Journal of Korean
Data & Information Science Society
2008, Vol. 19, No. 3, pp. 801 ~ 809

Empirical Comparison of Measurement Methods for Educational Service Quality

Sung Kang[1)] · Kyung-Ho Choi[2)]

Abstract

Nowadays almost all universities are endeavoring to improve the quality of education offered. The quality of education that is provided should be measured beforehand. This study examined three methods, SERVQUAL, SERVPERF and Lee and Yun(2004)'s method of measuring service quality: SERVQUAL, SERVPERF are well known and the most commonly used measurement of the quality of education offered and the Lee and Yun(2004)'s method measures service quality using fuzzy numbers.

As a result of this research, SERVQUAL was proven to be the most efficient method to measure the quality of education offered. Even though, more actual analysis related to this study should be followed, the research is meaningful in a way that it provided clues and reasons for the study.

Keywords: Empirical Comparison; Factor Analysis; Quality of Educational Service; Regression Analysis.

1. 서론

오늘날 서비스산업이 급성장하고 그 비중이 증대됨에 따라 서비스의 중요성이 강조되고 있는 시점에서, 서비스산업의 범위는 운송, 금융, 소매업 등에서 학교, 병원, 정당, 그리고 행정부문에 이르기까지 확대되고 있다. 이러한 현실에서 서비스제공자는 서비스품질평가를 통하여 고객이 원하는 것, 기대하는 것, 바라는 것이 무엇인지를 파악하고 그러한 욕구를 충족시켜야만 생존할 수 있게 되었다. 이렇듯 현대사회가 무한경쟁 속으로 질주하면서 교육서비스 기관인 대학도 이러한 시대의 흐름으로부터 자유로울 수가 없게 되었다. 따라서 국·내외의 모든 대학들이 생존의 일환으로 교육품질 서비스 개선을 위하여 노력하고 있다(최경호·이승주, 2005). 즉 오늘날 대학은 대학

1) Professor, School of Business Administration, Jeonju University, 560-759, Korea. E-mail : prfk@jj.ac.kr
2) (Corresponding Author) Professor, Department of Basic Medical Science, Jeonju University, Jeonju, Jeonbuk, 560-759, Korea. E-mail : ckh414@jj.ac.kr

생에게 전달되는 교육서비스의 품질을 제고하고 이에 대한 학생들의 기대를 충족시키기 위해 공급자 중심이 아닌 수용자 지향의 교육개혁이 요구되며, 이러한 차원에서 교육서비스에 대한 소비자만족이 지속적으로 연구되어 그 결과가 교육현장에 환원되어야 할 것이다(김미라 · 황덕순, 2006).

이 과정에서 제공되는 서비스품질에 대한 측정이 이루어져야 하는데, 현재까지 알려진 대표적인 서비스품질 측정방법으로는, 제공되는 서비스의 기대와 성과의 차이에 기초한 Parasuraman 등(1985, 1988)의 SERVQUAL을 들 수 있다. 이에 반하여 Carman(1990), Cronin과 Taylor(1992)등은 기대와 성과 차이에 의한 측정방법에서 기대는 지속적이지 않다는 점 등을 이유로 SERVQUAL을 비판하고, 서비스품질 측정에 있어 성과에 기초한 SERVPERF를 제안하였다. 현재까지 이상의 방법들을 응용하여 수행된 교육서비스품질 측정에 대한 국내의 선행연구로는 차수련과 채연수(1999), 박주성 등(2003) 그리고 황인호 등(2006)을 들 수 있다. 그런데 이들 연구에서 교육서비스품질 측정에 가장 적합한 방법이 무엇인지에 대한 언급은 부족하다. 즉 대학교육의 서비스품질 제고를 위해서는 측정이 이루어져야 하는데, 아직까지 교육서비스품질 측정에 가장 적합한 방법이 무엇인지에 대한 실증연구가 많지 않다. 이에 본 연구에서는 지금까지 알려진 서비스품질 측정방법인 SERVQUAL, SERVPERF 그리고 이석훈과 윤덕균(2004)이 제시한 퍼지수(fuzzy number)를 이용한 서비스품질측정 방법 중, 교육서비스품질 측정에 통계적으로 가장 합당한 방법을 실증적으로 찾고자 한다.

2. 서비스품질의 정의와 측정

서비스 제공자의 주요한 목적은 고객의 요구를 만족시키는 것을 개발하고 제공하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 서비스 제공자는 고객이 어떻게 그들이 제공하는 서비스에 대한 품질을 평가하고, 고객이 어떻게 조직을 선택하고, 그리고 무슨 기준으로 고객이 단골을 정하는지를 이해해야 한다.

서비스 품질은 서비스 분야에서 가장 중요한 연구 주제이다(Fisk 등, 1993). 초기의 서비스 품질 연구는 소비자 행동과 confirmation/disconfirmation 패러다임에 토대를 두었다. 이들 연구에서는 이전에 기대했던 품질과 사용경험에 따른 품질을 비교하였고, 제조업의 품질개념을 사용하지 않고 소비자 행동모델에 대한 서비스 품질개념을 개발하여 사용하였다. 또한 이들 연구에서는 고객은 서비스 제공자의 실제 성과 지각을 그들이 서비스 경험에서 기대하는 서비스 성과라고 믿는 것과의 비교를 통해서 서비스 품질을 평가한다는 것이다(Gronroos, 1982; Parasuraman 등, 1985). 이러한 관점에서 본다면 서비스 품질은 제공된 서비스가 고객의 기대와 일치하는 정도를 측정하는 것이라 볼 수 있다.

한편, 고객이 지각하는 서비스 품질은 물리적, 기술적 차원과 대고객접촉 서비스 제공자, 서비스 내의 다른 참여 고객 등에 의해서 중요한 영향을 받는다. 이러한 주장은 Gronroos(1984)가 대표적이라 할 수 있다. 그는 기대된 서비스와 지각된 서비스간의 비교를 통해 소비자에게 지각되는 것을 전체적인 서비스 품질이라고 규정하고 지각된 품질모형을 개발하였다. Parasuraman 등(1985)은 소비자들은 서비스 품질을 평가하는데 있어서 그들이 제공받는 서비스 유형과는 무관하게 유사한 기준을 사용한다는 것을 발견하고, 서비스 산업에 보편적으로 적용할 수 있는 서비스 품질 결정요인을 10

개의 차원으로 제시했다. 그 이후 이들은 기존 연구에서 밝혀진 서비스 품질 10가지 결정요인을 반복적인 요인분석과정을 거쳐 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 설득성(assurance) 및 공감성(emphathy) 등 5가지 차원으로 재구성하였다. 이들에 의해서 개발된 SERVQUAL은 서비스 품질 측정도구로 지금까지 가장 광범위하게 사용되고 있다.

이 밖에 Cronin과 Taylor(1992) 등은 서비스품질을 측정함에 있어 성과지각 혹은 SERVPERF척도를 지지하였다. SERVQUAL을 비판하는 연구자들은 크게 다음의 두 가지 관점에서 접근하고 있다. 첫째, 기대와 성과의 차이에 따른 측정방법에 있어서 기대는 지속적이지 않다는 점과 평가대상들에 대한 사전지식 혹은 경험이 없을 경우 및 성과변수들이 양적인 것이 아니기 때문에 비현실적이라는 점이다. 둘째, SERVQUAL은 서비스품질을 과정품질 중심으로 지나치게 초점을 맞추고 있다거나 또는 과정과 결과품질이 모호하게 섞여 있는 차원들이 존재한다는 점이다(신재익・정기한, 2007). 한편 Llusar와 Zornoza(2000)는 교육서비스품질에 대해서는 아니나 일반적인 서비스품질 측정에 있어 SERVPERF가 SERVQUAL보다 더 우수하다고 주장하였다. 나아가 황인호 등(2006)은 SERVPERF가 교육서비스품질과 관련하여 시뢰성과 타당성을 가진 척도임을 검정하였으나, 측정방법 간의 효율성을 연구하지는 못하였다.

마지막으로 이석훈과 윤덕균(2004)은 어의차이척도와 삼각퍼지수를 이용하여 새로운 서비스품질 측정방법을 제시하였다. 즉 두 품질속성에 대한 고객의 기대와 성과가 각각 5와 4인 경우와 2와 1인 경우를 비교하면 그 품질속성의 차이는 동일하게 1의 차이가 있으나 비율에 의하면 각각 0.8과 0.5로서 두 품질속성이 다르므로, 성과에 대한 기대의 비율로서 측정할 것을 제안하였다. 아울러 어의차이척도가 갖는 언어적인 모호성을 해결하고자 삼각퍼지수를 이용한 비퍼지화값(defuzzification)을 구한 후, 이들에 기초한 성과에 대한 기대의 비율로 측정하는 것이 가장 우수한 서비스품질 측정방법임을 보였다. 그러나 이 방법은 교육서비스품질 측정에 적용된 것이 아니며, 나아가 비퍼지화값을 구하기 위하여 주관적으로 측정되는 삼각퍼지수의 평균값에 크게 의존하는 단점이 있다.

3. 연구방법과 실증분석

3.1 연구내용

입학자원의 감소, 교육시장의 개방 등으로 대학 간의 경쟁이 그 어느 때보다 심화된 환경 하에서, 대학은 생존과 발전을 위한 일환으로 대학교육에 대한 직접적 수요자인 대학생의 요구를 존중하는 쪽으로 발전방향을 모색해야 한다. 즉 대학은 주요고객인 대학생에게 쾌적한 교육환경과 서비스마인드를 바탕으로 제공되는 편리하고 합리적인 대학행정 및 양질의 교육서비스를 제공하여야 한다. 그러기 위해서는 제공되는 서비스품질에 대한 측정이 이루어져야 하는 바, 본 연구에서는 현재까지 알려진 대표적인 서비스품질 측정방법(SERVQUAL, SERVPERF, 삼각퍼지수를 이용한 방법) 중 교육서비스품질 측정에 가장 합당한 방법을 실증적으로 찾아보고자 한다. 이를 위하여 23개의 측정문항과 만족도 및 권유의사 등으로 구성된 설문문항을 개발하였다.

3.2 조사설계

본 연구는 대학교육 서비스품질 측정을 통한 방법 간 비교를 하는 것이다. 이에 J 대학 250명을 대상으로 2008년 5월 6일부터 5월 20일까지 할당표본을 이용한 자기기입식방법에 의하여 조사를 수행하였다(<표 2>참조). 이로부터 불성실하게 응답한 표본을 제외하고 242명의 응답을 획득하였다. 교육서비스품질 측정방법 비교를 위한 척도구성에 따른 설문문항은 서현석 등(2007)과 신재익과 정기한(2007) 등을 토대로 하여 연구목적에 맞게 수정한 것으로, 그 구성과 문항 수는 <표 1>과 같다.

<표 1> 척도구성에 따른 설문구성과 문항 수

구분	교육시설	교수지도	교수학습	행정업무	학사제도	생애가치
문항 수	5	4	4	4	3	3

<표 2> 표본구성(명)

		학년				전체
		1학년	2학년	3학년	4학년	
성별	여자	16	32	61	20	129
	남자	13	22	42	36	113
전체		29(12.0%)	54(22.3%)	103(42.6%)	56(23.1%)	242

3.3 기초분석

배리맥스 회전을 통한 요인분석 결과 기대와 성과 모두 6개의 요인으로 도출되었으며, 설명력은 각각 72.01%와 70.32%로 나타났다. 한편 신뢰도분석 결과 기대에 대한 크론바 알파는 0.936 그리고 성과에 대한 크론바 알파는 0.914로, 측정문항의 신뢰도는 매우 높게 나타났다. 표본으로부터 계산된 기대와 성과에 대한 기초통계는 <표 3>과 같다.

<표 3> 기대와 성과에 대한 기초통계

문 항	기대		성과	
	평균	표준편차	평균	표준편차
구비된 학습관련 장비의 최신형 정도	3.19	.774	3.35	.812
학습관련 장비의 구비정도	3.22	.773	3.36	.847
강의실, 도서관 등 교육시설(인프라) 여건	3.24	.887	3.16	.933
마련된 편의시설이 좋은지 여부	3.13	.837	2.97	.804
편의시설의 사용상 편리성	3.12	.819	2.91	.863
교수면담의 용이성	3.00	.857	3.00	.901
교수의 학생면담 자세	3.12	.857	3.13	.915
교수와 학생의 인간관계 형성 정도	3.23	.826	3.10	.964
교수 진로지도의 충실성	3.25	.891	3.14	.929

문 항	기대		성과	
	평균	표준편차	평균	표준편차
강의내용의 적절성	3.25	.769	3.32	.715
과제물 내용의 적절성	3.18	.728	3.16	.768
과제물에 대한 피드백	2.99	.757	2.91	.836
성적평가의 공정성	3.14	.969	3.06	.877
행정직원의 전문성	3.03	.790	2.83	.809
학생에 대한 행정직원의 태도	3.04	.913	2.75	.959
행정직원에 대한 신뢰정도	3.06	.859	2.81	.857
행정서비스의 질	3.04	.897	2.80	.874
복수전공제도 등 학사제도의 다양성	3.19	.871	3.15	.865
학생요구 사항 응대에 대한 신속성	2.98	.909	2.66	.904
상담 등 학생지원제도의 충실성	3.07	.822	2.91	.865
학교에 대한 자부심	2.62	.977	3.11	.829
전공지식 획득 정도	3.10	.966	3.22	.921
졸업 후 취업 가능성 정도	2.90	1.103	2.97	.876

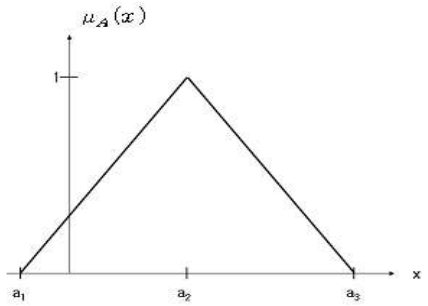
3.4 퍼지이론 및 응답의 비퍼지화

본 연구의 목적은 대학교육 서비스품질 측정을 통한 방법 간 비교를 하는 것이다. 이를 위하여 비교의 기준으로 삼는 선행연구중의 하나가 이석훈과 윤덕균(2004)이 제시한 퍼지수를 이용한 서비스품질 측정방법이다. 이에 퍼지이론 및 응답의 비퍼지화 과정에 대하여 간략하게 소개하면 다음과 같다.

인간의 애매한 표현을 처리할 수 있는 이론적인 바탕을 제공하는 것이 바로 퍼지이론이다. 이는 1965년 Zadeh교수에 의하여 처음 발표된 이론으로, 어떤 원소 x가 보통 집합 A에 소속되면 소속함수 $\mu_A(x)=1$, 소속되지 않으면 $\mu_A(x)=0$으로 정의되는데 반하여, 소속함수의 값이 1과 0뿐만 아니라 [0, 1]사이의 임의의 값을 가질 수 있도록 정의되는 집합을 퍼지집합(fuzzy set)이라 한다. 한편 퍼지수(fuzzy number) $A=[a_1,\ a_2,\ a_3]$란 실수 R에서 퍼지구간을 정의하는 퍼지집합으로 표현된다. 일반적으로 퍼지구간은 구간의 양끝을 나타내는 끝점 a_1과 a_3 그리고 최대 소속값을 갖는 점 a_2로 나타낸다. 일반적으로 퍼지숫자는 정규화(normalization)되고 볼록(convex)하여야 한다(이광형 · 오길록, 1997). 퍼지수에는 여러 가지 형태가 있을 수 있는데, 위와 같이 세 개의 점으로 표현될 수 있는 삼각퍼지수가 가장 간단한 형태이다. 한 예로 삼각퍼지수 A를 $A=(a_1,\ a_2,\ a_3)$라고 정의하면 <그림 1>과 같은 퍼지숫자가 되고, 이 때 각 원소들의 소속함수 값은 식(1.1)과 같이 정의된다.

$$\begin{aligned}\mu_A(x) &= 0, && x < a_1\\ &= \frac{x-a_1}{a_2-a_1}, && a_1 \le x \le a_2\\ &= \frac{a_3-x}{a_3-a_2}, && a_2 \le x \le a_3\\ &= 0, && x > a_3\end{aligned} \tag{1.1}$$

여기서 소속함수 n개 중 i번째 삼각퍼지수는 $\widetilde{A_i}=(a_1^{(i)},\ a_2^{(i)},\ a_3^{(i)}),\quad i=1,2,\cdots,n$이며, 평균 삼각퍼지수 $\widetilde{A}$는 $\widetilde{A}=\dfrac{\widetilde{A_1}+\widetilde{A_2}+\cdots+\widetilde{A_n}}{n}$이고, 평균 삼각퍼지수 $\widetilde{A}$의 비퍼지값(defuzzification)은 $\widetilde{A_m}=\dfrac{(a_1+2a_2+a_3)}{4}$이다.



<그림 1> 삼각 퍼지숫자 $A=(a_1,\ a_2,\ a_3)$

교육서비스품질을 측정을 위한 응답을 획득함에 있어, 본 연구에서는 리커트5점척도를 이용하여 학생들이 느끼는 정도를 5등분으로 구분하여 답하도록 하였다. 한편 이석훈과 윤덕균(2004)에서와 같이, 5등분의 각 척도는 개인적인 판단기준이 아니므로 각 등분에 대하여 0 ~ 100의 숫자 범위 내에서 하한값, 중앙값, 상한값을 가진 구간개념의 삼각퍼지수로 변환하여 분석한다. 이를 위하여 마케팅 및 경영학을 전공으로 하는 교수 14명을 대상으로 5등분에 대한 삼각퍼지수의 평균값을 구한 결과 <표 4>와 같은데, 이를 FR-SERVQUAL 교육서비스품질 측정의 분석기준으로 활용하였다.

<표 4> 리커트5점척도에 의한 5등분 삼각퍼지수

	하한	중심	상한
매우 그렇지 않다	10.3	24.2	32.2
그렇지 않다	36.9	44.6	51.5
보통이다	56.1	63.9	70.8
그렇다	73.6	79.8	85.5
매우 그렇다	87.9	93.8	100

3.5 회귀분석

대학교육 서비스품질 측정방법 간 비교를 위하여, 이석훈과 윤덕균(2004)에서와 같이 측정문항과 결과변수(만족도 및 주위권유여부)에 대한 회귀분석 통한 결정계수를 구하고, 이를 토대로 통계적으로 가장 합당한 측정방법을 찾고자 하는 바, 이는 서비스품질 측정을 위한 품질모형 비교연구(박윤서 등, 2008)에서 일반적으로 사용하는 연구방법이다.

먼저 이석훈과 윤덕균(2004)에서는, 기존의 리커트척도가 개인적인 언어적 척도가

다르고 개인의 내면적 의미를 정량화하기에는 개인의 의사가 충분히 반영되지 못하기 때문에 7등분 어의차이척도를 사용한다고 하였다. 그러나 박도순(2006)에 따르면, 어의차이척도는 양극단과 중앙점의 완전성에 대한 비판 등 여러 측면에서 많은 문제점이 있는 척도이다. 이에 본 연구에서는 일반적으로 쉽게 인지할 수 있는 리커트5점척도를 사용하였다. 회귀분석 결과 <표 5> 및 <표 6>에서 보는바와 같이, 두개의 종속변수 모두에 대하여 SERVPERF가 가장 효율적인 측정방법으로 나타났다.

<표 5> 전반적 만족도에 대한 회귀분석 결과

구분	R	R^2	Adjusted R^2
SERVQUAL	0.493	0.243	0.230
SERVPERF	0.793	0.629	0.615
R-SERVQUAL	0.471	0.222	0.205
FR-SERVQUAL	0.457	0.209	0.195

* SERVQUAL : GAP(기대-성과) * SERVPERF : 성과
* R-SERVQUAL : Ratio(성과/기대) * FR-SERVQUAL : 퍼지수를 적용한 Ratio

<표 6> 주위권유 여부에 대한 회귀분석 결과

구분	R	R^2	Adjusted R^2
SERVQUAL	0.385	0.148	0.137
SERVPERF	0.793	0.629	0.623
R-SERVQUAL	0.328	0.108	0.100
FR-SERVQUAL	0.328	0.107	0.100

4. 결론

지금 한국의 대학 특히 지방대학은 입학자원확보를 위한 전쟁중이다. 다소 과격하게 들릴지 모르나 이는 주지의 사실이다. 이와 같은 현상은 입학자원의 감소, 교육시장의 개방 등으로 대학간의 경쟁이 그 어느 때보다 심화된 결과이다. 이러한 급변하는 대학교육환경 하에서 대학은 생존과 발전을 위해서는 차별화된 발전전략을 수립하고, 한정된 인적·물적자원을 효율적으로 활용하는 특성화 프로그램을 개발하여 체계적으로 추진하여야 한다. 나아가 쾌적한 교육환경과 서비스마인드를 바탕으로 편리하고 합리적인 대학행정 및 양질의 교육서비스를 제공하여야 한다(최경호, 2006).

이 과정에서 제공되는 서비스품질에 대한 측정이 이루어져야 하는 바, 본 연구에서는 지금까지 알려진 서비스품질 측정방법인 SERVQUAL, SERVPERF 그리고 이석훈과 윤덕균(2004)이 제시한 퍼지수(fuzzy number)를 이용한 서비스품질측정 방법 중, 교육서비스품질 측정에 통계적으로 가장 합당한 방법을 실증적으로 찾아보았다. 그 결과 <표 5>와 <표 6>에서 보는바와 같이 SERVPERF방법이 가장 효율적인 것으로 나타났다. 이는 이석훈과 윤덕균(2004)의 결과와는 사뭇 다르다. 그러나 적용대상이 다르고, Llusar와 Zornoza(2000) 및 황인호 등(2006)은 SERVPERF방법이 효율적이라고 주장한 점을 토대로 본다면 본 연구의 결과는 고무적이라 할 수 있다. 즉 교육서비스품질 측정을 위한 방법으로는 SERVPERF방법이 통계적인 측면에서 가장 효율적

임을 알 수 있었다. 그러나 표본의 크기가 크지 않고 삼각퍼지수의 평균값이 주관적으로 측정된 점 등을 고려한다면 본 연구의 결과를 일반화하기에는 조심의 여지가 있다. 아울러 본 주제에 대한 보다 많은 실증분석이 향후 뒤따라야 할 것으로 판단하며, 본 연구는 이를 위한 단초를 제공했다는 점에 그 의미를 두도록 한다.

참고문헌

1. 김미라, 황덕순 (2006), 대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델구축, 한국가정관리학회지, 24(6), 17-31.
2. 박도순 (2006), 척도법, 교육과학사.
3. 박윤서, 이승인, 강삼필, 김용식, 양유 (2008), 소매점 서비스품질 측정을 위한 품질모형 비교 연구, 2008년 대한산업공학회・한국경영과학회 춘계공동학술대회 발표논문집.
4. 박주성, 김종호, 신용섭 (2003), 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향, 한국마케팅저널, 4(4), 51-74.
5. 서현석, 나진혁, 나윤규 (2007), 교육 서비스 품질요인 및 고객참여행동이 고객만족도에 미치는 영향, 교육평가연구, 20(4), 189-212.
6. 신재익, 정기한 (2007), 교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구, 학습자중심교과교육연구, 7(1), 231-256.
7. 이광형, 오길록 (1997), 퍼지이론 및 응용1; 이론, 홍릉과학출판사.
8. 이석훈, 윤덕균 (2004), 퍼지수를 이용한 서비스품질측정, 한국산업경영시스템학회 2004 춘계학술대회논문집, 109-112.
9. 차수련, 채연수 (1999), 교육 서비스품질의 측정에 관한 연구, 경상논총, 20, 81-110.
10. 최경호, 이승주 (2005), 강의 서비스품질 측정도구 제안, 응용통계연구, 18(2), 487-497.
11. 최경호 (2006), 대학교육서비스 만족요인 실증분석, 한국데이터정보과학회지, 17(2), 279-289.
12. 황인호, 신재익, 정기한 (2006), 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구, 고객만족경영연구, 8(1), 31-47.
13. Carman, J. M. (1990), Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions, *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
14. Cronin, J. J. Jr., Taylor, S. A. (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56(July), 125-131.
15. Fisk, R. P., Brown, S. W. and Bitner, M. J. (1993), Tracking the evolution of the service marketing literature, *Journal of Retailing,* 69, 61-103.
16. Gronroos, C. (1982), *Strategic Management and Marketing in Service Sector,* London, Chartwell Bratt.
17. Llusar, J. C. B. and Zornoza, C. C. (2000), Validity and reliability in

perceived quality measurement models: An empirical investigation in Spanish ceramic companies, *International Journal of Quality & Reliability Management,* 17(8), 899-918.

18. Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1985), Acenceptual model of service quality and its implication for future research, *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
19. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988), SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(Spring), 2-40.

[접수일(2008년 7월 1일), 수정일(2008년 7월 29일), 게재확정일(2008년 8월 8일)]