안 검색 요원의 친절함과 유연한 분위기 수하물 분실 및 도난 등의 갑작스런 긴급요청에 대한 대응자세 테러 방지 및 믿음직한 범죄 예방 방지 대책
환경적 요인	여객터미널의 전체적인 분위기(조명 및 아늑함)
	여객터미널 출입국 및 대기실의 쾌적한 공기 및 습도 여객터미널 주변 환경(조경, 녹음 및 자연친화적 전망) 스톱오버(Stop-over)시 근거리여행을 통한 주변 관광 여행의 접근성

물 찾는 속도 및 수하물 카트 등의 용이성 등을 포함한다. 출입국 심사는 출입국과 관련된 보안 및 안전에 관한 편의 또는 신속 정확한 수행능력을 말한다. 여권 및 비자 심사에서의 신속, 친절할 분위기, 보안 검색 요원의 친절함과 분위기, 긴급요청에 대한 대응자세 등을 포함한다. 환경적 요인은 쾌적하고 친환경적인 공항에 대한 분위기, 주변 환경·관광을 말한다. 여객터미널의 조명 및 아늑함 등의 전체적 분위기, 여객터미널 출입국 및 대기실의 쾌적한 공기 및 습도 유지, 여객터미널 주변 환경, 주변 관광 여행의 접근성 등을 포함한다. 보증성은 믿음과 신용을 고무시키는 직원들의 지식과 예절, 능력을 말한다. 공감성은 사려 깊고 개인적인 관심을 고객에게 보일 준비성을 말한다.

고객을 개별적으로 고려하는 것, 고객의 요구를 명확히 아는 것, 공항 측의 진심어린 최고의 관심 등을 포함한다. 교통운영은 도심까지 접근하는 운송 수단과 관련된 쾌적함, 편리함을 말한다. 대중교통을 통한 목적지까지의 접근성, 버스기사와 안내요원의 친절여부, 주차 시설 및 주차대행 서비스에 대한 관리 및 서비스, 고객편의의 공항 내 안내표지판, 항공편 안내의 스크린 시설, 환승으로 인한 게이트 간의 접근성 등을 고려한다.

IV. 실증분석

1. 서비스품질 인식 차이 검증

응답자의 형태를 살펴보면 공항이용객이 187명으로 55.65%, 항공사 직원들은 87명³⁾으로 25.9%, 인천국제공항공사의 직원은 62명으로 18.45%를 차지했다. 공항이용객의 인구통계적인 특성을 보면 남자 55%, 여자 45%, 연령은 21~30세 사이가 46%로 가장 많았고 그 뒤를 이어 31~40세가 31%, 41~50세가 16%를 차지하였다. 직업별로는 회사원은 전체 비중의 30.6%를 차지하였고 학생은 31.7%였다. 그 외에 전문직이 13.1%, 전업주부 9.3% 순이었다. 최근 1년간 인천국제공항을 이용해 본 경험은 1회~2회가 51.5%로 가장 높았고 9회 이상이 17%로 그 뒤를 이었으며 3회~4회가 21%를 차지하였다.

요약컨대, SERVQUAL의 요인 4가지 중에서는 공감성을 제외하고 “공항 이용객(항공사 직원(인천국제공항

〈표 7〉 구체적인 모델 변수들의 통계값 비교

구성개념	전체 표준 편차	평균								
		전체	이용객	항공사				외국 항공사	IIA C	
				총계	계	KE	OZ			
서비스품질	신뢰성	1.20	4.92	4.76	4.87	4.89	5.21	4.52	4.82	5.47
	반응성	1.18	5.00	4.82	4.92	4.98	5.29	4.63	4.71	5.69
	보증성	1.17	5.11	4.95	5.08	5.09	5.27	4.89	5.05	5.62
	공감성	1.15	4.66	4.53	4.46	4.47	4.57	4.34	4.44	5.31
	교통운영	1.42	4.54	4.57	4.22	3.79	4.48	3.72	4.49	4.9
	편의시설	1.32	4.84	4.69	4.58	4.47	4.76	4.22	4.8	5.67
	출입국 심사	1.24	4.63	4.54	4.35	4.33	4.62	3.98	4.41	5.26
	환경적 요인	1.37	5.09	5.01	4.74	4.73	4.99	4.42	4.8	5.84
	총 평균	1.26	4.85	4.73	4.65	4.59	4.90	4.34	4.69	5.47

공사 직원”의 순서로 평균값이 나타났고, 공항의 특수한 요인들이라 할 수 있는 교통운영, 편의시설, 출입국 심사, 환경적 요인들에서는 “항공사 직원 < 공항 이용객 < 인천국제공항공사 직원”의 순서로 평균값이 나타나 이용객들과 항공사 직원들의 서비스품질 인식이 차이가 났다.

항공사 직원들만 보았을 때, 특이한 결과를 볼 수 있는데, SERVQUAL의 4가지 각각의 요인들에 대해서는 국적항공사 직원들의 평균값이 외국항공사 직원들의 평균값보다 공통적으로 모두 높았으나, 교통운영, 편의시설, 출입국 심사, 환경적 요인에서는 외국항공사 직원들의 평균값이 국적 항공사 직원들의 평균값보다 공통적으로 모두 높았다. 또한 국적항공사 중에서 대한항공(KE) 직원들이 아시아나항공(OZ) 직원들보다 모든 요인에서 평균값이 높게 나왔다. 평균적으로 보았을 때, 가장 두드러지게 보이는 것이 바로 교통운영 부문인데, 전체 뿐 만 아니라 이용객, 항공사 직원들(특히 국적항공사 직원들), 인천국제공항공사 직원들 모두 낮은 평균값이 나타났다.

본 연구에서는 각 변수의 측정항목에 대하여 내적 일관성도 신뢰도를 검증하는 Cronbach's Alpha(α) 계수를 산출하였다. 측정 항목들의 α 값이 0.60에서 0.80의 좋은 신뢰성을 확보했다.

1) 연구가설

Parasuraman et al.(1988)과 Cronin and Taylor(1992)는 서비스품질의 개념과 측정방법에 관한 실증연구에서 서비스품질이 만족의 선행요인임을 밝혔다. 이상적 성과와 현재의 성과간의 차이가 서비스품질에 영향을 미치고 서비스품질은 만족에 영향을 미친다.

3) 항공사 직원 87명을 보면 대한항공 직원 35명(10.4%), 아시아나 항공 직원 30명(8.9%), 외국항공사 직원 22명(6.6%)으로 구성되었다.

다른 연구에서도 서비스품질이 고객만족에 영향을 미치고 만족이 재 구매 의사와 구전 효과에 영향을 미친다고 보았다(이유재·김중여·김재일, 1996). 그러므로 서비스품질이 만족의 결정변수라는 전제하에 가설을 세웠다. 본 연구의 가설은 고객의 기대와 성과 지각 사이의 불일치로서 측정하는 SERVQUAL을 전제로 하였으며, 전일수·홍석진(2004), Hong and Jun(2006), 장대성·김민수·서화정·신완성·지현주(2002), 유시정·심송자·차현수(2003), 최현정(2005)의 연구 등을 참고하여 가설을 설정하였다.

제공자 간의 인지하고 있는 서비스 만족도는 차이가 있다.

- H_{1.1} 공항이용객과 인천공항공사 직원들 간의 인지하고 있는 서비스 만족도 차이가 있다.
- H_{1.2} 공항이용객과 항공사 직원들 간의 인지하고 있는 서비스 만족도는 차이가 있다.
- H_{1.3} 항공사 직원들과 인천공항공사 직원들 간 인지하고 있는 서비스 만족도는 차이가 있다

2) 연구가설 검증

H₁ 여객터미널에 있어서 서비스 이용자와 서비스

<표 8>에 의하면 첫째, 서비스 이용자인 공항이용객

<표 8> 이용자과 제공자 간 서비스품질 인식 차이 분석

구성개념		평균(Mean)			유의확률(P)		
		이용객	항공사	IIAC	이용객-IIAC	이용객-항공사	항공사-IIAC
신뢰성	여객기의 정시 도착 및 출발	4.93	5.14	5.65	.000**	-	.006**
	고객의 심정 이해, 안심시킴	4.73	4.78	5.40	.000**	-	.002**
	믿음직함(dependable)	4.64	4.70	5.35	.000**	-	.001**
반응성	서비스에 대한 설명	5.00	5.08	5.76	.000**	-	.000**
	신속한 서비스 제공	4.72	4.69	5.53	.000**	-	.000**
	고객의 요구 대응 의지	4.74	4.98	5.77	.000**	-	.000**
보증성	예절 및 공손함	5.28	5.37	5.77	.002**	-	.020*
	서비스 받을 때의 보증 확신	4.75	5.14	5.61	.000**	.020*	.007**
	직원의 충분한 교육 지원	4.80	4.74	5.48	.000**	-	.000**
공감성	개별적으로 신경써 주는 것	4.62	4.46	5.44	.000**	-	.000**
	고객의 니즈(needs)를 아는 것	4.44	4.60	5.27	.000**	-	.000**
	공항 측의 진심어린 서비스 제공	4.55	4.32	5.23	.000**	-	.000**
교통운영	대중교통 접근성	4.56	4.09	4.68	-	.023*	.028*
	버스기사, 안내요원 친절함	4.56	4.43	4.26	-	-	-
	주차 및 주차대행 서비스	4.35	4.24	4.24	-	-	-
	안내표지판, 도달의 편의성	4.56	4.39	5.06	.017*	-	.004**
	안내 및 스크린 시설	4.79	4.61	5.60	.000**	-	.000**
	공항내 자유로운 도보이동	4.71	3.94	5.37	.001**	.000**	.000**
	환승시 게이트 간의 접근성	4.47	3.84	5.08	.001**	.000**	.000**
편의시설	음식점, 레스토랑, 바 이용	4.28	4.25	5.37	.000**	-	.000**
	기념품 구매, 면세점 이용	4.62	4.64	5.47	.000**	-	.000**
	우편, 인터넷 이용 서비스	4.26	3.91	5.24	.000**	-	.000**
	화장실 접근성, 청결함	5.56	5.46	6.45	.000**	-	.000**
	수하물 찾는 속도 및 카트 이용	4.57	4.38	5.82	.000**	-	.000**
	공항시설 직원의 친절	4.83	4.86	5.68	.000**	-	.000**
출입국심사	여권 및 비자심사의 신속함	4.52	3.78	4.77	-	.000**	.000**
	보안검색요원의분위기	4.43	4.32	5.23	.000**	-	.000**
	긴급 요청시 대응 자세	4.48	4.54	5.34	.000**	-	.000**
	테러 방지, 범죄 예방	4.74	4.75	5.71	.000**	-	.000**
환경적요인	여객터미널 분위기(조명, 아늑함)	5.44	5.44	6.37	.000**	-	.000**
	쾌적한 공기와 습도 유지	5.34	4.97	6.32	.000**	.015*	.000**
	주변 환경 및 경관	5.09	4.87	6.11	.000**	-	.000**
	근거리 여행 및 관광	4.15	3.70	4.55	.038*	.007**	.000**

1. N(공항이용객)=187, N(항공사 직원)=87, N(IIAC-인천공항공사직원)=62임.
 2. ** p<0.01. 3. * p<0.05.

과 서비스 제공자인 인천공항공사 직원들 간의 서비스품질 평가에서 전체 33항목 중 4항목을 제외한 29항목에 걸쳐서 서비스 이용자와 제공자 간의 서비스품질에 대한 아주 큰 인식의 차이가 있는 것으로 드러났다. 결국 서비스 이용자인 공항이용객들이 인식하는 서비스품질에 대한 만족도는 서비스 제공자인 인천공항공사 직원들이 인식하는 것에 비해 훨씬 미치지 못하고 있다는 것으로서 인식의 차이가 크다는 것을 의미한다. 결국 $H_{1.1}$ 의 가설은 대부분 채택되었다.

둘째, 서비스 이용자인 공항이용객과 서비스 제공자인 항공사 직원들 간의 서비스품질에 대한 평가에서 전체 33항목 중 7개의 항목에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 공항이용객과 항공사 직원들 간의 서비스품질에 대한 인식의 차이가 나타나는 항목은 많지 않았다. 이러한 원인은 항공사 직원들이 여객터미널에 대한 서비스품질의 인식이 서비스 제공자의 입장에서 이용자의 입장에 가깝다고 볼 수 있다. 그러므로 $H_{1.2}$ 의 가설은 채택할 수 없다.

셋째, 서비스 이용자인 항공사 직원들과 서비스 제공자인 인천국제공항공사 직원들 간의 서비스품질에 대한 평가에서 교통운영의 2개 항목을 제외하고 전 항목에서 인식의 차이가 있는 것으로 나타났다. 결국 항공사와 인천국제공항공사 직원들 간의 서비스품질에 대한 인식의 차이는 전 분야에 걸쳐서 나타났으며, 항공사 직원들이 생각하는 여객터미널의 서비스품질 만족도와 인천국제공항공사 직원들이 생각하는 서비스품질 만족도에는 뚜렷하고 현격한 차이가 있는 것으로 나타났다. $H_{1.3}$ 의 가설은 채택할 수 있다.

2. 서비스품질의 영향 요인분석

1) 연구가설

H_2 : 여객터미널의 서비스품질, 상업시설 서비스, 여객터미널 접근 편리성, 항공사 서비스품질, 인천국제공항의 지역사회 공헌은 인천국제공항 서비스품질 전체 만족도에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 연구가설 검증

본 연구에서는 인천국제공항 서비스품질에 영향을 미치는 요인을 명확하게 측정하기 위하여 상업시설 서비스, 여객터미널 접근의 편리성, 항공사의 서비스품질, 인천국제공항의 지역사회 공헌 등 4가지 요인과 여객터미널의 이용자 만족도가 인천국제공항 서비스품질 전체 만족도에

영향을 미칠 것으로 보였다. 각 요인들이 인천국제공항의 서비스 품질에 대해 미치는 영향을 7점 리커트 척도를 이용하여 질문하였다. 분산분석(ANOVA) 결과 각 평균값의 차이가 유의수준 0.01 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그리고 (식 1)과 같은 회귀식에 의한 분석결과 <표 9>와 같이 나타났으며, 각 계수에 대한 t 값에 대한 유의수준과 상관계수 (0.647)가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

$$Y = f(x_1, x_2, \dots, x_5) \tag{1}$$

- Y : 인천국제공항의 서비스 품질
- x_1 : 여객터미널의 서비스품질
- x_2 : 상업시설 서비스
- x_3 : 여객터미널 접근의 편리성
- x_4 : 항공사의 서비스품질
- x_5 : 인천국제공항공사의 지역사회 공헌

H_2 의 가설은 다중회귀분석을 통해 5가지의 요인들이 인천국제공항 서비스 품질 전체 만족도에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, 그 중 여객터미널 서비스 품질이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

<표 9> 다중회귀분석의 결과

모형	계수 (Coefficients) ^a			R^2
	B	t	Sig. t	
(상수)	.249	1.089	.277	.647
여객터미널 서비스품질	.646	11.388	.000	
상업시설 서비스	.110	3.261	.001	
여객터미널 접근의 편리성	.061	2.262	.024	
항공사의 서비스품질	.085	2.321	.021	
인천국제공항의 지역사회 공헌	.123	3.830	.000	

3) 영향요인의 서비스 이용자와 서비스 제공자 간의 인식 차이 분석

<표 10>은 각 영향요인에 따른 공항이용객, 항공사 직원들, 인천국제공항 직원들 간의 서비스품질에 대한 인식의 차이를 분석한 결과이다. 상업시설 서비스의 경우 공항이용객과 인천국제공항 직원들 간의 인식 차이($H_{3.1}$)와 항공사 직원들과 인천국제공항 직원들 간의 인식 차이($H_{3.3}$)에서 가설이 채택되었다. 여객터미널 접근의 편리성에서는 모든 가설($H_{4.1}$, $H_{4.2}$, $H_{4.3}$)이 기각되었다. 항공사 서비스 품질에서는 공항이용객과 인천국제공항 직원들 간의 인식 차이($H_{5.1}$)에서만 가설이 채택되었다.

〈표 10〉 영향요인과 인천국제공항(IIAC) 서비스품질 만족도 간의 인식의 차이 분석결과

가설		평균(Mean)			F	t	유의확률 (P)
		공항 이용객	항공사 직원들	IIAC 직원들			
상업시설 서비스에서 H_3	공항이용객과 IIAC 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{3,1}$	4.93	-	5.76	5.352	4.520	.000**
	공항이용객과 항공사 직원들 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{3,2}$	4.93	5.07	-	2.082	.849	-
	항공사 직원들과 IIAC 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{3,3}$	-	5.07	5.76	1.013	3.716	.000**
여객터미널 접근의 편리성에서 H_4	공항이용객과 IIAC 직원들 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{4,1}$	4.95	-	5.26	.088	1.554	-
	공항이용객과 항공사 직원들 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{4,2}$	4.95	5.08	-	2.731	.696	-
	항공사 직원들과 IIAC 직원들 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{4,3}$	-	5.08	5.26	.945	.706	-
항공사 서비스품질에서 H_5	공항이용객과 IIAC 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{5,1}$	5.28	-	5.77	8.280	2.826	.005**
	공항이용객과 항공사 직원들 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{5,2}$	5.28	5.41	-	.051	.807	-
	항공사 직원들과 IIAC 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{5,3}$	-	5.41	5.77	5.465	1.898	-
IIAC의 지역사회 공헌에서 H_6	공항이용객과 IIAC 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{6,1}$	5.35	-	5.85	.224	2.851	.005**
	공항이용객과 항공사 직원들 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{6,2}$	5.35	5.23	-	2.523	-7.96	-
	항공사 직원들과 IIAC 간의 서비스품질 인식 차이 : $H_{6,3}$	-	5.23	5.85	.767	3.315	.001**

1. N=336인. 2. ** p<0.01. 3. * p<0.05.

인천국제공항의 지역사회 공헌에서는 공항이용객과 인천국제공항 간의 서비스품질 인식 차이($H_{6,1}$), 그리고 항공사 직원들과 인천국제공항 직원들 간의 인식의 차이($H_{6,3}$)에서 각각 가설이 채택되었다. 특이할 점은 대부분의 영향요인(여객터미널 접근의 편리성 제외)에서 공항이용객과 인천국제공항 직원들 간의 서비스품질 인식의 차이는 나타났으나, 모든 영향요인에서 공통적으로 공항이용객과 항공사 직원들 간의 서비스품질 인식의 차이는 나타나지 않았다.

또 주목할 만한 점은 모든 영향요인들에서 평균값은 인천국제공항 직원들이 가장 높았고 항공사 직원들, 공

항이용객들 순으로 공통적으로 나타났다. 이것은 이러한 영향요인들(상업시설 서비스, 여객터미널 접근의 편리성, 항공사 서비스품질, 인천국제공항의 지역사회 공헌)이 인천국제공항 서비스품질 만족도에 영향을 미친다는 것을 서비스 제공자가 서비스 이용자보다 더 강하게 생각하고 있음을 의미한다.

4) 여객터미널 서비스품질의 선호투표에 의한 경쟁력 향상을 위한 제언

자료포락분석(DEA) CK(Cook and Krass)⁴⁾ 모형

4) 자료포락분석기법은 하나의 의사결정단위에서 다수의 투입물과 산출물에 대한 효율성을 측정할 수 있는 기법으로 폭넓게 활용되고 있다. 자료포락분석기법의 특징은 공평의 척도를 갖고 있지 않은 투입과 산출물에 대한 변수들을 함께 다룰 수 있다. 즉, 서로 다른 단위의 입력물 혹은 산출물을 동시에 분석할 수 있다는 점이다. 그러나 효율성의 측정 이외에도 다수의 정책, 프로젝트, 특정상품에 대한 소비자의 선호도 등에 있어서 전문가 혹은 소비자들의 선호투표를 통해 우수한 정책, 프로젝트, 상품 또는 서비스를 선정하는 절차를 자료포락분석기법을 이용하는 아래의 Cook and Kress(CK) 모형 식을 이용할 수 있다. 이는 각 평가요소의 선호도를 측정하기 위해 최대의 가중치를 이용할 수 있는 장점이 있다.

$$Z_i(\epsilon) = \text{Maximize } \sum_{j=1}^k W_j v_{ij}(\epsilon)$$

Subject to

$$\sum_{j=1}^k W_j v_{ij} \leq 1, \quad \forall i$$

$$W_j - W_{j+1} \geq d(j, \epsilon), \quad \forall j$$

$$W_k \geq d(k, \epsilon)$$

을 사용하여 가중치를 도출하였다. DEA CK 모형은 순위자료를 이용하여 의사결정단위 간의 효율성 평가에 사용되는 모형이다. 이때 이 효율성 평가 과정에서 각 평가 요소에 대한 가중치가 계산과정에서 고려되어야 한다. Obata and Ishii(2003)는 DEA CK 모형의 이같은 특성을 이용하여 각 평가요소에 대하여 평가 대상자가 아닌, 평가요소들만을 가지고 선호도를 조사하여 평가 요소의 가중치를 산출하고, 이 가중치를 이용해서 각 평가 대상의 순위를 결정하는데 활용하였다.

DEA CK 모형은 전문가 또는 소비자들의 선호투표를 통해 특정 혹은 우수한 정책, 프로젝트, 상품 또는 선수를 선정하는 절차를 자료포락 분석기법을 이용하는데, 각 평가요소의 선호도를 측정하기 위해 최대의 가중치를

이용할 수 있다는 장점을 활용할 수 있다(홍석진·오재학·하현구, 2003).

DEA CK의 결과를 이용하여 <표 11>과 같이 정리할 수 있다. 이것은 인천국제공항 여객터미널 서비스품질 결정요인 중 선호투표에 의한 자료포락분석 결과(기하평균값)와 세부 항목에 대한 만족도 평균을 순위로 매겨서 나타난 결과이다. 이를 바탕으로 만족도 평균 상하위 10위를 정리하면 <표 12>, <표 13>과 같은 결과가 나타난다.

<표 12>를 보면 편의시설의 화장실 접근성, 청결함, 환경적 요인의 여객터미널 분위기(조명, 아늑함), 환경적 요인의 쾌적한 공기와 습도 유지, 보증성의 예절 및 공손함, 환경적 요인의 주변 환경 및 경관 순으로 나타났다. 화장실 접근성, 청결함은 가장 높은 만족 결과를 나

<표 11> 인천국제공항 여객터미널 서비스품질 우선순위 결과

요인	기하 평균	항목	만족도 평균	순위
신뢰성	1.0000	여객기의 정시 도착 및 출발	5.1131	7
		고객의 심정 이해, 안심시킴	4.8661	14
		믿음직함(dependable)	4.7857	16
반응성	0.6675	서비스에 대한 설명	5.1607	6
		신속한 서비스 제공	4.8601	15
		고객의 요구 대응 의지	4.9911	10
보증성	0.4719	예절 및 공손함	5.3958	4
		서비스 받을 때의 보증 확신	5.0119	8
		직원의 충분한 교육 지원	4.9107	12
공감성	0.2213	개별적으로 신경써 주는 것	4.7292	19
		고객의 니즈(needs)를 아는 것	4.6339	21
		공항측의 진심어린 서비스 제공	4.6131	23
교통 운영	0.5406	대중교통 접근성	4.4613	28
		버스기사, 안내요원 친절함	4.4702	27
		주차 및 주차대행 서비스	4.3006	32
		안내표지판, 도달의 편의성	4.6101	24
		안내 및 스크린 시설	4.8899	13
		공항내 자유로운 도보이동	4.6339	21
		환승시 게이트 간의 접근성	4.4196	29
		음식점, 레스토랑, 바 이용	4.4732	26
편의 시설	0.3371	기념품 구매, 면세점 이용	4.7827	17
		우편, 인터넷 이용 서비스	4.3512	31
		화장실 접근성, 청결함	5.6994	1
		수하물 찾는 속도 및 카트 이용	4.7530	18
		공항시설 직원들의 친절	4.9940	9
		여권 및 비자심사의 신속함	4.3750	30
출입국 심사	0.6439	보안검색요원의분위기	4.5476	25
		긴급 요청시 대응 자세	4.6548	20
		테러 방지, 범죄 예방	4.9226	11
		여객터미널 분위기(조명, 아늑함)	5.6101	2
환경적 요인	0.2148	쾌적한 공기와 습도 유지	5.4256	3
		주변 환경 및 경관	5.2232	5
		근거리 여행 및 관광	4.1071	33

〈표 12〉 만족도 평균 상위 순위 10 집계 결과

순위	요인	항목	만족도 평균
1	편의시설	화장실 접근성, 청결함	5.6994
2	환경적 요인	여객터미널 분위기(조명, 아늑함)	5.6101
3	환경적 요인	쾌적한 공기과 습도 유지	5.4256
4	보증성	예철 및 공손함	5.3958
5	환경적 요인	주변 환경 및 경관	5.2232
6	반응성	서비스에 대한 설명	5.1607
7	신뢰성	여객기의 정시 도착 및 출발	5.1131
8	보증성	서비스 받을 때의 보증 확신	5.0119
9	편의시설	공항시설 직원들의 친절	4.9940
10	반응성	고객의 요구 대응 의지	4.9911

〈표 13〉 만족도 평균 하위 순위 10 집계 결과

순위	요인	항목	만족도 평균
1	환경적 요인	근거리 여행 및 관광	4.1071
2	교통운영	주차 및 주차대행 서비스	4.3006
3	편의시설	우편, 인터넷 이용 서비스	4.3512
4	출입국 심사	여권 및 비자심사의 신속함	4.3750
5	교통운영	환승시 게이트 간의 접근성	4.4196
6	교통운영	대중교통 접근성	4.4613
7	교통운영	버스기사, 안내요원 친절함	4.4702
8	편의시설	음식점, 레스토랑, 바 이용	4.4732
9	출입국 심사	보안검색요원의분위기	4.5476
10	교통운영	안내표지판, 도달의 편의성	4.6101

타났다. 환경적 요인이 상위에 3개 항목이 포함되어 있을 만큼 인천국제공항 여객터미널의 환경적 요인은 대체로 높은 만족 결과를 나타냈다.

〈표 13〉을 보면 환경적 요인의 근거리 여행 및 관광, 교통운영의 주차 및 주차대행 서비스, 편의시설의 우편, 인터넷 이용 서비스, 출입국 심사의 여권 및 비자심사의 신속함, 교통운영의 환승시 게이트 간의 접근성 순으로 나타났다. 근거리 여행 및 관광이 가장 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 특히 주목할 점은 만족도 평균이 가장 낮은 순위에 교통운영 요인이 5개가 포함되어 있는 점이다. 향후 인천국제공항에서는 만족도 하위 순위의 항목들에 대한 집중 투자를 통한 경쟁력 향상을 도모해야 할 것이다.

V. 결론

본 연구는 인천국제공항 여객터미널을 이용하는 이용객과 서비스를 제공하는 인천공항공사 직원과 항공사 직원들을 대상으로 인천국제공항 서비스 품질의 만족도와 제공자와 이용자 간 서비스 만족도에 대한 인식의 차이를 측정하였다. 기존 연구들이 공항이용객과 직접 연관

이 되지 않는 에어사이드, 화물터미널, 지상조업 등을 포함하는 경우와는 차별적이다.

국제공항에서 상주하는 항공사 직원들은 인천국제공항의 서비스 제공자이면서 이용자 측면에서 연구를 시작하였다. 그리고 여객터미널 서비스품질, 상업시설 서비스, 여객터미널 접근의 편리성, 항공사의 서비스품질, 인천국제공항공사의 지역사회 공헌 등이 인천국제공항 서비스품질 전체 만족도에 영향을 미치고, 그 중 인천국제공항 서비스품질의 전체 만족도에 가장 크게 영향을 미치는 것은 '여객터미널 서비스품질'이었다.

향후 인천국제공항의 서비스 만족도를 높이기 위해서는 환경적 요인으로서 근거리 여행 및 관광 상품의 개발과 주차 및 주차대행 서비스, 우편 및 인터넷 이용 서비스, 여권 및 비자심사의 신속 그리고 환승시 게이트 간의 접근성을 가장 크게 개선 할 점으로 지적되었다. 또한 본 연구는 서비스 이용자인 공항이용객, 서비스 제공자이면서 이용자인 항공사의 직원, 그리고 공항 전체의 서비스 제공에 대한 가장 큰 영향을 미치는 인천국제공항공사 직원들 간의 여객터미널 서비스에 대한 만족도 차이를 분석한 결과 항공사 직원들은 이용자의 관점이 더욱 강하게 나타났다.

그러나 본 연구는 인천국제공항 이용객 접점에서 서비스를 제공자하는 상업시설 종사자, 세관 및 출입국 관리소에 근무하는 직원들도 중요한 서비스 제공자임에도 불구하고 제외하였다. 향후 이들을 포함하여 인천국제공항의 서비스품질을 분석 할 필요 있다. 또한 본 연구에서는 인천국제공항이 지역 사회 발전에 공헌하는 것이 서비스품질에 영향을 미친다고 보았는데, 향후 지역 주민들의 만족도에 대한 연구도 수행 할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

1. 유시정·심송자·차현수(2003), "항공사 접점 중 업무원의 서비스 지향성에 관한 연구", 서비스경영학회지, 제4권 제1호.
2. 이승창(2002), "인천국제공항 서비스품질지수 개발용역 최종보고서", 인천국제공항공사, 한국항공정책연구소.
3. 이유재·김중여·김재일(1996), "서비스 산업의 현황에 대한 실증연구", 소비자학연구, 제7권 제2호, pp.129~157.
4. 인천국제공항공사(2006), "상반기 대중교통서비스

- 개선회의 참고자료”.
5. 장대성·김민수·서화정·선완성·지현주(2002), “SERVQUAL을 이용한 국적항공사 서비스 품질 연구”, 서비스경영학회지, 제3권 제1호.
 6. 전순란(2002), “인천국제공항 서비스품질 평가에 관한 연구”, 경기대학교 석사논문.
 7. 전일수·홍석진(2004), “항공화물운송서비스 품질에 대한 서비스 이용자와 제공자간의 중요도 인식 차이에 관한 연구”, 대한교통학회지, 제22권 제5권, 대한교통학회, pp.35~45.
 8. 최현정(2005), “대구국제공항 이용고객의 만족도 제고방안”, 계명대학교 석사논문.
 9. 홍석진·오재학·하현구(2003), “자료포락분석(DEA)을 이용한 교통정책 우선순위 설정에 관한 연구”, 대한교통학회지, 제21권 제5호, 대한교통학회, pp.49~58.
 10. AETRA(2005), 공항 서비스 설문조사지.
 11. Bitner, M. J. and Hubbert, A. R.(1994), “Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality in Service Quality”, Rust R. and R. Oliver, eds., Thousand Oaks, CA: Sage Publication, pp.72~94.
 12. Cronin, J. J. and Taylor, S. A.(1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, Journal of Marketing, pp.58~59.
 13. Garvin, G. A.(1984), “What Does Product Quality Really Mean?” Sloan Management Review 26(1), pp.25~43.
 14. Gronroos(1984), “A Service Quality Model and Its Marketing Implication”, European Journal of Marketing 18, pp.38~39.
 15. Helson and Harry(1964), Adaptation Level Theory, New York: Harper and Row.
 16. Hong, S. J. and Jun, I. S.(2006), “An Evaluation of the Services Quality Priorities of Air Cargo Service Providers and Customers”, World Review of Intermodal Transportation Research 1(1), pp.55~68.
 17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing 49,(4), pp.41~50.
 18. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality”, Journal of Retailing 64, pp.12~40.
 19. Skytrax <http://www.airlinequality.com>.
- ☞ 주 작성 자 : 홍석진
 ☞ 교 신 저 자 : 홍석진
 ☞ 논문투고일 : 2006. 10. 28
 ☞ 논문심사일 : 2006. 12. 26 (1차)
 2007. 1. 30 (2차)
 ☞ 심사판정일 : 2007. 1. 30
 ☞ 반론접수기한 : 2007. 6. 30

