



## 전통시장의 경영컨설팅 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향 - 컨설팅 활용도의 매개효과 -

안상훈<sup>1,\*</sup> · 박미라<sup>1</sup> · 이용철<sup>2</sup>

<sup>1</sup>경기대학교 외식조리관리학과, <sup>2</sup>우송대학교 외식조리학부

A Study on the Service Quality of Management Consulting of Traditional Korean Markets and This Affects the Management's Performance  
- Mediating Effects of Utilizing Management Consulting -

Sang Hoon An<sup>1,\*</sup>, Mi Ra Park<sup>1</sup>, Yong Chul Lee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Foodservice and Culinary Management, Kyonggi University

<sup>2</sup>Department of Master Chef, Woosong University

### Abstract

This study investigated the influence of the quality of a business management consulting service and the mediating effect of utilizing a business management consulting service. For this purpose, data was collected from 200 self-employed workers of the Moonchang market in Dasejun, the Yongdap market in Seoul and the Jatgeoeul market in Gyeonggi. The result of the study are as follows. First, it was found that the quality of interaction, the quality of the result and the quality of the physical environment have significant influences over peoples' financial aptitude. Second, it was found that the quality of the interaction, the quality of the result and the quality of the physical environment have significant influences over peoples' non-financial aptitudes. Thirds, the evaluation of a mediating effect of utilization of a business management consulting service on the relationship between the quality of a business management consulting service and business performance showed that it has a significant influence in all ways and so this, proved its mediating effect. Therefore, as one of the means to activate traditional markets in Korea, it would be beneficial to actively introduce a business management consulting service and this would achieve a better performance through efforts to change the perception of employees and consultants about post-management of business management consulting services.

**Key Words:** Traditional market, management consulting, service quality, management performance, consulting utilization

### 1. 서 론

전통시장은 우리 삶에서 공공의 문화공간과 지역 경제발전을 책임지는 교류의 중심으로서 역할을 수행해오는 중요한 가치를 지니고 있다. 국내 전통시장의 성공사례를 살펴보면 서울의 광장시장은 많은 내·외국인들에게 여행이나 관광 명소가 자리 잡고 있는데, 이는 가격 경쟁력과 먹거리 골목의 주력 상품들의 영향력이 크다고 할 수 있다(Lee 2014). 외국 전통시장의 사례를 살펴보면 폴란드의 Rynek market, 스페인의 Mercat de santa caterina, 영국의 Borough market 등은 그 역사가 100년이 넘었지만 아직까지 지역 주민들에게 랜드마크로서 중요하게 자리 잡고 있다(Choi & Kim

2017). 하지만 국내의 전통시장은 소비문화의 변화, 유통시장의 확대 등으로 인해 입지가 줄어들고 있으며 이는 지역 경제에도 영향을 미치고 있다(Shim & Chang 2016). 또한 대형할인점, 홈쇼핑, 기업형 슈퍼마켓 등의 소매 업체는 높은 성장을 해 온 반면, 내·외부의 환경 변화에 대처하지 못한 전통시장은 쇠퇴기에 접어들고 있다(Kim et al. 2010).

국내의 전통시장이 쇠퇴하는 원인은 복합적이라고 할 수 있는데 Park & Noh(2007)은 그 원인에 대해 입지, 상품구색, 상품 및 브랜드의 가치, 물리적 환경, 점포 이미지, 홍보 전략, 서비스 등의 요인이 경쟁업체와 비교하였을 때 크게 떨어지기 때문이라고 하였다. 또한 Kim & Ryu(2016)은 유통 환경 변화, 전통 시장 시설의 낙후, 상인의식결여, 자구노

\*Corresponding author: Sang Hoon An, Department of Foodservice and Culinary Management, Kyonggi University, 16227, 154-42, Gwanggyosan-ro, Yeongtong-gu, Suwon, Kyonggi-do, Korea Tel: 82-31-249-9545 Fax: +82-31-249-9545 E-mail: kgu777@hanmail.net

력 부족, 정부지원 미흡 등의 요인을 전통시장 쇠퇴의 원인으로 지적하였으며, Chang et al.(2016)은 소비자들이 편리성과 즉시성의 영향으로 인해 인터넷을 활용한 구매가 늘어나면서 전통시장을 찾는 소비자가 줄어들고 있다고 하였다. 전통시장은 자유시장의 경제 원리와 경쟁 체제와 맥락이 다른 부분이 있는데 전통시장의 매출은 지역으로 다시 유입되는 순환경제의 형태를 이루고 있으며, 생계형의 자영업자들이 주를 이루고 있는 특성 때문에 전통시장과 자영업자들의 생계가 무너지게 되면 소득불평등을 나타내는 지니계수에도 좋지 않은 영향을 미칠 수 있다.

이러한 문제를 해결하기 위한 국내의 전통시장 육성 정책을 살펴보면 1961년에 시행된 ‘시장법’과 1986년 ‘도소매 진흥법’을 시작으로 1990년대 중반부터 낙후된 전통시장의 현대화와 같은 전통시장 활성화 정책을 시행해왔지만, 하드웨어 중심의 행정과 편의적, 획일적인 접근 방법의 정책들로 인해 전통시장 고유의 매력을 살리지 못했다는 점이 지적되어 왔다(Lee et al. 2013). 또한 정부는 2010년 06월 30일에 ‘전통시장 육성을 위한 특별법’을 제정하였으며, 2013년에는 ‘소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법’이 개정되어 전통시장 살리기에 나서고 있다(Yi & Kim 2017).

이와 같이 국내의 전통시장을 살리고 경쟁력 제고를 위한 방안 마련이 필요한 시점에서 부가가치와 파급효과가 큰 경영컨설팅에 대한 관심이 증가하고 있다. 경영컨설팅은 급변하는 경영환경에서 경쟁우위 확보를 위해 기업에서 전략적 수단으로 활용해왔으며(Lee et al. 2011), 전문가들의 진단과 처방을 통해 어려움을 겪고 있는 경영 문제를 해결하는 활동 과정으로 정부에서도 컨설팅 산업을 육성하기 위한 방안을 마련하고 수요확대, 기반조성, 중소기업 컨설팅 확산에 힘쓰고 있다(Ryu 2017).

전통시장의 경영 컨설팅과 관련된 선행연구를 살펴보면 Kim(2012)의 연구에서는 전통시장에 대한 비즈니스 컨설팅 추진 방법에 대해 언급하였으며 문화 및 관광 명소 사업 실시, 전통시장 고유 이미지 개발, 물리적 환경 개선 등이 필요하다고 하였다. 또한 Chang et al.(2016)의 연구에서는 전통시장의 활성화 경영컨설팅에 대해 연구하였으며 지역의 경제 차원에서 존재의 가치성이 높은 전통시장에 대해 선행연구와 보고서에서 중점적으로 다루고 있는 내용에 대해 리뷰하고 이를 중심으로 향후 전통시장의 경쟁력을 높이기 위한 경영컨설팅에 대해 제안하고자 하였다.

국내 경영컨설팅 연구의 동향을 살펴보면 경영성과와 관련된 연구가 가장 많았으며, 독립변수로서 서비스품질과 컨설턴트의 역량을 다루고 있는 연구가 전체 연구의 75%를 차지하고 있다(Jung & Moon 2016). 이 중 대부분의 연구에서 Parasuraman et al.(1988)이 개발한 SERVQUAL모형을 기반으로 경영컨설팅 서비스품질 요인을 제시하고 있지만, 서비스 과정 품질에 집중되어 있는 한계점에 대한 비판이 지속되어져 왔다(Brady & Cronin 2001; Yi & La 2003). 이러

한 한계점을 극복하기 위해 Brady & Cronin(2001)에 의해 서비스 과정뿐만 아니라 결과품질까지 고려한 3차원의 서비스품질 모형이 개발되었는데, 이는 서비스품질에 대해 다각적인 측면에서 분석할 수 있는 논리적이고 포괄적이라는 평가를 받고 있다(Yi & La 2011). 이에 본 연구의 서비스품질 모형은 현재 가장 널리 이용되고 있는 Brandy & Cronin (2001)의 연구에서 제시한 서비스품질 모형을 적용하고자 하며, 이 모형에서는 상호작용품질, 결과품질, 물리적환경품질에 대한 내용을 포함하고 있다.

본 연구에서는 국내 전통시장이 쇠퇴하고 자영업자들이 어려움을 겪고 있는 시점에서 경영컨설팅의 서비스품질과 경영성과의 영향 관계를 검증하고 컨설팅을 활용도에 따른 간접효과를 검증하여 경영컨설팅을 활용한 국내 전통시장 활성화와 경쟁력을 제고 할 수 있는 방안에 대해 제시하고자 한다. 컨설팅 활용도의 매개효과를 검증한 이유는 다음과 같다. 업체의 환경에 따라 컨설턴트의 대안 제시를 실현할 수 있는 기간이 다르고 이를 수행하기 위한 시설, 인력 등의 추가적인 투자가 요구되는 경우가 있으며 업체 환경의 급격한 변화로 인해 적용하기 어려운 경우가 발생한다. 또한 컨설팅을 통해 제시된 문제해결 대안만으로는 경영성과가 향상된다고 단언하기는 어려우며 실제로 이루어진 컨설팅의 활용도에 따라 경영성과가 영향을 받을 수 있기 때문에(Ryu 2017), 매개효과의 검증은 유의미할 것이라고 사료된다.

## II. 연구 내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 기간

본 연구는 생명윤리위원회의 승인(P01-201907-22-016)을 받은 후 연구를 수행하였다. 본 연구의 조사대상은 대전 문창시장, 서울 용답시장, 가평 잣고을시장의 경영 관련 컨설팅을 받아본 경험이 있는 자영업자 200명을 대상으로 2019년 01월 10일부터 01월 31일까지 21일 간 설문조사 사이트인 google docs를 활용한 온라인 설문방법과 직접 방문하여 설문지를 배포 및 회수하는 오프라인 설문방법으로 실시하였다. 본 연구의 대상자 선정 기준에 부합하는 대상자를 직접 찾아다니기에는 어려움이 있기 때문에 연구자들이 컨설팅을 수행해본 경험이 있는 대전 문창시장, 서울 용답시장, 가평 잣고을시장의 업체들의 도움을 받아 주변 업체들 중 컨설팅을 받아본 경험이 있는 업체를 소개받는 방식으로 연구 대상자를 모집하였다.

연구의 신뢰성과 타당성을 위하여 예비조사를 실시하여 설문조사에서 나타날 수 있는 오류의 가능성을 최소화 하였다. 예비조사는 2019년 01월 03일부터 01월 08일까지 총 50부의 설문지를 회수하여 실시하였으며, 본 연구를 위해 배포된 총 200부(100%) 중 SPSS의 데이터탐색을 통해 왜도와 첨도가 평균치를 상회하는 것과 극단치 및 이상치로 판별된 것을 제거하여 총 190부(95.0%)의 설문지를 연구에 사용하였다.

2. 조사내용 및 분석방법

설문지는 선행연구를 토대로 경영컨설팅 서비스품질(CS) 13문항, 경영성과(MP) 9문항, 컨설팅 활용도(CU) 5문항, 업체의 일반사항 5문항으로 구성하였다. 경영컨설팅 서비스품질은 Kim(2006)과 Ryu(2017)의 연구에서 제시한 연구모형에 따라 상호작용품질(IQ), 결과품질(OQ), 물리적환경품질(PQ) 총 3개의 하위요인으로 구성하였으며, 기존의 선행연구에서 제시한 경영컨설팅 서비스품질의 15개 설문 문항 중에서 탐색적 요인 분석의 회전된 성분행렬에서 설명력이 현저히 떨어지는 상호작용품질 1문항, 물리적환경품질 1문항을 제외한 13문항을 분석에 적용하였다. 경영성과에 대해서는 Jeon(2009), Kaplan & Norton(2000)의 연구를 바탕으로 재무적성과(FP), 비재무적성과(NFP) 총 2개의 하위요인, 9문항으로 구성하였으며, 컨설팅 활용도는 Chae(2011)의 연구를 바탕으로 5문항으로 구성하였다. 업체의 일반사항에 대한 문항은 Ryu(2017)의 연구를 토대로 5문항으로 구성하였다. 경영컨설팅 서비스품질, 경영성과, 컨설팅 활용도는 5점 리커드 척도(1점: 매우 그렇지 않다, 5점 매우 그러하다)로 측정하였으며, 업체의 일반사항은 명목척도로 측정하였다. 본 연구의 자료 분석 방법은 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석(Frequency analysis), 탐색적 요인분석(Factor analysis), 신뢰도 분석(Reliability analysis), 상관관계분석(Correlation analysis), 다중 회귀분석(Multiple regression analysis), 매개 효과 검증(Mediating effect)을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 업체의 일반적 사항

업체의 일반적 사항은 <Table 1>에 제시되어 있다. 업종은 농업/어업 23명(12.1%), 제조업 63명(33.2%), 도소매/유통업 60명(31.6%), 서비스업 44명(23.2%)으로 나타났으며, 업력은 3년 미만 15명(7.9%), 3~5년 미만 61명(32.1%), 5~7년 미만 47명(24.7%), 7~10년 미만 34명(17.9%), 10년 이상 33명(17.4%)으로 나타났다. 컨설팅을 받은 기간은 1개월 미만 25명(13.2%), 1~2개월 미만 97명(51.1%), 2~4개월 미만 31명(16.3%), 4~6개월 미만 24명(12.6%), 6~8개월 미만 12명(6.3%), 8개월 이상 1명(0.5%)으로 나타났으며, 컨설팅 종료 후 사후관리 여부에 대해서는 받았다 69명(36.3%), 받지 않았다 121명(63.7%)으로 나타났다. 컨설팅 결과의 실행 및 정착을 위한 사후관리의 필요성 여부에 대해서는 전혀 필요 없다 10명(5.3%), 필요 없다 44명(23.2%), 보통이다 66명(34.7%), 필요하다 42명(22.1%), 매우 필요하다 28명(14.7%)으로 나타났다.

2. 측정항목의 신뢰도 및 타당도 검증

본 연구는 측정항목의 신뢰성과 타당성을 분석하기 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였으며, 실증분

<Table 1> General items of the subjects

|                                       | Classification                     | N (190) | %    |
|---------------------------------------|------------------------------------|---------|------|
| Type of business                      | Agriculture/Fishery                | 23      | 12.0 |
|                                       | Manufacturing business             | 63      | 33.2 |
|                                       | Wholesale and retail/ Distribution | 60      | 31.6 |
|                                       | Service industry                   | 44      | 23.2 |
| Years of working                      | Less than 3year                    | 15      | 7.9  |
|                                       | 3~5year                            | 61      | 32.1 |
|                                       | 5~7year                            | 47      | 24.7 |
|                                       | 7~10year                           | 34      | 17.9 |
|                                       | More than 10year                   | 33      | 17.4 |
| Period of consulting                  | Less than 1month                   | 25      | 13.2 |
|                                       | 1~2month                           | 97      | 51.1 |
|                                       | 2~4month                           | 31      | 16.3 |
|                                       | 4~6month                           | 24      | 12.6 |
|                                       | 6~8month                           | 12      | 6.3  |
| Follow up management after consulting | Yes                                | 69      | 36.3 |
|                                       | No                                 | 121     | 63.7 |
| Need of follow up management          | I do not need it at all            | 10      | 5.3  |
|                                       | Not required                       | 44      | 23.2 |
|                                       | Normal                             | 66      | 34.7 |
|                                       | I need it                          | 42      | 22.1 |
|                                       | It is very necessary               | 28      | 14.7 |

석 결과는 <Table 2>에 제시되어 있다. 경영컨설팅 서비스품질에 대한 탐색적 요인분석 결과 총 13개의 문항이 적용되었다. KMO측도는 .835, Bartlett의 구형성 검정치는 2292.662, 유의수준은 .000으로 요인분석의 타당성은 적합한 것으로 나타났다. 서비스품질에 대한 요인 추출결과 3개의 요인이 도출되었으며 총 분산 설명력은 77.546%으로 나타났다. 각 요인에 대한 신뢰도 분석결과 상호작용품질 .882, 결과품질 .915, 물리적환경품질 .924를 나타내었다. 이는 사회과학분야의 실증분석에서 요구하는 .70 이상을 충족하고 있으므로 측정항목의 신뢰도는 만족할 만한 수준인 것으로 확인되었다.

경영성과에 대한 탐색적 요인분석 결과 총 9개의 문항이 요인분석에 적용되었다. 요인분석의 적용 가능성의 검정결과 표준형성 적절성의 KMO측도는 .813, Bartlett의 구형성 검정치는 1606.600, 유의수준은 .000으로 요인분석의 적합성을 검증하였다. 경영성과에 대한 요인 추출결과 2개의 요인이 도출되었으며 총 분산 설명력은 78.635%으로 나타났다. 각 요인에 대한 신뢰도 분석결과 재무적성과 .906, 비재무적성과 .927으로 나타나 측정항목의 적합한 타당성과 신뢰성을 확인하였다.

<Table 2> Factor analysis and reliability analysis of variables

| Component  | Details   | Component Matrix | Communalities | Eigen values | % of variance | Cronbach's $\alpha$ |
|--|---|------------------|---------------|--------------|---------------|---------------------|
| Interaction Quality  | Consultant had expertise and experience                                     | .839             | .798          | 6.611        | 27.862        | .882                |
|  | I believed in the consultant and could depend on it                         | .844             | .786          |              |               |                     |
|  | Communication between consultant and staff was smooth                       | .880             | .666          |              |               |                     |
|  | Consultant provided the service at the appointed time                       | .871             | .655          |              |               |                     |
|  | Consultant was sincere and kind   | .852             | .740          |              |               |                     |
| Result Quality   | Consulting practices can be applied in the field                            | .880             | .833          | 2.430        | 26.456        | .915                |
|  | Completion report of consulting was made faithfully                         | .889             | .808          |              |               |                     |
|  | Implementation plan of consulting was specifically suggested                | .859             | .890          |              |               |                     |
|  | Key performance indicators were achieved when planning consulting           | .925             | .698          |              |               |                     |
| Physical Environmental Quality   | Consultant had the hardware needed for consulting                           | .896             | .841          | 1.040        | 23.228        | .924                |
|  | Consultant had the software needed for consulting                           | .879             | .888          |              |               |                     |
|  | Consulting firm had the right facilities and atmosphere                     | .911             | .797          |              |               |                     |
|  | Time and place to provide consulting was convenient                         | .917             | .776          |              |               |                     |
| KMO=0.835, Bartlett: 2292.662 (df=78, Sig=.000), Cumulative % variance=77.546% |   |                  |               |              |               |                     |
| Financial Performance  | Sales after consulting increased  | .887             | .752          | 5.236        | 40.209        | .906                |
|  | Operating profit increased after consulting                                 | .902             | .685          |              |               |                     |
|  | Debt ratios decreased after consulting                                      | .871             | .829          |              |               |                     |
|  | Cash flow improved after consulting   | .871             | .824          |              |               |                     |
|  | After consulting, securing funding became easy                              | .892             | .730          |              |               |                     |
| Non-financial Performance  | After consulting, new customers increased                                   | .913             | .810          | 1.841        | 38.426        | .927                |
|  | After consulting, customer satisfaction increased                           | .916             | .797          |              |               |                     |
|  | After consulting, communication between departments and staff became smooth | .879             | .906          |              |               |                     |
|  | After consulting, efficiency of business management improved                | .911             | .820          |              |               |                     |
| KMO=.813, Bartlett: 1606.600 (df=36, Sig=.000), Cumulative % variance=78.635%  |   |                  |               |              |               |                     |
| Consulting Utilization   | Management has a strong willingness to reflect on the results of consulting | .942             | .720          | 4.004        | 80.081        | .937                |
|  | The results of consulting was reflected immediately                         | .923             | .833          |              |               |                     |
|  | We plan to reflect consulting results in the long term                      | .914             | .876          |              |               |                     |
|  | We are using consulting results well for actual work                        | .909             | .900          |              |               |                     |
|  | Staff training is active to reflect consulting results                      | .922             | .837          |              |               |                     |
| KMO=0.854, Bartlett: 887.921 (df=10, Sig=.000), Cumulative % variance=80.081%  |   |                  |               |              |               |                     |

컨설팅 활용도에 대한 탐색적 요인분석 결과 5개의 문항이 요인분석에 적용되었다. KMO측도는 .854, Bartlett의 구형성 검정치는 887.921, 유의수준은 .000으로 요인분석의 타당성은 적합한 것으로 나타났다. 총 분산 설명력은 80.081%, 신뢰도는 .937으로 나타나 측정항목의 적합한 타당성과 신뢰성을 확인하였다.

각 변수에 대한 설문 문항을 살펴보면 다음과 같다. 상호작용품질의 설문문항은 ‘컨설턴트는 전문지식과 경험을 가지고 있었다’, ‘컨설턴트는 믿고 의지할 수 있었다’, ‘컨설턴트와 회사직원 간의 의사소통이 원활하였다’, ‘컨설턴트는 약속한 시간에 서비스를 제공하였다’, ‘컨설턴트는 성실하고 친절하였다’로 구성하였다. 결과품질의 설문문항은 ‘컨설팅 실

행방안이 현장 적용 가능하다’, ‘컨설팅 완료보고서가 충실하게 작성되었다’, ‘컨설팅 실행방안이 구체적으로 제시되었다’, ‘컨설팅 수행 계획 시 목표로 했던 핵심성과지표가 달성되었다’로 구성되었다. 물리적환경품질에 대한 설문문항은 ‘컨설턴트는 컨설팅에 필요한 하드웨어를 갖추고 있다’, ‘컨설턴트는 컨설팅에 필요한 소프트웨어를 갖추고 있었다’, ‘컨설팅사는 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있었다’, ‘컨설팅을 제공하는 시간과 장소가 편리하였다’로 구성하였다.

경영성과의 요인 중 재무적성과에 대한 설문문항은 ‘컨설팅 후 매출액이 증가하였다’, ‘컨설팅 후 영업이익이 증가하였다’, ‘컨설팅 후 부채비율이 감소하였다’, ‘컨설팅 후 현금흐름이 개선되었다’, ‘컨설팅 후 자금 확보가 용이해졌다’로

구성하였다. 비재무적성과에 대한 설문문항은 ‘컨설팅 후 신규로 거래처가 증가하였다’, ‘컨설팅 후 고객만족도가 높아졌다’, ‘컨설팅 후 부서 또는 직원간의 의사소통이 원활해졌다’, ‘컨설팅 후 업무관리 효율성이 향상되었다’로 구성되었다.

컨설팅 활용도에 대한 설문문항은 ‘경영진은 컨설팅 결과에 대한 업무 반영의지가 높은 편이다’, ‘컨설팅 결과를 즉각 업무에 반영하였다’, ‘컨설팅 결과를 장기적으로 업무에 반영할 계획이다’, ‘컨설팅 결과를 실제 업무에 잘 활용하고 있다’, ‘컨설팅 결과의 반영을 위해 직원교육이 활발하다’로 구성하였다.

3. 경영컨설팅 서비스품질, 경영성과, 컨설팅 활용도 간의 상관관계 분석

본 연구에서는 구성개념들에 대한 타당도와 신뢰도의 적합성을 파악하고, 각각의 요인들 간의 상관성과 방향성을 확인하기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 분석 결과는 <Table 3>에 제시하였다. 각 요인의 상관관계분석 결과 대부분의 요인이 유의수준  $p < .05$  이하에서 통계적 유의성을 나

타내는 것으로 분석되었으며, 물리적환경품질과 재무적성과의 상관관계( $r = .801, p < .001$ )에서 가장 높은 상관성을 나타내었고, 다음으로는 물리적환경품질과 컨설팅 활용도( $r = .783, p < .001$ )가 높은 상관관계를 갖는 것으로 파악되었다.

4. 경영컨설팅 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향 분석

경영컨설팅 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향을 파악하기 위하여 경영컨설팅 서비스품질의 요인을 ‘상호작용품질’, ‘결과품질’, ‘물리적환경품질’로 한정하고, ‘경영성과’를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 <Table 4>와 같다.

경영컨설팅 서비스품질이 재무적성과에 미치는 영향 분석 결과 설명력이 73.9%로 나타났으며, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $F = 178.995, p < .005$ ). 또한 각 독립변수의 유의성을 판단하기 위하여 t값을 살펴본 결과 상호작용품질( $t = 3.071, p < .005$ ), 결과품질( $t = 8.215, p < .005$ ), 물리적환경품질( $t = 8.533, p < .005$ )이 재무적성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.  $\beta$ 값을 살펴보면 상호작용품질 .138,

<Table 3> Correlation analysis

|                                | Interaction Quality | Result Quality  | Physical Environmental Quality | Consulting Utilization | Financial Performance | Non-financial Performance |
|--------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Interaction Quality            | 1                   |                 |                                |                        |                       |                           |
| Result Quality                 | .292**              | 1               |                                |                        |                       |                           |
| Physical Environmental Quality | .555**              | .633**          | 1                              |                        |                       |                           |
| Consulting Utilization         | .522**              | .418**          | .783**                         | 1                      |                       |                           |
| Financial Performance          | .516**              | .737**          | .801**                         | .577**                 | 1                     |                           |
| Non-financial Performance      | .713**              | .246**          | .594**                         | .596**                 | .509**                | 1                         |
| Means $\pm$ SD                 | 3.64 $\pm$ 0.82     | 2.58 $\pm$ 1.08 | 2.62 $\pm$ 1.04                | 3.07 $\pm$ 1.03        | 2.56 $\pm$ 1.00       | 3.61 $\pm$ 0.86           |

\*\* $p < 0.01$

<Table 4> Regression analysis of service quality of management consulting and management performance

| Classification   | Unstandardized Coefficients    |       | Standardized Coefficients | t      | p        |      |
|--|--------------------------------|-------|---------------------------|--------|----------|------|
|  | B                              | S.E.  | $\beta$                   |        |          |      |
| Service Quality of Management Consulting               | (constant)                     | -.198 | .179                      | -1.108 | .269     |      |
|  | Interaction Quality            | .170  | .055                      | .138   | 3.071*** | .002 |
|  | Result Quality                 | .368  | .045                      | .397   | 8.215*** | .000 |
|  | Physical Environmental Quality | .456  | .053                      | .474   | 8.533*** | .000 |
| $R^2 = .743, \Delta R^2 = .739, F = 178.995, p = .000$ |                                |       |                           |        |          |      |
| Dependant variable: Management performance             |                                |       |                           |        |          |      |
| Service Quality of Management Consulting               | (constant)                     | 1.007 | 1.96                      | 5.133  | .000     |      |
|  | Interaction Quality            | .571  | .061                      | .539   | 9.410*** | .000 |
|  | Result Quality                 | .130  | .049                      | .163   | 2.647*** | .009 |
|  | Physical Environmental Quality | .330  | .059                      | .398   | 5.621*** | .000 |
| $R^2 = .581, \Delta R^2 = .574, F = 85.857, p = .000$  |                                |       |                           |        |          |      |

Dependant variable: Non-Management performance

<Table 5> Mediating effects of consulting utilization

| Significance verification of parameters |                  |                |     |              |            |      |
|---|------------------|----------------|-----|--------------|------------|------|
| Independent variable                    | Model            | Sum of squares | df  | Mean squared | F          | p    |
| Interaction Quality                     | Regression model | 54.897         | 1   | 54.897       | 70.357***  | .000 |
|   | Residual         | 146.689        | 188 | .780         |            |      |
|   | Sum              | 201.587        | 189 |              |            |      |
| Result Quality                          | Regression model | 35.299         | 1   | 35.299       | 39.908***  | .000 |
|   | Residual         | 166.288        | 188 | .885         |            |      |
|   | Sum              | 201.587        | 189 |              |            |      |
| Physical Environmental Quality          | Regression model | 123.472        | 1   | 12.472       | 297.163*** | .000 |
|   | Residual         | 78.115         | 188 | .416         |            |      |
|   | Sum              | 201.587        | 189 |              |            |      |

dependent variable: consulting utilization

| Mediating effects of interaction quality, consulting utilization and management performance |                  |                |     |              |           |      |
|---|------------------|----------------|-----|--------------|-----------|------|
| Independent variable  | Model            | Sum of squares | df  | Mean squared | F         | p    |
| 1   | Regression model | 51.250         | 1   | 51.250       | 68.261*** | .000 |
|   | Residual         | 141.148        | 188 | .751         |           |      |
|   | Sum              | 192.398        | 189 |              |           |      |
| 2   | Regression model | 76.286         | 2   | 38.143       | 61.430*** | .000 |
|   | Residual         | 116.112        | 187 | .621         |           |      |
|   | Sum              | 192.398        | 189 |              |           |      |

predicted value: (constant)interaction quality

predicted value: (constant)interaction quality, consulting utilization

dependent variable: management performance

| Mediating effects of interaction quality, consulting utilization and non-management performance |                  |                |     |              |            |      |
|---|------------------|----------------|-----|--------------|------------|------|
| Independent variable  | Model            | Sum of squares | df  | Mean squared | F          | p    |
| 1   | Regression model | 72.344         | 1   | 72.344       | 193.962*** | .000 |
|   | Residual         | 70.120         | 188 | .373         |            |      |
|   | Sum              | 143.463        | 189 |              |            |      |
| 2   | Regression model | 82.163         | 2   | 41.081       | 127.398*** | .000 |
|   | Residual         | 60.301         | 187 | .322         |            |      |
|   | Sum              | 142.463        | 189 |              |            |      |

predicted value: (constant)interaction quality

predicted value: (constant)interaction quality, consulting utilization

dependent variable: non-management performance

| Mediating effects of result quality, consulting utilization and management performance |                  |                |     |              |            |      |
|--|------------------|----------------|-----|--------------|------------|------|
| Independent variable   | Model            | Sum of squares | df  | Mean squared | F          | p    |
| 1  | Regression model | 104.432        | 1   | 104.432      | 223.192*** | .000 |
|  | Residual         | 87.966         | 188 | .468         |            |      |
|  | Sum              | 192.398        | 189 |              |            |      |
| 2  | Regression model | 121.279        | 2   | 60.640       | 159.447*** | .000 |
|  | Residual         | 71.119         | 187 | .380         |            |      |
|  | Sum              | 192.398        | 189 |              |            |      |

predicted value: (constant)result quality

predicted value: (constant)result quality, consulting utilization

dependent variable: management performance

결과품질 .397, 물리적환경품질 .474으로 물리적 환경 품질이 재무적성과에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 경영컨설팅 서비스품질이 비재무적성과에 미치는 영향 분

석 결과 설명력이 76.2%로 나타났으며, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=85.857, p<.005). 또한 각 독립변수의 유의성을 판단하기 위하여 t값을 살펴본 결과 상호

<Table 5> Mediating effects of consulting utilization (continued)

| Mediating effects of result quality, consulting utilization and non-management performance |                  |                |     |              |           |      |
|--|------------------|----------------|-----|--------------|-----------|------|
| Independent variable   | Model            | Sum of squares | df  | Mean squared | F         | p    |
| 1  | Regression model | 8.648          | 1   | 8.648        | 12.150*** | .000 |
|  | Residual         | 133.816        | 188 | .712         |           |      |
|  | Sum              | 142.463        | 189 |              |           |      |
| 2  | Regression model | 50.577         | 2   | 25.288       | 51.464*** | .000 |
|  | Residual         | 91.887         | 187 | .491         |           |      |
|  | Sum              | 142.463        | 189 |              |           |      |

predicted value: (constant)result quality  
 predicted value: (constant)result quality, consulting utilization  
 dependent variable: non-management performance

| Mediating effects of physical environment quality, consulting utilization and management performance |                  |                |     |              |            |      |
|--|------------------|----------------|-----|--------------|------------|------|
| Independent variable   | Model            | Sum of squares | df  | Mean squared | F          | p    |
| 1  | Regression model | 123.511        | 1   | 123.511      | 337.073*** | .000 |
|  | Residual         | 68.887         | 188 | .366         |            |      |
|  | Sum              | 192.398        | 189 |              |            |      |
| 2  | Regression model | 124.752        | 2   | 62.376       | 172.432*** | .000 |
|  | Residual         | 67.646         | 187 | .362         |            |      |
|  | Sum              | 192.398        | 189 |              |            |      |

predicted value: (constant)physical environment quality  
 predicted value: (constant)physical environment quality, consulting utilization  
 dependent variable: management performance

| Mediating effects of physical environment quality, consulting utilization and non-management performance |                  |                |     |              |            |      |
|--|------------------|----------------|-----|--------------|------------|------|
| Independent variable   | Model            | Sum of squares | df  | Mean squared | F          | p    |
| 1  | Regression model | 50.271         | 1   | 50.271       | 102.513*** | .000 |
|  | Residual         | 92.193         | 188 | .490         |            |      |
|  | Sum              | 142.463        | 189 |              |            |      |
| 2  | Regression model | 56.573         | 2   | 28.286       | 61.584***  | .000 |
|  | Residual         | 86.891         | 187 | .459         |            |      |
|  | Sum              | 142.463        | 189 |              |            |      |

predicted value: (constant)physical environment quality  
 predicted value: (constant)physical environment quality, consulting utilization  
 dependent variable: non-management performance

작용품질( $t=9.410, p<.005$ ), 결과품질( $t=2.647, p<.005$ ), 물리적환경품질( $t=5.621, p<.005$ )이 비재무적성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.  $\beta$ 값을 살펴보면 상호작용품질 .539, 결과품질 .163, 물리적환경품질 .398으로 상호작용품질이 비재무적성과에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

5. 컨설팅 활용도의 매개효과 분석

매개 회귀분석을 검증하기 위해서는 통계적으로 유의함을 확인해야 한다. 이는 각 단계의 분석 결과가 유의하지 않으면 이후 단계를 진행하는 것이 의미가 없기 때문이다. 경영컨설팅 서비스품질과 경영성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도의 매개효과 검증 결과는 <Table 5>와 같다.

경영컨설팅 서비스품질과 컨설팅 활용도의 영향 관계를 검증하기 위해 회귀분석을 실시한 결과 회귀식과 회귀식의 계

수의 유의성을 판단하면 상호작용품질-컨설팅활용도 .000, 결과품질-컨설팅활용도 .000, 물리적환경품질-컨설팅활용도 .000으로 모두  $p<.05$ 의 유의수준 내에 있었으므로 유의한 것으로 판단할 수 있다.

상호작용품질, 결과품질, 물리적환경품질과 컨설팅 활용도를 독립변수로 재무적성과를 종속변수로 한 모형 1과 모형 2의 유의확률 결과를 확인하면 두 가지 분석 결과 모두  $p<.05$ 의 유의수준 내에 있었으므로 유의미한 영향 관계로 판단할 수 있다. 또한 상호작용품질, 결과품질, 물리적환경품질과 컨설팅 활용도를 독립변수로 비재무적성과를 종속변수로 한 모형 1과 모형 2의 유의확률 결과를 확인하면 두 가지 분석 결과 모두  $p<.05$ 의 유의수준 내에 있었으므로 유의미한 영향 관계로 판단할 수 있다.

상호작용품을 독립변수로 하고 컨설팅활용도를 매개변

수로 하여 종속변수를 재무적성과로 한 매개 회귀분석에서 두 모형에서 사용한 독립변수의  $\beta$ 값을 비교하면 모형 1 = .516 > 모형 2 = .295임을 확인할 수 있다. 따라서 상호작용품질과 재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있다고 할 수 있다. 상호작용품을 독립변수로 하고 컨설팅활용도를 매개변수로 하여 종속변수를 비재무적성과로 한 매개 회귀분석에서 두 모형에서 사용한 독립변수의  $\beta$ 값을 비교하면 모형 1 = .713 > 모형 2 = .552임을 확인할 수 있다. 따라서 상호작용품질과 비재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있다고 할 수 있다.

결과품을 독립변수로 하고 컨설팅활용도를 매개변수로 하여 종속변수를 재무적성과로 한 매개 회귀분석에서 두 모형에서 사용한 독립변수의  $\beta$ 값을 비교하면 모형 1 = .737 > 모형 2 = .600임을 확인할 수 있다. 따라서 결과품질과 재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있다고 할 수 있다. 결과품을 독립변수로 하고 컨설팅활용도를 매개변수로 하여 종속변수를 비재무적성과로 한 매개 회귀분석에서 두 모형에서 사용한 독립변수의  $\beta$ 값을 비교하면 모형 1 = .246 > 모형 2 = -.004임을 확인할 수 있다. 따라서 결과품질과 비재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있다고 할 수 있다.

물리적환경품을 독립변수로 하고 컨설팅활용도를 매개변수로 하여 종속변수를 재무적성과로 한 매개 회귀분석에서 두 모형에서 사용한 독립변수의  $\beta$ 값을 비교하면 모형 1 = .801 < 모형 2 = .902임을 확인할 수 있다. 따라서 물리적환경품질과 재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 없다고 할 수 있다. 물리적환경품을 독립변수로 하고 컨설팅활용도를 매개변수로 하여 종속변수를 비재무적성과로 한 매개 회귀분석에서 두 모형에서 사용한 독립변수의  $\beta$ 값을 비교하면 모형 1 = .593 > 모형 2 = .330임을 확인할 수 있다. 따라서 물리적환경품질과 비재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있다고 할 수 있다.

#### IV. 요약 및 결론

본 연구는 국내 전통시장을 대상으로 이루어지고 있는 경영컨설팅의 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향 관계와 컨설팅 활용도에 대해 알아보기 위해 문헌고찰과 실증적 분석 연구를 진행하였다. 본 연구의 주요 내용은 다음과 같다.

선행연구를 토대로 경영컨설팅 서비스품질의 요인을 상호작용품질, 결과품질, 물리적환경품질 총 3개 하위요인 13문항으로 구성하였으며 경영성과는 재무적성과, 비재무적성과 2개요인 총 9문항으로 구성하였다. 컨설팅 활용도는 5문항, 업체의 일반사항은 5문항으로 구성하였다. 전체표본 200부(100%) 중 SPSS의 데이터탐색을 통해 왜도와 첨도가 평균치를 상회하는 것과 극단치 및 이상치로 판별된 것을 제거하여 유효 표본 190부(95.0%)를 중심으로 실증분석을 실시하였다.

업체의 일반사항 응답 중 업종은 제조업이 63명(33.2%)으로 가장 많은 것으로 나타났으며 업력은 3~5년 미만이 61명(32.1%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 컨설팅을 받은 기간은 1~2개월 미만이 97명(51.1%)으로 가장 많았으며 컨설팅 종료 후 사후관리 여부에 대해서는 받지 않았다가 121명(63.7%)으로 받았다보다 높은 것으로 나타났다. 컨설팅 결과의 실행 및 정착을 위한 사후관리의 필요성 여부에 대해서는 보통이다가 66명(34.7%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

경영컨설팅 서비스품질이 재무적성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 첫째, 상호작용품질( $t=3.071, p<.005$ ), 결과품질( $t=8.215, p<.005$ ), 물리적환경품질( $t=8.533, p<.005$ )이 재무적성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 모두 채택되었다. 둘째, 경영컨설팅 서비스품질이 비재무적성과에 미치는 영향을 살펴본 결과 상호작용품질( $t=9.410, p<.005$ ), 결과품질( $t=2.647, p<.005$ ), 물리적환경품질( $t=5.621, p<.005$ )이 비재무적성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 모두 채택되었다. 이러한 결과는 Kim et al.(2011)의 연구에서 경영컨설팅의 서비스 품질이 경영성과에 모두 유의하게 나타난 결과와 Kim & Seok(2012)의 연구에서 경영컨설팅 서비스품질이 기업성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 결과, Baek(2016)의 연구에서 지식재산경영컨설팅 서비스품질이 경영성과에 유의한 영향을 미친 결과와도 일치한다.

이러한 결과는 전통시장을 대상으로 실시되고 있는 경영컨설팅의 서비스 품질을 향상시키게 되면 결과적으로는 전통시장의 활성화와 성과, 이윤 창출에 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 많은 경험과 전문적인 지식을 가지고 있는 컨설턴트를 양성하고 정부의 차원에서 지원하여 전통시장 활성화에 앞장서야 한다. 또한 컨설팅의 특성상 컨설턴트 개인의 역량에 따라 성과에 큰 영향을 미칠 수 있기 때문에 컨설턴트의 역량에 따른 성과의 차이를 줄이기 위해 양질의 컨설팅 서비스 품질 매뉴얼을 보급하여 성과를 향상시킬 필요성이 있다고 사료된다. 또한 본 연구의 일반사항 결과 중에서 사후관리를 받지 않은 업체가 받은 업체보다 많은 것으로 나타났으며 연구 대상자들이 인식하는 컨설팅 사후관리의 중요성이 높지 않은 것으로 나타났다. 컨설팅의 효과를 최대한으로 이끌어내고 전통시장을 활성화시키기 위해서는 단기간의 지식전달 형태의 컨설팅이 아닌 지속적인 사후관리와 검증을 통해 성과를 극대화 시킬 필요가 있을 것으로 사료된다.

셋째, 매개효과를 검증한 결과 상호작용품질과 재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과 있는 것으로 나타났으며, 상호작용품질과 비재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 결과품질과 재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 결과품질과 비재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 물리적환경품질과 재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅



팅 활용도는 매개효과가 없는 것으로 나타났으며, 물리적환경품질과 비재무적성과의 영향 관계에서 컨설팅 활용도는 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 컨설팅을 어떻게 활용하느냐에 따라 그 결과와 성과가 다양한 형태로 나타날 수 있다는 것을 의미하기 때문에 전통시장의 업체들은 컨설팅 결과를 업무에 적극적으로 반영할 필요가 있으며 이를 지속할 수 있는 장기적인 계획을 세워 업무에 활용할 필요가 있다고 사료된다. 또한 종사자들이 컨설팅의 내용에 대해 충분히 숙지하고 활용할 수 있도록 지원교육이 활발하게 이루어질 필요가 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 학문적 기여도는 첫째, 기존의 경영컨설팅 서비스 품질을 다루고 있는 선행연구들은 대부분 기업들을 대상으로 하고 있는 반면, 본 연구에서는 그동안 잘 다루어지지 않았던 전통시장을 대상으로 연구를 진행하였다는 점에서 의의가 있다고 사료된다. 둘째, 많은 사람들이 전통시장의 역할과 중요성에 대해 인식하지 못하고 있는 경우가 많은데 본 연구를 통해 그 역할과 중요성을 다시 한 번 부각시키고 전통시장 활성화를 위한 방안 중 하나로 경영컨설팅 도입의 필요성에 대해 연구를 진행하였다는데 그 의의가 있다고 사료된다.

본 연구의 실무적 기여도는 첫째, 전통시장을 대상으로 한 경영컨설팅이 경영성과에 효과적으로 기여할 수 있다는 점을 다시 한 번 확인하였다는데 의의가 있으며 본 연구에서 다루고 있는 경영컨설팅 서비스품질 요인의 항목들이 잘 관리가 된다면 긍정적인 성과를 이끌어 낼 수 있을 것이라고 기대해볼 수 있다. 둘째, 전통시장 종사자들의 경영컨설팅 사후관리의 중요성에 대한 인식이 높지 않았다는 것을 확인 할 수 있었다. 따라서 더욱 좋은 경영성과를 이끌어 내기 위한 방안 중 하나로써 종사자들의 이러한 인식을 변화시키기 위한 컨설팅트들의 노력이 필요할 것으로 사료되며 종사자들의 인식변화를 통해 경영성과 향상을 기대해 볼 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 한계점 및 향후 연구방향은 첫째, 기존의 연구에서 다루고 있는 경영컨설팅 서비스품질의 설문문항은 중소기업들을 대상으로 하고 있는 경우가 대부분이기 때문에 전통시장에 적용시키기 적절하지 않은 항목들이 존재하였다. 전통시장의 역할과 중요성이 부각되고 있는 만큼 향후 전통시장을 대상으로 한 경영컨설팅 서비스품질의 설문지 개발이 필요하다고 사료된다. 둘째, 본 연구의 대상자를 국내 소재 3개 전통시장 업체로 선정하여 연구를 진행하였는데 다른 지역 소재의 전통시장 3곳을 대상으로 연구를 진행하게 되면 지역, 소재지, 주변 환경, 인구 등의 다양한 통제하기 어려운 변수들이 존재하지만 본 연구의 표본인 경영컨설팅을 받아 본 경험이 있는 설문 대상자를 찾기가 쉽지 않았기 때문이다. 향후 연구에서는 비슷한 환경의 같은 지역 소재의 전통시장을 대상으로 예측 가능한 변수들을 통제하여 연구가 이루어질 필요가 있다고 사료된다.

## Conflict of Interest

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

## References

- Baek SW. 2016. An improvement of the business performance through the relationship analysis between intellectual property management consulting service quality and intellectual property management activity in SMEs. Doctoral degree thesis, Konkuk University, Korea, p 109
- Brady MK, Cronin JJ. 2001. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *J. Marketing.*, 65:34-49
- Chae JW. 2011. A study on the determinants of consulting services for SMEs by consulting type. Pusan University, Korea, p 103
- Chang BS, Jung JC, Park MG. 2016. Management consulting for traditional market revitalization: focused on the Yang-dong market in Gwang-ju metropolitan city. *Korean Management Consulting Rev.*, 16(1):123-135
- Choi IH, Kim HG. 2017. The influence of the physical environment and accessibility of traditional markets on sales: focused on traditional markets in major city. Korea. *Logistics. Rev.*, 27(6):147-157
- Jeon GS. 2009. An empirical study on the effect of management consulting for the business performance of SME and venture enterprise. Konkuk University, Korea, p 80
- Jung HS, Moon JS. 2016. Review of management consulting research trends and recommendations for future research direction in Korea. *Korean. J. Hum. Resour. Development.*, 19(2):87-124
- Kaplan RS, Norton DP. 2000. The strategy-focused organization: how balanced scorecard companies thrive in the new business environment, HBSP Corp, pp 161-211
- Kim DY, Kim TS, Lee HS. 2011. A study on the moderate effecting of client's organizational character on consulting service quality and business performance. *J. Digital Convergence.*, 9(6):243-254
- Kim HJ, Cho KY, Lee SW. 2010. A study on the choice factors and possibility of traditional market: compare to other competing markets based on consumer behavior analyses. *J. Distribution Res.*, 15(5):81-102
- Kim IS. 2006. A study on consulting's role for improvement of SMEs' competitiveness and strategy for development of consulting to SEMs. Korea. *Small. Bus. Inst.*
- Kim JK, Seok KJ. 2012. The effect of consulting service quality upon an corporate performance and clients' intention to change consultant: SERVQUAL, SERVPERF and KS-

- SQI model. *Tax Accounting Res.*, 32:133-159
- Kim MJ, Ryu SM. 2016. Qualitative analysis of traditional market vitalization: focused on traditional market in Korea. *J. Distribution Res.*, 21(4):157-177
- Kim SW. 2012. An empirical study on the smart business for Korean traditional market. *E-bus. Stud.*, 13(3):139-157
- Lee JH. 2014. Success factors for developing urban and rural traditional marketplace as a tourist attraction: the case of Seoul Gwangjang market and Jangheung toyo (Saturday) market. *J. Economic Geographical Society, Korea.*, 17(2):366-384
- Lee JH, Kim Y, Kim KH. 2013. Analysis of the influence of traditional market vitalization of facility modernization project on traditional markets: focused on jung-ang yudeung market in Jinju. *J. Korean. Regional Development Association.*, 25(1):233-249
- Lee YW, Kim SS, Lee CS. 2011. Analyses of the completion index of management consulting on consulting performance and the mediating effect of client firm characteristics. *Korean. J. Account. Res.*, 16(4):273-293
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1988. Servqual. *J. Retailing.*, 64(1):12-37
- Park BD, Noh JK. 2007. Consumer-recognized competitive advantage factors of conventional market and its policy implications. *J. Distribution Res.*, 12(5):17-48
- Ryu JH. 2017. A study on the service quality of management consulting affecting the management performance: mediating effects of the consulting satisfaction and the consulting utilization. Doctoral degree thesis, Honam University, Korea, p 34
- Shim MS, Chang KC. 2016. Research of recognition situation for traditional market environmental improvement: in and around historical cultured cities (Seoul, Suwon, Gangneung, Cheongju, Jeonju, Gyeongju). *J. Basic Des. Art.*, 17(4):189-203
- Yi HT, Kim KH. 2017. The effect of service quality on the relationship quality, satisfaction, and revisit intention of traditional markets in city on Daegu: moderating effect of accessibility and market differentiations. *J. Marketing Stud.*, 25(4):19-34
- Yi YJ, La SA. 2003. The relative effects of three dimensions of service quality on CS: a comparative study of existing vs. potential customers. *Korea. Marketing Rev.*, 18(4):67-97
- Yi YJ, La SA. 2011. Investigating the superiority across service quality models: focusing on SERVQUAL, Grönroos', and Three-dimensional quality models. *J. Korea. Parliamentary Law Inst.*, 4(2):91-126

---

Received February 19, 2019; revised May 13, 2019; revised June 17, 2019; accepted July 31, 2019