

인천국제공항 서비스품질 평가에 관한 연구

장대성

경기대학교 경영학부 및 서브스경영 전문대학원 부교수
(dschang28@hanmail.net)

김영택

경기대학교 경영학부 강사, 경영학 박사
(dryad117@hanmail.net)

전순란

University of Nebraska-Lincoln 경영학 박사과정
(140368@hanmail.net)

본 논문의 주 목적은 새로 개항한 인천국제공항의 효과적인 서비스품질 경영을 위한 국제공항 서비스품질 차원과 평가방법의 규명이다. 먼저 국제공항서비스의 품질차원과 평가 방법을 규명한 후 인천국제공항의 고객들을 대상으로 그 평가방법에 대한 모형적합도 및 타당성 검증을 했다. 본 연구결과에 의하면 모형적합도와 타당성 검증결과는 적합하게 나타났다. 또한 두 개의 다중회귀분석을 통하여 공항서비스품질차원들과 고객만족과의 인과관계에 대한 설명력도 높게 나타나 본 연구에서 규명된 서비스품질 차원들이 국제공항 서비스품질 평가를 위한 척도로써 적합함이 검증되었다.

1. 서 론

21세기에는 글로벌의 가속화와 과학기술의 발달, 특히 통신과 교통 기관의 급속한 발달로 항공수요가 전 세계적으로 급격히 증가할 것으로 예상된다. 특히 아시아지역에서는 항공 교통량의 성장률이 세계에서 가장 높을 뿐만 아니라, 항공 운송의 규모도 더욱 커질 것으로 예상되고 있다. 이에 따라 한국의 인천국제공항도 동북아의 허브(hub)공항으로서의 역할을 수행하기 위해 2001년 3월 29일에 개항이 되었다.

공항은 단순한 운송 터미널의 차원을 넘어 국가간 교통의 중심축이 되며, 그 중에서도 허브(hub)공항이 국제 운송 및 교통의 핵심 역할을 수행하게 되므로, 선진 각국은 세계 항공시장을 선점하기 위

해 허브공항을 건설하고 이를 최대한으로 활용하여 자국의 경제력을 높여가고 있다(삼성경제연구소, 2001). 인천국제공항이 허브공항으로서의 중요한 역할을 수행하기 위해서는 공항의 안전 품질은 물론 다른 모든 서비스 품질에서도 초일류가 되어야 한다.

조직이 명성을 쌓기 위해서는 서비스품질과 관련하여 내부 및 외부고객 마케팅에 자원을 투입해야 하며 특히 외부고객에 초점을 맞추어야 한다고 한다(Zeithaml, 2000). 그러므로 인천국제공항의 장기적인 명성을 위해서는 내부고객은 물론 외부고객들을 대상으로 하여 인천국제공항에 대한 평가를 분석할 필요가 있다.

이를 위해서는 먼저 인천국제공항의 서비스품질 평가방법을 위한 서비스품질 구성차원이 규명되어야 하나 아직 이에 대한 학문적인 접근 방법에 기반을 둔 연구조사가 없었다. 이에 본 논문은 한국

의 인천국제공항을 대상으로 국제공항의 서비스 품질 구성차원을 규명함으로써 향후 경영학에서 소외되어 왔던 국제공항서비스품질 연구에 기여하고자 한다.

본 논문은 선행연구를 기초로 하여 국제공항의 서비스품질차원을 규명한 후 그에 대한 측정항목들을 개발하여 인천국제공항의 이용객들을 대상으로 설문지조사를 하였다. 그리고 수집된 자료를 대상으로 확정요인분석과 모형적합도 및 타당성 분석을 통해 인천국제공항 서비스 품질차원을 확인하였다. 또한 확인된 공항의 서비스품질 차원들과 공항이용객들의 고객만족과의 인과관계를 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석을 통하여 서비스품질 차원들과 고객만족에 대한 인과관계의 설명력을 파악하여 이들 서비스 차원들이 국제공항 서비스 품질 측정에 적합한가를 밝혔다. 본 연구 결과에서 규명되고 확인된 인천국제공항 서비스품질차원은 인천국제공항뿐만 아니라 다른 국가들의 국제공항의 서비스품질 평가에도 활용될 수 있어 향후 국제공항 서비스품질 연구에 큰 기여가 될 것이다.

II. 이론적 배경

2.1 서비스 품질의 개념

현대적인 의미의 품질은 Garvin(1984)에 의해 다섯 가지 관점에서 다양하게 개념이 정의되었는데 그 중에서도 서비스 품질연구 분야에서는 사용자 중심적 정의를 기초로 한 품질 접근 방법이 가장 일반적이다. 사용자 중심적 접근 방법을 기초로 서비스 품질에 대한 기존의 연구를 살펴보면, Garvin(1984)은 서비스의 품질을 소비자에 의해 주관적

으로 인식되는 품질이라 하고 이를 인식된 서비스 품질(perceived service quality)이라고 정의하였고, Smith & Houston(1982)은 서비스에 대한 소비자의 만족여부는 소비자의 기대정도에 달려 있으며, 또한 만족은 제공된 서비스를 지각하는 정도에 따라 좌우된다고 주장했다. 또한 Parasuraman, Zeithaml, Berry연구팀(이하 PZB 라 한다. 1985)에 의하면 서비스 품질이란 "서비스에 대한 소비자의 기대와 지각사이의 불일치 정도와 그 방향이다"라고 정의하고 있다. 그리고 이 서비스 품질은 기업 이미지 형성에 영향을 주기 때문에 서비스 기업 경영 성공에 가장 중요한 요인이다(Lanc, 2000).

2.2 서비스품질의 구성과 결정 요인

서비스 품질을 구성하는 다양한 요소는 서비스 품질을 측정할 수 있는 기본이 된다. Gronroos(1984)에 의하면 서비스 품질은 기대된 서비스와 지각된 서비스에 의해 이루어진다고 했다. 기대된 서비스, 지각된 서비스의 구성 요인은 각각의 서비스에 개별적으로 영향을 주는 것이 아니라 복합적으로 상호 작용하게 되어 모든 서비스업체의 서비스 품질을 동일하게 설명할 수 있는 구성요인들의 존재는 불가능하다고 할 수 있다. PZB(1985)는 Gronroos의 연구를 기초로 하여 보다 세부적으로 서비스 품질의 구성요인을 신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예절, 의사소통, 신용도, 안전성, 고객의 이해, 유형성 등 10가지의 주요 요인으로 제시했고, 이러한 10가지 구성 요인에 대한 기대된 서비스 수준과 지각된 서비스 수준의 차이가 서비스 품질을 결정하는 것으로 제시하였다. 그 후 PZB(1988b)는 실증적인 타당성과 척도의 개발을 통하여 <표 1>과 같이 5가지 구성 요인으로 축소하였다.

〈표 1〉 서비스 품질의 5가지 구성 요인

구성 요인	내 용
유형성	물리적 설비, 장비 종업원의 외모
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	회사가 고객에게 제공하는 배려, 개인적인 주의 정도

PZB(1988b)의 연구검증에 의하면 각 구성 요인에 해당하는 척도 항목들의 대부분은 서비스를 전달하는 인간의 상호 작용 요인과 직접적인 관련이 있다고 한다. 또한 Carman(1990)은 "서비스 품질에 대한 고객만족"이라는 그의 논문에서 PZB(1988a)의 연구를 검토하고, 다른 서비스 기업을 대상으로 서비스 품질을 평가하였다. 그는 서비스 품질의 구성 요인들은 상호간에 다수의 중복되는 내용을 지니고 있어서 명확하게 인식되기가 어려운 면이 있다고 한다. 또한 고객들의 개인적인 욕구나 서비스 업종에 따라서 구성 요인들 간에 상대적으로 중요성이 다를 수 있다고 하면서 이러한 구성 요인들은 복합적으로 상호 작용하여 서비스 품질의 구성요인들이 결정된다고 그는 주장했다.

2.3 서비스 품질 평가와 SERVQUAL

서비스 품질의 측정 중 가장 일반화 된 모형인 SERVQUAL은 PZB(1988b)에 의해 개발된 서비스 품질 측정도구로서 서비스 기업이 고객의 기대와 평가를 이해하는데 사용 할 있는 다문항 척도(multiple-item scale)이다. PZB(1988b)는 일련의 반복적인 자료수집과 자료분석 단계를 통해 97개 문항으로 구성된 측정 도구 시안을 점차 개선시키고 축약하여 신뢰성(reliability: R), 확신

성(assurance: A), 유형성(tangibles: T), 공감성(empathy: E), 반응성(responsiveness: R)을 대표하는 22개 문항을 확정하며 서비스품질 측정 도구인 SERVQUAL이 개발되었다. 더 나아가 이들은 서비스품질에 영향을 미치는 기업 내부의 요인들에 대한 연구를 시작하여 고객이 지각한 품질상의 문제점을 기업 내의 결점이나 격차(gap)와 연결시키는 개념적 모형을 개발하였다.

이와 같이 서비스 품질에 대한 인식은 기대한 서비스와 지각된 서비스의 차이에서 발생한다. 즉 기대한 서비스가 지각된 서비스 보다 높을 때 서비스는 더 이상 만족스럽지 못하고 반대의 경우는 만족 이상의 것으로 이상적인 서비스 품질이 되는 것이다. 기대한 서비스와 지각된 서비스가 같은 경우에는 수용할 수 있는 만족스런 정도의 서비스가 된다.

2.4 SERVPERF와 Evaluated Performance

Cronin & Taylor(1992)는 서비스 품질은 태도에 의해 개념화되고 또 추정되어야 한다는 관점에서 서비스 품질=성과라는 공식 하에 성과만의 척도(Performance only Scale/SERVPERF)를 개발하고 이를 분석의 도구로 이용했다. 이들은 서비스 품질은 서비스의 성과를 통해 측정하고자 하는 노력을 하면서 대표적인 서비스 품질 측정 도구

인 SERVQUAL에 대한 비판을 시도했다.

Cronin & Taylor(1994)는 더 나아가 단순한 성과만의 측정방법(SERVPERF)외에 가중된 성과의 측정방법(Weighted SERVPERF)을 제시하고 있다. 또한 Cronin & Taylor(1994)의 설문지는 SERVQUAL의 중요성 항목이 추가 되어있다. 그들은 성과항목만으로 품질 수준을 평가하는 SERVPERF를 개발하였고, 성과항목에 중요성 항목을 곱하여 가중된 성과의 측정도구도 개발하였다.

이들은 단계적 상관관계 분석 결과를 통하여 SERVPERF가 SERVQUAL에 비해 우수하다는 결론을 내리고 있다. 그러나 그들의 연구 결과는 가중된 성과의 측정이 단순성과만의 측정에 비해 서비스 품질을 효과적으로 측정하지는 못하는 것으로 나타났다.

Carman(1990)은 기대수준이 잘 형성되어 있지 못한 응답자들에 대한 기대수준의 측정에는 타당성의 문제가 제기된다고 지적했다. Teas(1993)는 SERVQUAL과 SERVPERF를 측정 대상이 유한속성인 경우 성과가 고전적 이상점 기대치를 초과할 때 기대치 측정 상에 문제를 발생시킨다고 지적하였다. 이러한 문제점들을 보완하기 위해서 Teas(1993)는 EP(Evaluated Performance)모형을 제시하였다.

그러나 Teas(1993)의 EP 모형은 모든 서비스 기업에 적용할 수 없는 한계점을 갖고 있다. 장대성 등(1999)에 의하면 자동차 정비에서 넷트를 5번 조이는 것이 가장 적절한 수준이라고 할 때 이러한 유한속성의 품질 수준에는 EP가 적합하나 대상이 Vector속성인 경우에는 품질수준 측정에 상당한 문제가 있다고 주장하고 있다. 그러므로 EP모형으로 유한속성과 vector속성을 포함하는 모든 서비스품질속성을 측정할 수는 없다.

2.5 공항서비스의 개념과 특성

본 논문에서의 공항 서비스란 “공항에서 수행되어지는, 그리고 공항과 관련된 모든 서비스의 총체를 말한다.” 공항은 단순히 여객과 화물을 실어 나르는 운송 터미널의 개념이 아닌 21세기의 국가 경쟁력을 대표하는 복합적 서비스산업이다. 예를 들어 공항에는 다양한 독립 조직들이 서로 연결되어 공항의 제반 업무를 수행하고 있다. 다양한 각각의 조직들은 항공기들의 운항 스케줄 수립과 동시에 안전한 이착륙을 위한 관제활동 및 각종 수하물 처리, 입 출국 수속, 세관 수속 등의 각기 독립된 업무를 처리하기 위해 각종 데이터와 정보 및 지식을 활용해야 한다. 그리고 또한 공항은 안전한 운항과 이용객들의 편의를 위해 소프트한 정보 및 지식 자산 이외에 거대한 토지 및 초현대식 건축물과 활주로는 물론 각종 첨단 시설 및 장비도 보유하고 있다.

서비스산업의 유형은 서비스 공장(Service Factory), 서비스 샵(Service Shop), 서비스 저장(Service Store), 서비스 콤플렉스(Service Complex)의 4가지로 나눌 수 있으며(Davis, 1999), 국제공항터미널의 경우는 네 가지 유형의 서비스산업 중 서비스 콤플렉스에 해당한다고 볼 수 있다.

그러므로 공항은 정보와 지식기반을 활용해 업무를 하는 인적자원의 서비스 품질은 물론 각종 시설물 및 장비 자체의 유형적 서비스 품질이 통합되어 있다. 이러한 공항의 다양한 서비스품질 수준이 바로 항공기의 안전운항은 물론 공항의 운영에 직접적인 영향을 준다.

이러한 공항의 복합적 특성을 때문에 서비스 품질과 관련된 여러 조직들이 연결된 프로세스들의 개선에 대한 인식을 갖기가 단일조직인 금융기관과

같은 서비스산업보다 어렵다. 따라서 공항 내 여러 장소에서 발생하는 서비스품질문제의 규명과 그 책임 소재 파악이 어려워 공항서비스 품질 향상에는 공항내의 여러 조직들이 서로 협력하면서 공조체제를 유지하는 것이 중요하다.

2.6 공항의 서비스품질 구성요인

여객수송이 국가적으로 중요한 서비스산업임에도 그에 대한 연구는 많지 않다. 장 대성 등(2000), 김 병천(1997), 김 성인(1994)의 연구는 철도운송서비스 품질문제를 다루었고, 박 문조(2001), 이 수길(1997), 김 경숙(1996)은 항공사 서비스문제를 고객만족과 관련해서 분석했지만 국제공항의 서비스 품질에 특화해서 분석한 연구는 찾기가 어렵다. 김 성인(1994)은 수송산업에서의 서비스품질 구성요소를 제시하였다. 본 연구에서는 김 성인(1994)의 연구를 공항서비스에 맞게 수정하여 다음과 같이 공항서비스 구성요인을 제시하였다.

공항서비스는 다음과 같은 요인들을 포함하고 있다.

- ① 항공기가 정해진 시간에 가장 안전하면서도 정확하게 이착륙할 수 있도록 한다.
- ② 항공수송 서비스가 제공되기 전에 발권과 탑승수속 및 탑승대기 시간을 줄이고 편안하게 할 수 있도록 한다.
- ③ 항공여객들이 항공기와 공항 터미널까지의 입 출국 수속 및 세관수속 그리고 공항 밖에서 목적지까지의 교통 연계수단 등을 포함한다.
- ④ 항공기 도착 후 수하물의 도착 상태가 좋으며 수하물 찾는 시간이 짧아야 한다.
- ⑤ 공항에서 다른 항공기로 편리한 환승 및 모든 항공기의 이착륙에 대한 정보를 제시한다

⑥ 이용자들이 감각적으로 느낄 수 있는 서비스의 본질을 구성하는 것으로 공항 종사자들의 서비스 수준, 접객 및 안내 태도가 친절하도록 한다.(감각서비스)

⑦ 공항사용 중에 고객이 쾌적하고 안락하도록 한다.(심리적서비스)

SERVQUAL의 품질구성요인을 근간으로 하여 위의 공항 서비스 특성과 공항서비스 구성요인을 종합한 결과 운영절차와 지리적 위치 그리고 안전성을 추가하여 다음과 같이 8개의 서비스 품질요인을 규명하였다. 지리적 위치와 안전성을 기존의 5개의 서비스품질 요인들에 추가적인 항목만으로 포함시키기 보다는 하나의 독립된 서비스품질요인으로서 구성하는 것이 좀 더 공항의 서비스품질의 타당한 측정이 될 수 있기 때문에 지리적 위치와 안전성을 별도의 독립된 서비스품질요인으로 하였다. 즉 다음의 8개의 서비스품질요인들이 본 연구의 연구변수들로 사용된다.

- 1) 공항시설: 공항 터미널 건물, 각종 장비 및 시설 그리고 활주로
- 2) 운영절차: 항공여객들에 대한 항공기와 공항 터미널까지의 입 출국 수속 및 세관 수속 등의 수속 및 절차 서비스
- 3) 신뢰성: 정확하고 신뢰할 수 있도록 약속한 서비스를 수행할 공항근무자들의 능력
- 4) 반응성: 이용객의 요구에 대한 즉각적 응대, 이용객문의에 대한 즉각적인 대답
- 5) 보증성: 지식과 예절을 보유하며 믿음과 신뢰성 있는 근무자자질과 공항운영능력
- 6) 공감성: 공항공단이 이용객에게 제공하는 독특하면서도 개별적인 관심과 배려
- 7) 지리적 위치: 공항의 위치, 공항까지의 교통의 편리함, 다른 항공기와의 환승위치

- 8) 안전성: 항공기의 안전한 이착륙을 위한 운항 관리능력과 공항 제반 안전유지능력

2.7 공항 서비스품질 평가와 공항서비스품질 차원

SERVQUAL을 사용하기 위해서는 성과수준과 비교되기 위한 기대수준은 성과를 경험하기 전에 측정되어야 한다고 종단조사 분석을 주장하는 학자도 있다(이학식, 1997). 그러나 SERVQUAL 발표 이후 많은 연구자들이 동일한 설문지에 기대수준과 성과수준을 동시에 측정하고 있어 서비스를 경험한 후에 기대수준을 측정하는 것이 되어 예상 기대수준의 측정에 있어서 상당한 오류가 발생할 가능성이 있다. 또한 기대된 서비스와 지각된 서비스 측정 시 동일인을 대상으로 종단분석을 하여야 하는데 공항이용객들을 대상으로 동일인을 추적하여 기대수준과 지각된 서비스 측정을 종단 분석한다는 것은 기술적으로 사실상 불가능하다.

이에 본 논문은 서비스 품질을 측정하기 위해 서비스 수행성과만으로 서비스 품질을 측정하는 Cronin & Taylor(1992)의 SERVPERF를 사용하였다. Cronin & Taylor(1992)는 성과만의 측정을 수행하는데 있어 응답자가 이미 지니고 있을 제품 및 서비스의 기대효과에 대한 조작을 필요로 하지 않는다. 즉, 그들은 응답자에게 따로 기대효과에 대한 질문을 하지 않아도 응답자들은 기대효과를 통하여 성과를 경험하고 인지하기 때문에 성과변수는 큰 의미에서 기대변수를 포함하고 있다고 볼 수 있다고 주장한다.

본 연구에서는 SERVQUAL 차원과 관련하여 공항 서비스 품질차원을 다음과 같이 구성하였다.

첫째, SERVQUAL에서 제시한 다섯 가지 품질 차원 중 유형성에는 건물, 시설 및 장비 등을 포함

하고 있다. 국제공항은 다른 서비스조직들과 달리 항공기의 안전한 운행과 공항이용객들의 안전한 여행과 편의를 위해 실로 거대한 활주로 및 건물 그리고 관제탑 등은 물론 수많은 첨단시설과 장비 등을 보유하고 있다. 그러므로 SERVQUAL에서 제시한 유형성보다는 공항시설로 품질차원의 개념을 변경하는 것이 좋다고 판단되었다.

둘째, 운영절차 품질은 SERVQUAL에서는 제시되지 않고 있다. 그러나 국제공항이용객들이 공항을 출입할 때 반드시 거치는 절차서비스로 입출국 심사절차 및 세관수속절차 서비스 등의 품질을 의미하며 이 품질은 다른 어느 서비스조직은 물론 일반 공항에서조차도 수행하지 않는 국제공항만의 고유한 특성의 서비스이므로 운영절차품질을 제시하였다.

셋째, SERVQUAL의 5가지 차원에는 지리적 위치가 없다. 그러나 국제공항은 광대한 토지를 보유해야 하며 특히 외국으로부터 한국으로 들어오는 가장 대표적인 국제관문임은 물론 서울과 다른 지방 도시와의 교통연계 등과 관련되어 있다. 또한 공항의 지형 및 기후(안개발생 등)가 항공기 안전 운항에 절대적으로 영향을 주므로 국제공항의 지리적 위치가 공항의 가장 중요한 품질중의 하나라고 할 수 있다. 시설 및 장비 등은 잘못되면 바꿀 수도 있고 건물도 개보수할 수 있으나 지리적 위치는 일단 공항이 건설되면 다시 바꿀 수 없으므로 건물 및 장비 시설 등에 비하여 그 중대성이 더 할 수 있다. 이에 본 연구는 국제공항의 서비스품질 차원에 지리적 위치를 추가하였다.

넷째, SERVQUAL 품질 차원에는 안전성의 품질이 제시되지 않고 있으나 본 논문에는 안전성품질이 추가되어 있다. 2001년 9월11일 미국에서 발생한 세계무역센터(World Trade Center) 건물로 항공기를 이용한 자살테러는 안전성이 추가되어

야 할 이유를 반증한다. 이 사건은 보스턴 공항에서의 안전점검의 미숙이 그 직접적인 원인이었다. 국제공항의 안전성은 과거에도 중시되었으나, 글로벌화와 더불어서 그 중요성이 점점하고 있고, 항공기 운항 사고가 많은 한국적 상황에서는 더욱 중요시되고 있다. 지금 세계의 모든 공항들은 공항의 안전과 항공기운항의 안전에 만전을 기하려고 수많은 인력과 장비 그리고 시간을 투입하고 있다. 이로 인한 공항이용객들의 불편도 뒤따르나 공항의 안전점검은 다른 어느 서비스보다 중요하므로 세계의 모든 공항은 안전성 품질에 만전을 기하려고 하고 있다. 이에 본 논문은 9.11 사건 이전에 연구조사가 시작되었으나 공항의 안전성품질에 대한 중요성을 인식하고 있었으므로 국제공항서비스 품질에 안전성의 품질을 도입하였다.

III. 연구조사방법

3.1 설문지 작성과 자료수집

본 연구의 목적은 인천국제공항 서비스 품질차원을 규명하고 확인하는 것이다. 품질차원을 규명하기 위해 먼저 설문조사를 통하여 한국의 인천국제공항에서 자료를 수집하였다. 인천공항 국제선 청사에서 내국인들을 대상으로 2001년 4월 10일부터 2001년 4월 20일까지 직접 설문지를 배부하여

회수하였다. 또한 같은 기간에 한국의 모 항공회사 직원들을 대상으로 직접 같은 설문지를 배부하고 회수하였다.

설문지는 단순 SERVPERF를 기초하여 작성되었으며 각 항목 측정에 대하여는 최저 "1점 이하"에서 최고 "5점 이상"으로 5등분한 등간 척도를 사용했다. 공항서비스 만족도와 안전도에 관한 질문은 최고 점수를 5점으로 그리고 최하 점수를 1점 이하로 하였다. 그리고 다른 서비스 품질에 대한 항목들은 응답자가 각 항목에 대하여 평가를 용이하게 하도록 각 항목의 4점을 선진국공항 수준의 서비스 품질이라 정하였다. 4점을 선진국공항 수준의 서비스 품질이라 함은 국제공항으로서 바람직한 수준의 서비스품질을 의미한다고 볼 수 있다. 그러므로 5점 이상은 선진국공항 수준보다 훨씬 높은 품질 즉 바람직한 서비스 품질수준의 이상을 의미하고 3점 이하는 선진국보다 낮은 서비스품질의 수준 평가를 의미한다. 수집된 자료의 분석을 위해서 빈도분석, 확정요인분석, 회귀분석 등의 통계기법이 활용되었다.

선행연구에서 밝혀진 서비스품질 측정도구에 공항서비스 품질에 관한 변수들을 추가하여 이들 변수들을 분석에 사용하였다. 설문지를 직접 배부하고 회수하여 비교적 높은 설문지 회수율을 얻을 수 있었다. 공항이용객의 경우 약 66%(167부)의 회수율을 나타내고 항공사직원의 경우는 약 64%의 회수율을 보였다. 설문지 배부 및 회수 현황은 <표 2>와 같다.

<표 2> 설문지 배부 및 회수 현황

집 단	배 부	회 수	회수율(%)
공항이용객	250	167	66
항공사직원	250	161	64

3.2 변수선정과 자료 분석 방법

공항의 서비스품질 구성요인을 포함하는 8개의 요인들이 기존문헌 연구 및 항공사직원과 전문가들과의 인터뷰 등을 기초로 하여 밝혀졌다. 그리고 본 연구의 목적을 달성하기 위해서 다음과 같은 3 단계의 통계분석을 수행하였다. 그 과정은 첫째, 수집된 모든 자료들에 대한 정화절차를 수행하고 둘째, 측정항목에 대한 신뢰성 및 국제공항 서비스 품질 평가차원에 대한 타당성 및 모형 적합도를 검증한다. 셋째, 규명된 서비스품질차원과 고객만족과의 인과관계에 대한 설명력을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한다. 회수된 모든 설문자료의 정화절차를 위해서는 신뢰성분석을 사용하였다. 신뢰성 및 타당성 분석 및 공항서비스품질차원들과

고객만족과의 인과관계를 분석하기 위해서 공변량 구조분석 및 회귀분석을 사용하였다.

IV. 분석 결과

4.1 인구통계학적 분석

본 연구에서 사용된 표본은 총 공항이용객 167개 및 항공사직원 161개 표본이다. 따라서 실증분석과정에서 전체 328개 표본 중 결측치나 응답이 한쪽으로 치우침 등으로 인한 표본의 제거 필요성은 없었다. 분석에 사용된 응답자의 특성은 공항이용객의 경우 학력, 연령, 국제선 이용횟수, 직업으

〈표 3〉 인구통계학적 특성(항공사직원)

구 분(항공사직원)		빈도수	유효비율(%)
학력	고졸	5	3.1
	대재 및 대졸	151	93.8
	대학원재학	4	2.5
	missing	1	0.6
연령	21세-30세	114	70.8
	31세-40세	46	28.6
	missing	1	0.6
근무지	인천공항 및 다른 공항	9	5.6
	항공기 내(승무원)	149	92.6
	공항이외의 지상근무	1	0.6
	missing	2	1.2
근속년수	1년 이하	14	8.7
	1년-4년 이하	50	31.1
	4년-7년 이하	57	35.3
	7년 초과	36	22.4
	missing	4	2.5

〈표 4〉 인구 통계학적 특성(공항이용객)

구	분(공항이용객)	빈도수	유효비율(%)
이용횟수	전혀 안 한다	21	12.6
	몇 년에 한번	59	35.3
	일년에 2번 이하	50	29.9
	일년에 3번 이상-5번	20	12.0
	일년에 6번 이상-8번	7	4.2
	일년에 9번-11번	2	1.2
	일년에 12번	7	4.2
	missing	1	0.6
학력	고졸	23	13.8
	대재 및 대졸	122	73.1
	대학원재학	6	3.6
	대학원졸업	11	6.6
	박사학위소지	3	1.8
	missing	2	1.2
연령	21세미만	2	1.2
	21세-30세	59	35.3
	31세-40세	60	35.9
	41세-50세	29	17.4
	51세-60세	12	7.2
	61세 이상	4	2.4
	missing	1	0.6
소득	1000만 원 이하	52	31.1
	1000-2000만원	34	20.4
	2000-3000만원	37	22.2
	3000-4000만원	19	11.3
	4000만원초과	25	15.0
이용항공사	대한항공	87	51.1
	아시아나	23	13.8
	United Air Lines	1	0.6
	Northwest Air Lines	1	0.6
	Delta Air Lines	1	0.6
	일본항공사	3	1.8
	싱가폴 항공사	2	1.2
	동남아 항공사	7	4.2
	유럽항공사	3	1.8
	기타	11	6.6
	missing	28	16.8
성별	남	129	77.2
	여	38	22.8

로 분류하였다. 항공사 직원의 경우는 학력, 연령, 근무지, 근속 년 수로 구분하여 분석하였다.

인구통계학적 특성에 대한 자료의 빈도분석표는 <표 3>과 <표 4>와 같다. <표 3>을 보면 항공사직원의 학력은 응답자의 94%가 대졸이며 연령 또한 20-40대가 대부분을 차지하고 있다. 또한 응답자들 중 항공기내 승무원들이 93%로 거의 대부분 차지하고 있고 근속 년 수는 1년 이하부터 7년 초과까지 고르게 분포하고 있어 대부분의 응답자들이 국내의 공항 방문의 경험이 많을 것으로 추측된다.

<표 4>에 의하면 공항이용객의 이용횟수는 몇 년에 한번과 일년에 2번 이하인 경우가 응답자의 50%이상을 차지하고 있으며 학력은 대재 이상이 86.2%로서 공항이용객들의 학력은 상당히 높은 것으로 나타났다. 공항이용객의 연령은 21세부터 50세 사이가 응답자의 88.6%를 차지하고 있어 경제활동 연령과 거의 비슷하다고 할 수 있다. 소득의 경우 소득이 1000 만 원 이하로 응답한 경우가 31%로 가장 많은데 이 응답자들 중에 가정주부와 유학생들 그리고 소득의 노출을 꺼리는 자영업자나

의사 및 변호사 등의 전문직업인들의 일부가 포함되어 있다고 추측된다. 그리고 나머지는 어느 정도 고르게 분포하고 있는 것으로 나타나 있다.

또한 대한항공 및 아시아나 항공을 이용하는 공항이용객이 전체 이용객의 각각 51%와 13.8%로 차지하고 있어 국내항공사 이용률이 전체 응답자의 약 65%가 되고 있다. 이는 공항이용객들은 외국항공사보다 국내항공사를 상당히 선호하고 있다는 것을 보여주고 있다. 성별은 남자가 이용객의 77%로 상당히 높은 비율로 나타나고 있어 아직 한국에서는 해외여행을 주로 남성들이 하고 있다고 할 수 있다.

4.2 정화절차

측정도구의 신뢰성을 확보하기 위해서는 우선 Nunnally(1978)의 정화절차를 하는데, 이러한 정화절차는 항목모집단 추출모형에 근거하여 이루어졌다.

이러한 정화절차 하에서 실시되는 신뢰성분석은

<표 5> 수정된 측정항목-항목모집단간의 상관관계 표

항 목	상관관계	항 목	상관관계	항 목	상관관계	항 목	상관관계
공항장비	.3285	공항운영기술	.5773	친절한 설명	.6556	요구 이해	.6804
대합실시설	.4775	수화물처리	.5280	서비스 제공	.7156	진실한 마음	.7107
체크인카운터	.5165	출입국수속	.4801	서비스 의지	.7261	편안감 제공	.7189
공중전화	.3560	세관수속	.5713	서비스 응대	.7505	교통편리 및	.5104
화장실	.3575	약속시행	.6667	신뢰감	.7331	접근 용이성	
안내시설	.4453	문제해결	.7054	물품거래보증	.6694	안전한 위치	.4631
건물	.5086	안정감	.7335	예절	.6565	주차장 위치	.5853
제반시설	.6159	및 믿음성		지원	.6243	안전한 이착륙	.5338
국제-국내선	.5781	약속시간준수	.7131	이용객배려	.6387	비상사태 대처	.5486
연결수단		운항정보	.6603			관제능력	.5412
		제공 및 관리					

특정항목과 다른 모든 항목들 간의 상관관계를 통해 이루어진다. 정화절차 하에서 실시되는 신뢰성 분석의 결과는 통상 그 상관계수가 0.3이상이면 특정개념을 측정하는 항목들로 이루어진 항목들의 모집단에서 추출한 것으로 볼 수 있다. 본 연구의 결과 모든 항목들 간의 상관관계가 0.3이상으로 나타나 항목을 제거할 필요성은 없었다.

4.3 신뢰성 및 타당성 검증

확정요인분석을 통해 각 개념들과 항목들 간의 관계와 이론적 배경을 통해 규명된 공항품질구성요인의 개념간의 적합도를 분석하였다. 이는 LISREL 8.12를 이용하여 검증하였다. 본 연구에서는 유의

하지 않은 요인 적재치를 가지고 있는 세 개의 항목이 제거되었다(DeVellis, 1991). 제거된 항목은 약속시행, 이용객배려, 안전한 이착륙이었다. 검증방법은 Anderson과 Gerbing(1988)의 접근 방식에 따라 구조방정식 경로를 측정하기에 앞서 측정모형을 개발하였다. 최종모형에 대한 결과는 <표 6>, <표 7>에 요약하였다.

Anderson과 Gerbing(1988)의 지침에 따라 최종적인 측정모형들은 신뢰도, 집중타당성과 판별타당성의 기준에 의해서 평가되었다. 아래의 <표 6>에서 볼 수 있듯이 개념들 각각의 통계적 유의성에 대한 측정항목들의 적재치를 검토해보면, 적재치 각각에 대한 t값이 통계적 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 모든 변수들은 그들 자신의

<표 6> 개별항목과 요인 및 신뢰성

공항시설(0.834)		운영절차(0.845)		신뢰성(0.869)		반응성(0.919)	
문항	t값	문항	t값	문항	t값	문항	t값
공항장비	11.14*	국제-국내선연	10.53*	문제해결	17.03*	친절한 설명	16.74*
대합실시설	14.60*	결수단		안정감	18.89*	서비스 제공	19.80*
체크인카운터	14.38*	공항운영기술	15.30*	및 믿음성		서비스 의지	19.73*
공중전화	8.97**	수화물처리	14.67*	약속시간	17.45*	서비스 용대	20.71*
화장실	8.21**	출입국수속	17.16*	준수			
안내시설	11.52*	세관수속	14.75*	운항정보	13.76*		
건물	11.58*			제공 및 관리			
제반시설	13.51*						
보증성(0.826)		공감성(0.903)		지리적 위치(0.799)		안전성(0.865)	
문항	t값	문항	t값	문항	t값	문항	t값
신뢰감	18.50*	요구 이해	17.93*	교통편리 및	14.79*	비상상태 대처	18.04*
물품거래보증	13.89*	진실한 마음	20.61*	접근 용이성		관제능력	16.63*
예절	15.54*	편안감 제공	19.88*	안전한 위치	14.95*		
지원	13.24*			주차장 위치	13.81*		

() : 신뢰도/분산 추출치

신뢰도: (표준 적재치의 합)² / ((표준 적재치의 합)² + 예측변수의 측정오차의 합)

*: P≤0.05에서 유의, **: P≤0.1에서 유의

〈표 7〉 측정모형의 분석결과(표 변경 후)

측정모형	상관계수(Phi)							모형적합도 지침
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	
공항시설(A1)								$\chi^2(467)=898.17$ ($p<.000$) GFI=0.86 AGFI=0.83 CFI=0.93 RMSR=0.054 NNFI=0.93 최저 t값 : 7.43
운영절차(A2)	.67							
신뢰성(A3)	.53	.69						
반응성(A4)	.46	.54	.88					
보증성(A5)	.54	.56	.88	.89				
공감성(A6)	.42	.46	.77	.78	.90			
지리적 위치(A7)	.45	.52	.58	.52	.59	.56		
안전성(A8)	.41	.44	.47	.44	.59	.54	.52	

고유개념에 유의적으로 관련되어 있으며, 측정항목들과 개념사이에 설정된 관계가 적절한 것으로 파악되며, 이에 따라 집중타당성이 입증되었다. 또한 각 개념들에 대하여 지정된 측정항목들이 이들 개념들을 충분히 설명하고 있는가를 확인하기 위해 개념의 신뢰도평가를 살펴보았다. 〈표 6〉에 의하면 가장 낮은 신뢰도는 0.799로서 일반적인 기준인 0.70을 넘고 있어서 모든 변수들은 신뢰할 만하다고 할 수 있다.

〈표 7〉를 보면 최종모형에 대한 분석결과, 모형은 적합한 것으로 나타났다. $\chi^2(467)=897.17$ 로 표준 카이 자승지수가 약 1.5정도로써 아주 적절하게 나타났다. 이 지수는 1.0에서 2.0사이에 있으면 모형이 적절하며 2.0에서 3.0사이는 보통수준임을 나타내 준다. 그러나 유의수준은 $p<0.01$ 에서 유의하게 나타났다. 이것은 본 분석대상의 표본수가 328개인데 대체로 표본 수 200개를 넘는 경우의 χ^2 는 일반적으로 유의하게 나타나는 특성에 기인하고 있다고 볼 수 있다. GFI는 0.86으로 0.90보다 낮은 값이 나왔지만 AGFI가 0.83으로 기준인 0.80보다 높게 나타나 양호했으며 CFI 또한 0.93으로 매우 좋았다. NNFI값은 기준인

0.90보다 좋으며, RMSR 또한 0.054로 적절하다고 볼 수 있다. 앞서 언급한 분석결과로 보아 본 연구의 모형은 수집된 자료가 측정개념을 비교적 잘 반영하고 있다고 할 수 있다(Krause, Pagell, & Curkovic, 2001). 그리고 각 개념들 간의 상관관계를 보면 모든 개념들이 0.90이하로서 동일항목으로 인정하기 어렵고 각 개념 간 계수 값이 높지 않으므로 판별타당성을 갖고 있다고 볼 수 있다. 또한 단일 차원성을 검증하기 위해서 수정지침과 잔차를 분석한 결과 단일차원성에 대한 심각한 이탈이 발견되지 않았다.

위의 모형적합도 및 타당성 검증결과 이론적 배경고찰에서 규명된 8개의 공항서비스품질요인들이 인천국제공항서비스품질의 구성요인임이 확인되었다.

4.4 공항서비스품질차원과 고객만족과의 관계

새로이 규명되고 확인된 인천국제공항 서비스품질차원들이 인천공항이용객 고객만족과의 인과관계를 얼마나 잘 설명하는가를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 종속변수로는 공항이용객이

공항서비스의 전반적인 만족도를 평가하는 항목 두 개가 설문내용에 포함되어 있는데 이들이 한 요인으로 구성되어 공항서비스의 만족도로 정의하여 종속변수로 사용하였다.

〈표 8〉을 보면 실시된 회귀식의 R² 값이 0.566으로 설명력이 상당히 높다. 본 연구는 인천국제공항 서비스 품질에 대한 탐험적인 연구임에도 회귀식의 설명력이 높다는 것은 종속변수에 영향을 주는 서비스 품질차원들을 충분히 규명하고 있다는 것을 의미한다. 8개의 공항서비스품질요인들 중에서 공항시설, 반응성, 안전성, 지리적 위치가 유의수준 0.01에서 종속변수인 만족도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 표준화된 Beta계수를 보면 반응성이 0.312로 가장 높은 영향력을 미치고 있으며 안전성의 Beta계수는 0.259로서 반응성 다음으로 영향력을 미치고 있다. 또한 지리적 위치의 Beta계수는 0.227, 공항시설의

Beta계수는 0.198로 나타나고 있다. 그리고 다중공선성 평가에서도 tolerance 값을 살펴보면 모두 1.0이하로 나타나 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

공항 일반 이용객들 대상이외에 항공사 직원들의 고객만족과 공항 서비스품질차원들과의 인과관계를 분석하기 위해 또 다른 다중회귀분석을 실시하였다.

〈표 9〉를 보면 회귀식의 R²값이 0.496으로 앞의 회귀식과 같이 설명력이 상당히 높다. 이 회귀식에서도 종속변수에 영향을 주는 서비스품질차원들이 많이 확인되었다는 것을 의미한다. 8개의 공항서비스품질요인들 중에서 안전성, 공감성이 유의수준 0.01에서 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 표준화된 Beta계수를 보면 안전성이 0.533으로 가장 높은 영향력을 미치고 있으며 그 다음 공감성은 0.277로 나타나고 있다. 그리고 tolerance 값이 1.0이하이므로 다중공선성은 문제가 없는 것으로 볼 수 있다.

〈표 8〉 공항일반이용객의 만족에 영향을 주는 서비스품질요인

	비표준화 계수		표준화계수	t	Sig.	다중 공선성	R ² 0.566
	B	Std. Error	Beta			Tol.	
반응성	.335	.069	.312	4.874	.000	.656	
안전성	.217	.050	.259	4.333	.000	.750	
지리적위치	.204	.055	.227	3.716	.000	.718	
공항시설	.274	.092	.198	2.986	.003	.610	

주) *: P<0.01

〈표 9〉 항공사직원의 만족에 영향을 주는 서비스품질요인

	비표준화 계수		표준화계수	t	Sig.	다중 공선성	R ² 0.496
	B	Std. Error	Beta			Tol.	
안전성	.462	.055	.533	8.408	.000	.793	
공감성	.285	.065	.277	4.367	.000	.793	

주) *: P<0.01

4.5 분석결과의 의미

본 연구는 인천국제공항의 공항이용객들과 항공사직원들을 대상으로 인천국제공항 서비스품질차원들을 새로이 규명 및 확인하였다. 모형적합도와 타당성검증을 통하여 본 연구에서 규명된 서비스품질요인들이 적절함이 밝혀졌다. 그리고 두개의 다중회귀분석을 통하여 이 서비스품질차원들이 고객만족과의 인과관계를 잘 설명하고 있음도 검증되었다. 그러므로 본 연구에서 밝혀진 인천국제공항서비스 품질차원들은 인천국제공항뿐만 아니라 한국 및 다른 국가들의 국제공항 서비스 품질측정과 이에 관한 학문적 연구에 많은 기여가 될 것이다.

V. 결론

5.1 결론 및 한계점

국제공항으로서의 장기적인 명성을 위해서는 내부고객 뿐만 아니라 외부고객들을 대상으로 하여 국제공항에 대한 그 인식도를 분석할 필요가 있다. 이를 위해서는 먼저 국제공항의 서비스품질평가를 위한 척도를 개발하고 이를 이용하여 공항서비스 품질성과를 측정해 보고자 하였다.

본 연구는 인천국제공항서비스품질에 대한 품질평가항목들의 개발에 대하여 실증적인 분석을 실시하였다. 총 33개의 공항서비스 품질측정항목을 개발하고 이들 항목들에 대한 신뢰성 및 확정요인분석들을 실시했다.

그 결과를 요약하면 첫째, 신뢰성 분석을 통해 각 항목의 정화절차를 거쳤다. 확정요인분석을 통

한 개념타당성평가에서는 적절한 수준의 적합도를 구할 수 있었다. 또한 이론변수들의 측정문항으로 구조화되어 집중타당성이 확보되었으며 판별타당성도 역시 각 구성개념들 간의 상관관계수준이 낮게 제시되어 문제가 없는 것으로 나타났다. 그리고 공항서비스 품질차원들과 고객만족간의 회귀분석에서는 결정계수의 값이 약 50%정도의 설명력을 가지는 것으로 나타나 평가척도로서도 적절함이 검증되었다.

본 연구 결과를 통하여 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 국제공항서비스의 특성을 고려한 안전성, 지리적 위치, 공항시설, 운영절차 등에 대한 새로운 요인 및 항목을 개발하였다. 개발된 항목들을 대상으로 확정요인분석에 의한 타당성 검증과 모형적합도를 통하여 정확하고 타당한 국제공항서비스 품질차원을 규명하였다.

둘째, 본 연구결과는 국제공항이외에 금융기관, 호텔, 외식업체 등을 대상으로 그들이 갖고 있는 고유한 서비스특성들을 포함하고 있는 서비스품질차원들을 새로이 개발해야 할 필요성이 있다는 것을 시사하고 있다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구의 한계점은 다음과 같다. 본 연구를 위해서는 인천공항의 내부고객인 서비스제공자들의 평가 자료도 포함시켜야 하나 서비스제공자들의 공항서비스 품질 평가에 대한 자료수집 등에 한계가 있어 실시하지 못하고 대신 공항의 일반이용객과 국내외공항을 방문한 경험이 많아 비교적 국제공항서비스에 대한 인식이 높다고 간주되는 항공사직원(대부분 승무원)들을 대상으로 분석하였다. 서비스제공자들의 조사에 대해서는 크게 두 가지의 다음과 같은 한계가 있다.

첫째, 공항은 은행이나 신용카드사 등과 같이 단

일 조직이 서비스를 제공하지 않고 출입국관리소 및 관세청 등 업무의 성격과 기능이 서로 다른 많은 다양한 조직들이 입주하여 각기 독특한 서비스를 제공하고 있다.

이러한 공항내의 다양한 조직들로 구성된 서비스 제공자들을 대상으로 일일이 설문지를 배부 및 회수한다는 것은 현실적으로 거의 불가능하였다. 또한 서비스제공자가 속한 조직의 많은 부분들이 보안 및 특수조직들로서 연구를 위한 협조를 일일이 구하기는 현실적으로 매우 어려웠다.

둘째, 위의 다양한 조직들의 서비스제공자들로부터의 공항서비스평가를 분석할 경우 공항의 서비스 제공자들은 각기 자기가 속한 서비스조직의 서비스 업무를 수행하는 입장에서 공항 서비스를 평가할 우려가 있어서 평가가 왜곡될 수 있다.

5.2 차후의 연구과제

본 연구는 최초로 인천국제공항의 서비스 품질차원을 공항이용객들을 대상으로 규명하고 확인하였다. 그러나 국제공항의 서비스 품질 차원의 보다 더 확실한 규명을 위하여 국제공항의 서비스제공자들도 연구 대상에 포함시켜 서비스 품질평가에 대한 분석이 필요하다. 윤 만희(2000)의 연구에 의하면 종업원의 직무만족의 정도에 따라 고객이 인지하는 서비스품질수준이 높아진다고 하였다. 따라서 국제공항으로서의 서비스품질을 높이기 위해서는 이런 내부고객에 대한 분석도 필요하다고 볼 수 있다. 또한 국제공항은 외국인들이 방문하는 한 국가의 가장 중요한 관문중의 하나이다. 내국인을 대상으로 인천국제공항의 서비스품질차원 규명에 대한 조사도 중요하지만 외국인들의 인천국제공항서비스 평가 자료도 포함시키는 것이 중요하다. 국제

허브공항으로서 공항서비스의 수행에 대한 외국인들의 인천국제공항에 대한 평가를 분석하는 것은 향후 다른 국가들의 서비스 품질차원 규명에 중요한 기초가 될 것이다.

참고문헌

- 김 경숙(1996), "항공사 선택행동과 경영성과의 결정요인에 관한 연구," 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김 병천(1997), "고객만족도 분석을 통한 철도서비스의 개선 방안," 안동대학교 대학원 석사학위논문.
- 김 성인(1994), "서비스산업에서의 품질관리," *대한산업경영학회 발표논문집*, 188-198.
- 박 문조(2001), "항공여행사 상위 직석등급 결정속성과 고객만족도에 관한 연구," 경희대학교 대학원, 석사학위논문.
- 삼성경제연구소(2001), *인천공항 개항과 보완과제*, 3.
- 윤 만희(2000), "서비스 점점종업원 지원이 고객의 서비스 품질평가에 미치는 영향," *경영학연구*, 29(2), 65-83.
- 이 수길(1997) "항공사 서비스품질관리에 관한 연구," 경기대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이 학식(1997), "지각된 서비스품질의 결정과정: 판단 이론적 시각," *경영학 연구*, 26(1), 139-153.
- 장 대성, 신 충섭(1999), "SERVQUAL을 이용한 서울특급 호텔에 관한 서비스품질 비교연구" *품질경영학회지*, 27(4), 191-215.
- 장 대성, 홍 석기, 김 덕현(2000), "새마을철도 서비스품질에 관한 비교 연구," *서비스경영학회지*, 1(1), 154-169.
- 장 대성, 김 영택, 전 순란(2001), "공항이용객과 항공사종사자간 김포국제공항 서비스품질 평가와 만족에 관한 연구," *대한경영학회지*, 14(3), 277-295.
- Anderson, J. C. & D. W. Gerbing(1988), "Structural Equation Modeling in Practice: a Review and Recommended Two-step Approach," *Psychological Bulletin*,

- 103(3), 411-423.
- Carman, J. M.(1990), "Consumer Perception of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions," *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Cronin, J. Joseph, Jr. and S. Taylor(1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 58(July), 55-68.
- _____(1994), "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception Minus-Expectations Measurement of Service Quality," *Journal of Marketing*, 58(January), 125-131.
- Davis, Tim R. V.(1999), "Different Service Firms, Different Core Competencies," *Business Horizons*, Sept.-Oct. 23-33.
- DeVellis, R. F.(1991), *Scale Development Theory and Application Sage Publications*, Newbury Park, CA.
- Garvin, David A.(1984), "What Does 'Product Quality' Really Mean?" *Sloan Management Review*, 26(1), 25-43.
- Gronroos, Christian(1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Implication," *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Nunnally, J. C.(1978), *Psychometric Theory*, 2nd ed., New York: McGraw-Hill Book Company.
- Krause, D. R., M. Pagell and S. Curkovic(2001), "Toward a Measure of Competitive Priorities for Purchasing," *Journal of Operations Management*, 19, 497-512.
- Lanc, V. R.(2000), "The Impact of Ad Repetition and Ad Content on Consumer Perceptions of Incongruent Extensions," 64(2), 81-91.
- Parasuraman, A, V. Zeithaml and L. L. Berry(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. L. Berry(1988a), "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, 52(April), 35-48.
- Parasuraman, A, V. Zeithaml and L. L. Berry(1988b), "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Smith, R. & M. Houston(1983), "Script-Based Evaluation of Satisfaction with Service," In Berry, L. L., G. L. Shostack, & G. Upah, eds., *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Chicago, IL: American Marketing Association.
- Teas(1993), "Expectations, Performance of a Model of Perceived Quality," *Journal of Marketing*, 57 (October), 18-34.
- Zeithaml, V. A.(2000), "Service Quality, Profitability and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn," *Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.

A Study on the Evaluation of Incheon International Airport's Service Quality

Daesung Chang* · Youngtaek Kim** · Sunran Jeon***

Abstract

With the intense globalization and economic development, airport service has been getting more important in the service area. However, the related research has not been conducted in the topic of airport service due to mainly the difficulty of research measurement from the complex characteristics of airport service. This research using SERVQUAL/SERVPERF seeks to identify the quality dimensions of international airport service, and further to provide the service quality evaluation tool applicable to international airport. From the literature review and field survey, the quality measurement tool on airport service has been developed. In addition, an empirical study has been conducted, by utilizing the measurement tool, for the two group: general airport customers and the employees of a domestic airliner. Several statistical analyses such as descriptive analysis, reliability, validity analysis and multiple regression were performed for analyzing the data obtained from the two groups mentioned above. Statistical results showed that the proposed service quality dimensions are appropriate as a measurement tool for identifying the service quality of international airports.

Key words: international airport, service quality, SERVQUAL, SERVPERF, service quality measurement tool of international airport.

* Professor of Operations Management, Kyonggi University.

** Instructor, School of Business Administration, Kyonggi University.

*** Ph.D. Student, management Department, University of Nebraska-Lincoln.