

워터파크 품질평가요인의 중요도와 만족도에 관한 연구

김 신 중*

A Study on the Importance and Satisfaction of the Waterpark Quality Evaluation Factors

Shin-Joong, Kim*

요 약

오늘날 소득수준의 향상, 여가시간의 증대와 다양한 사회 문화적 변화로 인하여 여가활동에 대한 수요와 다양성에 대한 소비자 욕구는 높아지고 있다. 워터파크는 이러한 여가문화의 변화에 부응하는 주요 레저스포츠 시설로 평가되어 우리나라에서도 최근 많은 공급이 이루어지고 이에 따라 경쟁이 심화되고 있다. 이에 워터파크 시스템의 고객 만족 수준 향상을 통한 경쟁력 강화를 위하여 이용자들의 특성에 따른 요구와 이에 대한 만족도를 평가 분석하여 경쟁우위 확보를 위한 장기적인 경쟁전략 수립이 필요하다. 이에 본 연구에서는 워터파크 선택과 만족에 영향을 미치는 주요 서비스 품질평가 요인을 분류하여 이들 요인의 중요도와 만족도를 평가하고, 인구통계학적 특성에 따른 평가요인의 중요도 및 만족도 차이를 파악하여 목표고객에 대한 적절한 경쟁전략 수립방안을 제시하고자 한다. 연구결과 1) 소비자들은 안전성 영역을 가장 중요시하였으며, 즐거움 영역의 중요도를 가장 낮게 평가하였다. 2) 일부 평가영역 및 세부 평가요인에 있어 인구통계학적인 특성에 따라 집단 간 중요도에 있어 유의적인 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 3) 평가영역 및 평가요인별 만족도에 있어서는 안전성 영역이 가장 높은 것으로 평가되었으며 비용/가격 영역 만족도가 가장 낮은 것으로 평가되었다.

▶ Keyword : 워터파크, 서비스 품질, 품질평가 요인, 중요도, 만족도

Abstract

Due to the economic development and the social structure and holiday structure change, we have more time for leisure and entertainment activities. For coping with this trend the waterpark has already become the one of major entertainment facilities for many countries. The purpose of this study is to construct Waterpark service quality evaluation factors and find out the importance and satisfaction degree of these factors. The result of this study are as follows: First, the safety field had considered as most important. Second, the importance of service quality evaluation fields

• 제1저자 : 김신중

• 투고일 : 2010. 10. 26, 심사일 : 2010. 11. 10, 게재확정일 : 2010. 12. 07.

* 대전대학교 사회과학대학 경영학과(Dept. of Business Administration, Daejin University)

and factors are different according to social characteristics. Third, the safety field is evaluated as the first satisfactory field and the cost/price field is evaluated as the lowest.

▶ Keyword : waterpark, service quality, quality evaluation factor, degree of importance, degree of satisfaction

I. 서론

오늘날 개인적인 여가시간의 확대와 소득수준 향상 등으로 인하여 삶의 질에 대한 관심이 높아지고 문화적 욕구가 고급화 다양화됨에 따라 여가활동에 대한 수요는 꾸준히 증대되고 있으며, 여가활동이 일상생활에서 차지하는 비중은 점차 증대되고 있다[1].

우리나라 역시 1980년대 중반 이후부터의 꾸준한 소득 증대와 1984년부터 단계적으로 시행되어 오는 주 5일제 근무제도 그리고 격주 5일 학교 수업방식의 정착에 따라 과거와는 달리 많은 여가시간을 갖게 되었다. 그리고 자동차 소유율의 증대와 가족 중심의 여가문화 등과 같은 사회 문화적 변화로 인하여 가정의 휴가패턴에 있어 커다란 변화가 발생되었다. 즉, 그 동안의 단체관광이나 다양한 지역방문을 위한 장거리 이동 대신 한 곳에 머무는 새로운 형태의 여가문화가 사회문화로서 보편화되기 시작하였다.

워터파크는 이러한 여가문화의 변화에 부응하는 새로운 레저스포츠 시설로 급부상하고 있다. 워터파크 산업은 1970년대 미국, 유럽 등에서 시작되어 현재 21세기 첨단기술을 활용한 다양한 주제로 차별화된 워터파크가 선진 각국에서 다양한 오락시설과 부대서비스를 제공하며 운영되고 있다. 일반적으로 워터파크란 물을 다양하게 이용한 각종 놀이 및 휴양 등의 기능을 전제로 휴식의 즐거움과 스타일이라는 기능이 추가되어 쾌적성과 오락성을 복합적으로 지니기 위하여 각종 하드 및 소프트웨어적인 요소들을 고객 기호에 맞추어 연출한 복합 물놀이 공간이라 정의할 수 있다.

우리나라의 경우에도 1996년도를 시작으로 워터파크의 건설 및 운영이 이루어지기 시작하여 최근 3-4년간 급속한 공급이 이루어졌으며, 2008년을 기준으로 인구밀집 지역으로 접근성이 용이한 서울, 경기지역을 중심으로 전국적으로 약 32개의 워터파크 시설이 운영되고 있으며, 이용객은 연간 약 1,000만명에 이르며 시장규모는 4,000억원에 이르는 것으로 추정된다[2]. 우리나라의 경제적, 사회/문화적 변화로 인하여 워터파크에 대한 수요가 급격히 증대됨에 따라 국내기업은 물론 외국기업까지도 국내 워터파크 사업을 추진함에 따라 향후 해당 분야에 있어서의 과다경쟁이 예상된다. 서비스기업인 워터파크가 추구하는 주된 목표는 방문자 만족 증대를 통하여 기존 방문객의 재방문을 유도하며 새로운 신규고객의 창출을 통

한 시장점유율 확대와 기업 이익의 증대일 것이다. 따라서 경영자들은 워터파크 시스템의 고객 만족 수준 향상을 통한 경쟁력 강화를 위하여 소비자들의 요구를 파악하고 세분화된 고객의 요구에 부응하는 기업의 경쟁전략 수립이 필요하다.

많은 연구에 의하면 서비스품질은 소비자 만족과 재방문 의도 및 타인에 대한 추천의도 등에 영향을 미치며 궁극적으로는 기업의 장기적 성장 및 이윤에 영향을 미치는 매우 중요한 요소이다. 따라서 워터파크 시설이 품질 향상을 통한 소비자 만족을 위해서는 이용자들의 특성에 따른 요구와 이에 대한 만족도를 평가 분석하여 소비자들이 중요시하는 것이 무엇이며, 어떠한 기대를 하는가에 대한 우선적인 파악이 필요하며, 이들의 차별화된 요구를 충족시킬 수 있는 서비스 제공을 통하여서만 국내 워터파크 기업의 장기적인 경쟁우위 및 수익성의 확보가 가능할 것이다.

이에 본 연구에서는 워터파크 선택과 만족에 영향을 미치는 주요 서비스 품질평가 요인을 분류하고 이들 요인의 중요도와 경험 후 고객이 느끼는 각 요인별 만족도를 평가하고자 한다. 또한 성별, 연령층, 결혼여부, 방문횟수 등과 같은 인구통계학적 특성에 따른 서비스 품질평가 요인의 중요도 및 만족도 차이를 파악하여 목표고객의 차별화된 요구 충족을 통한 경쟁우위 확보에 활용되어질 수 있는 적절한 경쟁전략 수립 방향을 제시하고자 한다.

이러한 연구는 효과적이며 효율적인 워터파크의 서비스품질 향상을 위한 경영혁신 전략을 수립하는데 많은 도움이 될 것이라 사료된다.

II. 이론적 연구

2.1 워터파크 서비스 품질평가 요인에 관한 기존연구

일반적으로 서비스 품질은 소비자 만족과 재방문 의지, 타인에 대한 추천의도 등에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 따라서 우리나라 워터파크 산업의 장기적인 경쟁우위 확보를 위해서는 고객만족이나 소비자의 우호적 행동에 영향을 미치는 서비스 품질의 결정요인은 무엇이며, 이들 요인에 대한 소비자 집단의 중요도와 만족도에 관한 평가를 통하여 경쟁전략을 수립하여야 할 것이다.

테마파크나 워터파크와 같은 레저시설의 서비스 품질평가를 위하여 기존의 연구에서 사용되어진 주요 서비스 품질 평

가영역과 평가요인에 관하여 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 2>와 같다.

표 1. 워터파크 서비스 품질평가 요인에 관한 주요 연구
Table 1. A summary of the study on the Waterpark service quality evaluation factors

연구자	평가요소
소비자보호원 (2010)	인적서비스, 시설(물적)서비스, 접근성, 가격 등 4개 영역 22개 평가요인
Jiung-Bin Chin (2009)	유형성, 대응성, 공감성, 신뢰성, 확산성, 기타 등 6개 영역 28개 평가요인
이창수 (2009)	폴의 매력성, 폴의 다양성, 안정성, 이벤트프로그램, 주변연계성, 종사원서비스 등 6개 영역 30개 평가요인
곽한병 외 (2009)	쾌적/청결성, 안전성, 종사원, 가격, 프로그램, 주시설, 부대시설, 접근성, 만족정보 등 8개 영역 26개 평가요인
조병현 (2009) 조병현외 (2008)	테마파크 대상 유형성, 반응성, 신뢰성, 확산성, 공감성 등 5개 영역 20개 평가요인
신우성 (2008)	테마파크 대상 인적서비스행사와 이벤트, 편의시설, 안내/장애인시설, 놀이기구, 영상시설, 소비성, 혼잡성 등 8개 영역 27개 평가요인
최정환 (2008)	테마파크 대상 인적서비스, 물적서비스, 이용성 및 접근성, 운영관리상의 신뢰성, 가격 등 5개 영역 21개 평가요인
김상유 (2006)	공감성, 신뢰성, 확산성, 반응성, 유형성 등 5개 영역 19개 평가요인
이주환 (2001)	테마파크 대상 분위기/시설, 경험, 가격, 종사원, 만족매체, 기타 서비스요인 등 6개 영역 20개 평가요인

표 2. 워터파크 서비스 품질평가 요인
Table 2. Service Quality Evaluation Factors of Waterpark

1 단계	2 단계
인적 서비스 관련 영역	종업원의 적극적인 서비스 제공 의지
	고객요구에 대한 종업원의 적절한 서비스 제공 능력
	종업원의 불편사항 해결 의지 및 능력 종업원의 응급상황 대처 능력 종업원의 외모 및 이미지
즐거움 관련 영역	다양한/최신 놀이기구시설의 구성
	많은 이용자로 인한 워터파크의 혼잡성
	많은 이용자로 인한 놀이기구시설 이용 시 대기시간 및 불편함 다양한 이벤트 행사 연령층별 적절한 부대시설 및 프로그램제공 (스파, 마사지, 유아풀 등)
시설 서비스 관련 영역	제공되는 식사 및 음료의 다양성 및 품질
	편의시설 및 부대시설의 다양성 및 이용 편의성
	매력적인 건물/시설 분위기 및 인테리어 시설 전반적인 청결성 및 쾌적성 수질의 청결성
접근 용이성 관련 영역	시설 및 이용방법에 관한 적절한 정보의 제공
	예약의 편리성(예약방법의 다양성)
	예약취소 및 변경의 용이성
	편리한 대중교통
	이동거리 및 소요시간 편리한 주차공간 주변지역의 숙박/식당 등 서비스시설 및 자연경관이나 볼만한 곳 입장권 구매입장의 편리성 및 신속성
비용 /가격 관련 영역	입장료
	각종 상품 이용가격(음료, 식사, 렌트비용 등)
	다양한 할인 및 만족수단 제공 스파, 마사지등과 같은 부대시설 이용 비용
안전성 관련 영역	전반적인 시설의 안전성
	탈의실 등의 보안 신뢰성
	안전기구 및 시설의 적절한 배치
	안전요원의 응급상황 대처 능력
	안전요원의 적절한 배치 및 운용 분실을 처리 및 개인소지품에 대한 보안관리

2.2 워터파크 서비스 품질평가 요인

기존의 많은 연구에서는 서비스 품질 측정을 위하여 Parasuraman, 등에 의해 개발된 SERVQUAL 모형[3]이나 Oliver의 기대 불일치 이론[4] 등을 이용하여 서비스 품질평가요인에 대한 소비자의 기대와 성과를 측정하여 그 차이에 의하여 서비스 품질 수준을 평가하여 왔다. 하지만 본 연구에서는 Cronin과 Taylor에 의해 제안된 SERVPERF 모형[5]을 이용하여 서비스 품질평가 요인에 대한 만족도와 각 평가요인의 중요도를 파악하고자 하였다.

기존의 서비스 시스템의 품질 결정요인에 대한 연구와 테마파크나 워터파크 등과 같은 레저시설에 대한 고객만족도 측정을 위한 연구에서 사용되어진 많은 평가영역 및 세부 평가요인을 바탕으로 본 연구에서는 워터파크 품질 평가 요인으로 인적서비스 관련 영역, 즐거움 관련 영역, 시설서비스 관련 영역, 접근 용이성 관련 영역, 비용/가격 관련 영역, 안전성 관련 영역과 같은 6개의 영역으로 대별하였으며, 각 영역별 세부 평가요인을 설정하여 총 33개의 평가요인을 설정하였다. 이들 평가영역과 각 영역별 세부 평가요인을 요약하면

III. 연구방법 및 연구내용

3.1 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 워터파크의 서비스 품질에 영향을 미치는 평가요인별 중요도와 각 요인별 만족도 산출을 위하여 설문용 크게 응답자에 대한 일반적 사항과 워터파크 이용행태의 특성을 파악하기 위한 문항과 평가요인별 중요도와 만족도를 측정하기 위한 문항으로 구성하였다. 그리고 평가요인에 대한 개별문항은 해당 요인의 중요도를 “매우 중요하다(5점)”에서 “전혀 중요하지 않다(1점)”까지 5단계 척도에 의해 평가하였으며,

위터파크 방문 후의 해당 요인에 대한 만족도 역시 “매우 만족한다(5점)”에서 “매우 만족치 않는다(1점)”까지 5단계 척도에 의해 측정하였다.

한편, 본 연구에서는 설문조사 대상으로 위터파크에 대한 이용도가 가장 높은 20대 대학생과 어린이를 동반한 가족모임에서 중추적인 의사결정 기능을 담당하는 30-40대 주부를 주요 연구대상 집단으로 설정하여 설문조사를 실시하였다.

설문조사 결과 회수된 총 설문 371개중 주요 조사내용이 누락되었거나 불성실한 답변을 한 설문 35부를 제외한 336부를 자료 분석에 사용하였다. 한편, 설문조사 시 위터파크 방문 경험이 전혀 없는 응답자의 경우에는 각 평가영역별 세부 평가 요인에 대한 중요도만을 평가하도록 하여 이들을 위터파크의 서비스 품질평가 요인의 중요도 산정에는 포함시키고, 방문 후의 각 평가요인별 만족도 평가에서는 제외되도록 하였다.

표 3. 설문 응답자의 일반적인 특성
Table 3. Summary of Respondent Characteristics

구분		표본수	경험	무경험
전 체		336	267(79.5)	69(20.5)
성별	남자	136	95(69.9)	41(30.1)
	여자	200	172(86.0)	28(14.0)
연령	10대	7	6(85.7)	1(14.3)
	20대	283	217(76.7)	66(23.3)
	30대	21	20(95.2)	1(4.8)
	40대	21	20(95.2)	1(4.8)
	50대 이상	4	4(100)	0(0)
결혼 여부	기혼	41	36(87.8)	5(12.2)
	미혼	295	231(78.3)	64(21.7)
학력	고졸이하	42	38(90.5)	4(9.5)
	전문대 졸 대학재학	268	203(75.7)	65(24.3)
	대졸 이상	26	26 (100)	0(0)
거주지	서울	175	140(80.0)	35(20.0)
	경기인천	157	124(79.0)	33(21.0)
	기타	3	3(100)	0(0)

1) 괄호 안은 비율(%)을 의미함
2) 해당 문항에 대한 미응답자로 인하여 총 응답자 수에 있어 차이가 발생함.

설문 응답자에 대한 일반적인 특성을 요약하면 <표 3>과 같다. 응답자에 대한 분석 결과 전체 응답자 중 약 80% 정도가 위터파크를 이용한 경험이 있었으며, 남성 보다는 여성이 위터파크 방문 경험이 높게 나타났다. 한편 연령과 결혼여부에 따른 응답자 특성을 살펴보면 30-50대 기혼 응답자가 10-20대 미혼 응답자에 비해 방문 비율이 높은 것으로 평가되었다.

한편, 전체 응답자 중 위터파크 방문 경험이 있는 응답자 267명을 대상으로 이들에 대한 일반적 특성을 분석 요약하면 <표 4>와 같다. 분석 결과 방문 경험이 있는 응답자 중 약 70% 정도가 연 1회 정도, 약 27% 정도가 2-3회 정도 위터파크를 방문하는 것으로 나타났다. 또한 방문 시 1인당 지출 비용을 분석한 결과 응답자 중 61% 정도가 1인당 5-10만원 정도의 비용을 지출하는 것으로 나타났으며, 15만원 이상을 지출하는 경우도 10% 정도로 나타났다. 또한 방문 시 주요 동반자로는 73% 정도가 친구나 연인등과 동반하며, 가족/친지와 동반하는 경우는 26% 정도를 차지하는 것으로 나타났다. 한편, 방문하고자 하는 위터파크에 관련된 정보는 인터넷을 통하거나(56%) 친구/연인(21%)으로부터 획득하는 것으로 나타났다.

표 4. 위터파크 방문 경험자의 일반적인 특성
Table 4. Summary of an Experienced Respondent Characteristics

구분		표본 수
연간 이용빈도	1회	186 (69.7)
	2-3회	71 (26.6)
	4-5회	8 (3.0)
	6회 이상	2 (0.7)
1회 지출경비 (1인당)	5만원 미만	32 (12.0)
	5만원 이상-10만원 미만	162 (60.7)
	10만원 이상-15만원 미만	47 (17.6)
	15만원 이상	26 (9.7)
주요 동반자	친구	154 (57.7)
	연인	41 (15.4)
	가족/친지	70 (26.2)
	기타	2 (0.7)
위터파크 관련정보 획득방법	가족친지	20 (7.5)
	친구/연인	55 (20.6)
	광고/팝플렛	16 (6.0)
	인터넷	150 (56.2)
	미디어매체	22 (8.2)
기타	3 (1.1)	

1) 괄호 안은 비율(%)을 의미함
2) 해당 문항에 대한 미응답자로 인하여 총 응답자 수에 있어 차이가 발생함.

3.2 연구내용

본 연구에서는 위터파크 이용자를 대상으로 하여 위터파크의 서비스 품질평가 요인에 대한 중요도와 이에 대한 만족도를 비교 분석하여 위터파크의 고객만족을 통한 지속적인 성장과 수익성 증대를 위한 장기적인 전략 방향과 개선방향을 제

시하고자 하였다. 또한 인구통계학적인 특성에 따른 위터파크 이용자의 서비스 품질평가 요인에 대한 중요도와 만족도에 있어 차이가 존재하는지 여부를 분석하여 기업의 목표고객에 대한 차별화된 서비스 제공을 통하여 경쟁우위를 확보할 수 있는 경쟁전략의 수립방향을 제시하고자 하였다.

이를 위하여 본 연구에서는 다음과 같은 연구내용과 연구가설을 설정하여 검증하고자 한다.

연구내용 I : 소비자들의 위터파크의 서비스 품질평가 요인에 대한 중요도를 산출하고, 이를 이용하여 평가영역별 중요도를 산출하고자 한다. 또한 위터파크 방문경험 유무에 따른 서비스 품질평가 요인별 중요도를 산출하고, 이를 이용하여 방문경험 유무에 따라 평가요인별 중요도에 있어 유의한 차이가 존재하는지 여부를 검증하고자 한다. 이를 위한 가설은

연구가설 1(H1) : 위터파크의 방문경험 유무에 따라 위터파크 서비스 품질결정 요인별 중요도에 있어 유의한 차이가 존재한다.

연구내용 II : 소비자들의 인구통계학적인 특성에 따른 위터파크의 서비스 품질평가 요인별 중요도를 산출하고, 이를 이용하여 영역별 중요도를 산출하고자 한다. 또한 소비자들의 인구통계학적인 특성에 따라 서비스 품질평가 요인별 중요도에 있어서 유의한 차이가 존재하는지 여부를 검증하고자 한다. 이를 위한 가설은

연구가설 1(H1) : 위터파크 소비자들의 성별, 연령, 결혼여부, 이용빈도 등과 같은 인구통계학적 특성에 따라 위터파크 서비스 품질결정 요인별 중요도에 있어 유의한 차이가 존재한다.

연구내용 III : 소비자들의 위터파크 서비스 품질평가 요인에 대한 만족도를 산출하고, 이를 이용하여 평가영역별 만족도를 산출하고자 한다. 또한 소비자들의 인구통계학적인 특성에 따른 서비스 품질평가 요인별 만족도를 산출하고, 이를 이용하여 영역별 만족도를 산출하고자 한다. 또한 소비자들의 인구통계학적인 특성에 따라 위터파크 서비스 품질평가 요인별 만족도에 있어 유의한 차이가 존재하는지 여부를 검증하고자 한다. 이를 위한 가설은

연구가설 1 (H1) : 위터파크 소비자들의 성별, 연령, 결혼여부, 이용빈도 등과 같은 인구통계학적 특성에 따라 위터파크 서비스 품질평가 요인별 만족도에 있어 유의한 차이가 존재한다.

IV. 연구 결과

4.1 위터파크 서비스 품질평가 요인 중요도 분석

본 연구에서 위터파크 서비스 품질평가 요인으로 설정한 6

개 영역 총 33개의 평가요인에 대한 중요도와 위터파크 이용 경험 유무에 따른 집단별 평가요인의 중요도와 집단 간 평가요인의 중요도에 있어서 유의한 차이 존재 여부를 분석한 T검정 결과를 요약하면 <표 5>와 같다. <표 5>에 나타난 바와 같이 전체적으로는 안전성 관련 영역(4.60)을 가장 중시하는 것으로 나타났으며, 다음으로는 시설서비스 관련 영역(4.33), 그리고 인적서비스 관련 영역(4.22), 비용/가격 관련 영역(4.17), 접근용이성 관련 영역(4.07), 즐거움 관련 영역(3.98) 순으로 나타났다. 한편 평가영역별 세부 평가요인의 중요도에 대한 분석 결과에 의하면 인적서비스 관련 영역에서는 종업원의 응급상황 대처능력(4.64)을 가장 중요시하는 것으로 나타났으며, 즐거움 관련 영역에서는 놀이기구/시설 이용 시 대기시간 및 불편함(4.35)을, 시설서비스 관련 영역에서는 수질의 청결성(4.75), 접근용이성 관련 영역에서는 편리한 대중교통(4.33), 비용/가격관련 영역에서는 입장료(4.41), 안전성 관련 영역에서는 안전요원의 응급상황 대처능력(4.69)이 가장 높은 중요도를 갖는 것으로 나타났다. 한편, 각 영역별로 가장 낮은 중요도를 나타낸 평가요인은 인적 서비스 관련 영역에서는 종업원의 외모 및 이미지(3.10), 즐거움 관련 영역에서는 다양한 이벤트 행사(3.34), 시설서비스 관련 영역에서는 매력적인 건물/시설 분위기 및 인테리어(3.89), 그리고 접근 용이성 관련 영역에서는 주변 서비스 시설 및 자연경관이나 불만한 곳(3.78), 비용/가격관련 영역에서는 스파, 마사지 등과 같은 부대시설 이용비용(3.86), 안전성관련 영역에서는 안전기구 및 시설의 적절한 배치(4.46)로 평가되었다.

한편, 위터파크 방문 경험 유무에 따른 각 평가영역 및 평가요인별 중요도에 있어서의 유의적 차이 존재 여부에 대한 검정 결과 즐거움 관련 영역에서만 집단 간 유의적인 차이가 존재하고 나머지 영역에서는 유의한 차이가 존재하지 않는 것으로 평가되었다. 또한 세부 평가요인에 있어서도 일부 시설 서비스 관련 평가요인과 즐거움 관련 평가요인을 제외한 대부분의 평가요인에서는 중요도에 있어 집단 간 유의한 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다. 집단 간 유의한 차이가 존재하는 세부 평가요인에 대한 중요도에 있어서는 안전성 관련 영역의 전반적인 시설의 안전성 요인을 제외한 다른 요인에 있어서는 위터파크 방문 경험이 있는 집단이 없는 집단에 비해 전반적으로 높은 중요도를 부여하는 것으로 평가되었다. 따라서 연구가설 1(H1) : “위터파크의 방문경험 유무에 따라 위터파크 서비스 품질결정 요인별 중요도에 있어 유의한 차이가 존재한다.”라는 가설은 부분적으로 일부 평가요인에 한하여 채택되었음을 알 수 있다.

표 5. 워터파크 서비스 품질평가 요인별 중요도와 방문경험 유무에 따른 중요도 차이

Table 5. Importance of Waterpark service quality evaluation factors and the Difference of Importance according an experience

영역	영역별 평가요인	평가요인별 중요도			
		전 체	경험	미경험	(값(유의확률))
인적서비스 관련 영역	종업원의 적극적인 서비스 제공 의지	4.37	4.37	4.36	-.103(.918)
	고객요구에 대한 종업원의 적절한 서비스 제공 능력	4.47	4.45	4.53	-.863(.390)
	종업원의 불편사항 해결 의지 및 능력	4.51	4.51	4.51	-.069(.945)
	종업원의 응급상황 대처 능력	4.64	4.63	4.66	-.281(.779)
	종업원의 외모 및 이미지	3.10	3.14	2.99	1.141(.255)
	영역 전 체	4.22	4.22	4.21	.176(.861)
즐거움 관련 영역	다양한/최신 놀이기구/시설의 구성	4.27	4.28	4.23	.529(.597)
	많은 이용자로 인한 워터파크의 혼잡성	4.12	4.22	3.79	3.166(.002)*
	놀이기구/시설 이용시 대기시간 및 불편함	4.35	4.36	4.31	.400(.689)
	다양한 이벤트 행사	3.34	3.39	3.14	1.863(.063)*
	연령층별 적절한 부대시설 및 프로그램제공	3.82	3.88	3.60	2.298(.022)*
	영역 전 체	3.98	4.03	3.81	2.789(.006)*
시설서비스 관련 영역	제공되는 식사 및 음료의 다양성 및 품질	4.15	4.21	3.96	2.164(.031)*
	편의시설 및 부대시설의 다양성 및 이용 편의성	4.21	4.27	4.00	2.742(.006)*
	매력적인 건물/시설 분위기 및 인터리어	3.89	3.88	3.94	-.667(.506)
	시설 전반적인 청결성 및 쾌적성	4.62	4.64	4.54	1.037(.300)
	수질의 청결성	4.75	4.74	4.80	-.880(.380)
	영역 전 체	4.33	4.35	4.25	1.379(.169)
접근용이성 관련 영역	시설 및 이용방법에 관한 적절한 정보의 제공	4.08	4.11	3.99	1.079(.281)
	예약의 편리성 (예약방법의 다양성)	3.97	4.00	3.84	1.297(.196)
	예약취소 및 변경의 용이성	4.06	4.08	4.00	.627(.531)
	편리한 대중교통	4.33	4.32	4.37	-.425(.671)
	이동거리 및 소요시간	4.11	4.14	4.03	.909(.364)
	편리한 주차공간	4.12	4.14	4.03	.920(.358)
	주변 서비스시설 및 자연경관이나 볼만한 곳	3.78	3.80	3.71	.654(.514)
	입장권 구매입장의 편리성 및 신속성	4.12	4.14	4.04	.784(.435)
	영역 전 체	4.07	4.09	4.00	1.097(.274)
비용가격 관련 영역	입장료	4.41	4.40	4.44	-.369(.712)
	각종 용품 이용가격(음료,식사,렌트비용 등)	4.34	4.33	4.37	-.351(.726)
	다양한 할인 및 판촉수단 제공	4.05	4.09	3.93	1.309(.191)
	스파, 마사지등과 같은 부대시설 이용 비용	3.86	3.90	3.73	1.262(.210)
		영역 전 체	4.17	4.18	4.12
안전성 관련 영역	전반적인 시설의 안전성	4.65	4.62	4.77	-2.107(.037)*
	탈의실 등의 보안 신뢰성	4.65	4.65	4.66	-.047(.962)
	안전기구 및 시설의 적절한 배치	4.46	4.44	4.50	-.549(.584)
	안전요원의 응급상황 대처 능력	4.69	4.69	4.67	.255(.799)
	안전요원의 적절한 배치 및 운용	4.54	4.53	4.59	-.566(.572)
	분실물 처리 및 개인소지품에 대한 보안관리	4.58	4.60	4.53	.721(.472)
		영역 전 체	4.60	4.59	4.62
	총 응답자 수	312	242	70	

1) * 표시 : 유의수준 0.1에서 검정 결과 유의한 차이 존재
 2) 영역전체의 중요도는 각 영역별 평가요인의 중요도 평균값에 의해 계산하였음
 3) 해당 문항에 대한 미응답자로 인하여 총 응답자 수에 있어 차이가 발생함.

표 6. 인구통계학적 특성에 따른 위더파크 서비스 품질평가 요인별 중요도 차이
Table 6. Importance of quality evaluation factors according characters

영역	영역 별 평 가 요 인	성 별			연 령		
		남 성	여 성	(값유의확률)	10/ 20대	30/ 40대	(값유의확률)
인적 서비스 관련 영역	종업원의 적극적인 서비스 제공 의지	4.36	4.37	-.151(.880)	4.32	4.61	2.350(.019)*
	고객요구에 대한 종업원의 적절한 서비스 제공 능력	4.42	4.51	-1.135(.257)	4.43	4.70	2.837(.006)*
	종업원의 불편사항 해결 의지 및 능력	4.40	4.58	-2.348(.020)*	4.48	4.70	2.068(.044)*
	종업원의 응급상황 대처 능력	4.49	4.73	-2.968(.003)*	4.62	4.76	1.571(.121)
	종업원의 외모 및 이미지	3.33	2.97	3.103(.002)*	3.09	3.22	.840(.402)
	영 역 전 체	4.19	4.23	-.537(.568)	4.19	4.40	2.784(.006)*
즐거움 관련 영역	다양한/최신 놀이기구/ 시설의 구성	4.32	4.24	.865(.388)	4.28	4.24	-.347(.730)
	많은 이용자로 인한 위더파크의 혼잡성	3.94	4.24	-2.594(.010)*	4.05	4.57	4.023(.000)*
	놀이기구/시설 이용시 대기시간 및 불편함	4.30	4.38	-.794(.428)	4.29	4.65	3.809(.000)*
	다양한 이벤트 행사	3.33	3.35	-.223(.823)	3.28	3.70	2.659(.008)*
	연령층별 적절한 부대시설 및 프로그램제공	3.62	3.95	-3.051(.003)*	3.73	4.35	4.339(.000)*
	영 역 전 체	3.90	4.03	-1.888(.060)*	3.92	4.30	5.499(.000)*
시설 서비스 관련 영역	제공되는 식사 및 음료의 다양성 및 품질	4.06	4.22	-1.518(.131)	4.13	4.33	1.430(.154)
	편의시설 및 부대시설의 다양성 및 이용 편의성	4.11	4.27	-1.935(.054)*	4.15	4.57	3.654(.000)*
	매력적인 건물/시설 분위기 및 인테리어	3.89	3.89	.017(.987)	3.87	4.00	.971(.333)
	시설 전반적인 청결성 및 쾌적성	4.47	4.71	-2.905(.004)*	4.59	4.78	2.365(.020)*
	수질의 청결성	4.71	4.78	-1.054(.293)	4.73	4.89	2.423(.017)*
	영 역 전 체	4.25	4.37	-2.010(.046)*	4.29	4.51	2.636(.009)*
접근 용이성 관련 영역	시설 및 이용방법에 관한 적절한 정보의 제공	3.97	4.15	-1.917(.056)*	4.03	4.37	2.574(.028)*
	예약의 편리성 (예약방법의 다양성)	3.88	4.02	-1.287(.199)	3.91	4.33	2.899(.004)*
	예약취소 및 변경의 용이성	3.98	4.12	-1.306(.193)	4.03	4.24	1.420(.157)
	편리한 대중교통	4.12	4.47	-3.334(.001)*	4.32	4.41	.706(.481)
	이동거리 및 소요시간	4.03	4.16	-1.218(.224)	4.06	4.37	2.204(.028)*
	편리한 주차공간	4.23	4.04	1.774(.077)*	4.06	4.46	3.105(.003)*
	주변 서비스시설 및 자연경관이나 볼만한 곳	3.72	3.83	-.964(.336)	3.72	4.13	2.605(.010)*
	입장권 구매입장의 편리성 및 신속성	4.03	4.17	-1.462(.145)	4.08	4.35	2.061(.040)*
	영 역 전 체	3.99	4.12	-1.764(.079)*	4.03	4.33	3.199(.002)*
비용 /가격 관련 영역	입장료	4.33	4.47	-1.604(.110)	4.40	4.50	.859(.391)
	각종 용품 이용가격(음료,식사,렌트비용 등)	4.24	4.40	-1.806(.072)*	4.34	4.35	.067(.947)
	다양한 할인 및 판촉수단 제공	3.88	4.15	-2.610(.009)*	4.04	4.11	.498(.619)
	스파, 마사지등과 같은 부대시설 이용 비용	3.73	3.95	-1.949(.052)*	3.79	4.28	3.340(.001)*
	영 역 전 체	4.05	4.24	-2.540(.012)*	4.14	4.31	1.631(.104)
안전성 관련 영역	전반적인 시설의 안전성	4.50	4.74	-2.998(.003)*	4.62	4.80	2.136(.036)*
	탈의실 등의 보안 신뢰성	4.48	4.76	-3.423(.001)*	4.62	4.83	2.634(.010)*
	안전기구 및 시설의 적절한 배치	4.38	4.50	-1.262(.208)	4.41	4.70	2.608(.011)*
	안전요원의 응급상황 대처 능력	4.60	4.74	-1.839(.067)*	4.66	4.87	2.930(.004)*
	안전요원의 적절한 배치 및 운용	4.47	4.58	-1.234(.218)	4.51	4.74	2.203(.031)*
	분실물 처리 및 개인소지품에 대한 보안관리	4.45	4.66	-2.483(.014)*	4.57	4.67	1.208(.231)
	영 역 전 체	4.48	4.66	-2.741(.007)*	4.56	4.77	2.804(.006)*
	총 응답자 수	120명	191명		265명	46명	

1) * 표시 : 유의수준 0.1에서 검정 결과 유의한 차이 존재
 2) 영역전체의 중요도는 각 영역별 평가요인의 중요도 평균값에 의해 계산하였음
 3) 해당 문항에 대한 미응답자로 인하여 총 응답자 수에 있어 차이가 발생함.
 4) 이용빈도에 따른 품질평가 요소별 중요도 차이 분석은 방문경험이 있는 응답자만을 대상으로 분석하였음.

표 6. 계속
Table 6. Continue

영역	영역별 평가요인	결혼 여부			이용빈도		
		기혼	미혼	t값(유의확률)	1회	2회 이상	t값(유의확률)
인적 서비스 관련 영역	종업원의 적극적인 서비스 제공 의지	4.59	4.33	1.981(.048)*	4.42	4.24	-1.619(.107)
	고객요구에 대한 종업원의 적절한 서비스 제공 능력	4.66	4.44	2.034(.047)*	4.41	4.56	1.507(.134)
	종업원의 불편사항 해결 의지 및 능력	4.71	4.48	2.100(.040)*	4.50	4.53	.303(.762)
	종업원의 응급상황 대처 능력	4.76	4.62	1.383(.172)	4.62	4.66	.372(.710)
	종업원의 외모 및 이미지	3.29	3.08	1.319(.188)	3.13	3.16	.210(.834)
	영역 전체	4.40	4.19	2.665(.008)*	4.22	4.23	.176(.860)
즐거움 관련 영역	다양한/최신 놀이기구/ 시설의 구성	4.27	4.27	-.017(.986)	4.29	4.26	-.318(.751)
	많은 이용자로 인한 워터파크의 혼잡성	4.61	4.05	5.138(.000)*	4.23	4.21	-.097(.923)
	놀이기구/시설 이용시 대기시간 및 불편함	4.73	4.29	5.061(.000)*	4.34	4.41	.659(.511)
	다양한 이벤트 행사	3.73	3.28	2.741(.006)*	3.34	3.51	1.228(.221)
	연령층별 적절한 부대시설 및 프로그램제공	4.37	3.74	4.189(.000)*	3.85	3.97	.947(.344)
	영역 전체	4.34	3.93	5.808(.000)*	4.01	4.07	.795(.427)
시설 서비스 관련 영역	제공되는 식사 및 음료의 다양성 및 품질	4.34	4.13	1.460(.145)	4.22	4.19	-.295(.768)
	편의시설 및 부대시설의 다양성 및 이용 편의성	4.59	4.15	3.609(.000)*	4.24	4.34	1.065(.288)
	매력적인 건물/시설 분위기 및 인테리어	4.02	3.87	1.111(.267)	3.88	3.86	-.218(.828)
	시설 전반적인 청결성 및 쾌적성	4.78	4.59	2.181(.032)*	4.63	4.67	.438(.661)
	수질의 청결성	4.93	4.73	3.068(.003)*	4.70	4.83	1.594(.113)
	영역 전체	4.53	4.29	2.712(.007)*	4.33	4.38	.639(.524)
접근 용이성 관련 영역	시설 및 이용방법에 관한 적절한 정보의 제공	4.34	4.04	2.167(.031)*	4.07	4.20	1.138(.256)
	예약의 편리성 (예약방법의 다양성)	4.37	3.91	3.016(.003)*	3.96	4.11	1.181(.239)
	예약취소 및 변경의 용이성	4.24	4.03	1.364(.174)	4.05	4.16	.840(.401)
	편리한 대중교통	4.46	4.31	1.067(.287)	4.32	4.33	.070(.945)
	이동거리 및 소요시간	4.41	4.06	2.422(.016)*	4.13	4.14	.074(.941)
	편리한 주차공간	4.59	4.04	4.735(.000)*	4.10	4.24	1.060(.290)
	주변 서비스시설 및 자연경관이나 볼만한 곳	4.15	3.73	2.547(.011)*	3.79	3.83	.273(.785)
	입장권 구매/입장의 편리성 및 신속성	4.37	4.08	2.079(.038)*	4.15	4.13	-.152(.879)
	영역 전체	4.37	4.03	3.393(.001)*	4.07	4.14	.841(.401)
비용/가격 관련 영역	입장료	4.51	4.40	.914(.361)	4.40	4.43	.302(.763)
	각종 용품 이용가격(음료, 식사, 렌트비용 등)	4.37	4.34	.223(.824)	4.34	4.31	-.269(.788)
	다양한 할인 및 판촉수단 제공	4.10	4.04	.380(.704)	4.04	4.20	1.328(.186)
	스파, 미사지등과 같은 부대시설 이용 비용	4.29	3.80	3.194(.002)*	3.84	4.04	1.569(.118)
	영역 전체	4.32	4.14	1.603(.110)	4.16	4.25	1.039(.300)
안전성 관련 영역	전반적인 시설의 안전성	4.85	4.62	3.004(.004)*	4.56	4.74	2.077(.039)*
	탈의실 등의 보안 신뢰성	4.88	4.62	3.885(.000)*	4.65	4.67	.271(.787)
	안전기구 및 시설의 적절한 배치	4.68	4.42	2.355(.022)*	4.42	4.50	.728(.467)
	안전요원의 응급상황 대처 능력	4.90	4.66	3.434(.001)*	4.69	4.70	.087(.931)
	안전요원의 적절한 배치 및 운용	4.78	4.50	2.610(.011)*	4.51	4.59	.760(.448)
	분실물 처리 및 개인소지품에 대한 보안관리	4.76	4.56	2.448(.017)*	4.56	4.69	1.387(.167)
	영역 전체	4.81	4.56	3.780(.000)*	4.56	4.65	1.140(.256)
	총 응답자 수	41명	270명		172명	70명	

1) * 표시 : 유의수준 0.1에서 검정 결과 유의한 차이 존재
 2) 영역전체의 중요도는 각 영역별 평가요인의 중요도 평균값에 의해 계산하였음
 3) 해당 문항에 대한 미응답자로 인하여 총 응답자 수에 있어 차이가 발생함.
 4) 이용빈도에 따른 품질평가 요소별 중요도 차이 분석은 방문경험이 있는 응답자만을 대상으로 분석하였음.

4.2 인구통계학적 특성에 따른 워터파크 서비스 품질평가요인 중요도 차이 분석

워터파크 이용자들의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 결혼 여부, 이용빈도)에 따른 평가요인별 중요도와 특성에 따른 집

단 간 워터파크 서비스 품질결정 요인별 중요도에 있어 유의한 차이 존재여부에 대한 T검정 결과를 요약하면 <표 6>과 같다. 분석 결과 성별에 따른 평가영역별 중요도에 있어서는 인적서비스 관련 영역을 제외한 나머지 5개 영역의 중요도에 있어서는 성별에 따라 집단 간 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났으며, 많은 세부 평가요인에 있어서도 집단 간 유의적

인 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 성별에 따라 유의한 차이를 보이는 평가요인들 중 인적서비스 관련 영역의 종업원의 외모 및 이미지와 접근용이성 관련 영역의 편리한 주차공간을 제외한 나머지 평가요인에 있어서는 남성에 비해 여성이 더 높은 중요도를 부여하는 것으로 나타났다. 한편 연령에 따른 평가영역별 중요도에 있어서는 비용/가격 관련 영역을 제외한 나머지 영역에 걸쳐 10-20대와 30대 이상의 집단 간에 중요도에 있어 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났으며, 세부 평가요인에 있어서는 일부 요인을 제외한 대부분의 평가요인에서 집단 간 유의한 차이가 존재하는 것으로 평가되었다. 또한 연령집단에 따라 중요도에 있어 유의한 차이를 보이는 평가요인들 모두에 대하여 30대 이상 집단이 10-20대의 소비자 집단에 비해 더 높은 중요도를 부여하는 것으로 나타났다.

한편, 결혼 여부에 따른 집단 간 평가영역별 중요도에 있어서는 비용/가격 관련 영역을 제외한 나머지 영역의 중요도는 집단 간 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났으며, 세부 평가요인에 있어서는 일부 요인을 제외한 대부분의 평가요인에서 집단 간 유의한 차이가 있는 것으로 평가되었다. 또한 결혼 여부에 따라 집단 간 유의한 차이를 보이는 평가요인들 모두 기혼집단에서 미혼집단에 비해 더 높은 중요도를 부여하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 앞서 제시된 연령에 따른 집단 간 분석 결과와 동일한 결과를 보이고 있음을 알 수 있다. 하지만 이용빈도에 따른 집단별 평가영역별 중요도에 있어서는 모든 평가영역에서 집단 간 유의한 차이가 존재하지 않는 것으로 평가되었으며, 세부 평가요인에 있어서는 안전성 관련 영역의 전반적인 시설의 안전성을 제외한 모든 평가요인에서 유의한 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다.

따라서 연구가설 1(H1) : “위터파크 이용자들의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 이용빈도)에 따라 위터파크 서비스 품질결정 요인별 중요도에 있어 유의한 차이가 존재한다.”라는 가설은 인구통계학적 특성에 따라 일부 평가요인에 대하여 부분적으로 채택되었음을 알 수 있다.

4.3 위터파크 서비스 품질 평가요인 만족도 분석

전체 응답자 중 위터파크 이용 경험이 있는 응답자만을 대상으로 최근 이용했던 위터파크 방문 경험을 바탕으로 조사한 위터파크 서비스 품질에 영향을 미치는 6개 평가영역의 33개 세부 평가요인에 대한 만족도와 성별, 연령, 결혼여부, 이용빈도 등과 같은 인구통계학적인 특성에 따른 평가요인별 만족도, 그리고 특성에 따른 집단 간 평가요인에 대한 만족도에 있어 유의한 차이 존재 여부에 관한 T검정 결과를 요약하면 <표 7>과 같다. <표 7>에 나타난 바와 같이 전체적으로는 안전성 관련 영역(3.40)에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로는 인적서비스 관련 영역(3.40), 그리고 접근용이성 관련 영역(3.28), 시설서비스 관련 영역(3.19), 즐거움 관련 영역(2.93) 순이었으며, 비용/가격 관련 영역(2.79)의 만족도가 가장 낮은 것으로 평가되었다.

한편 영역별 세부 평가요인의 만족도에 대한 분석 결과 인적 서비스 관련 영역에서는 고객 요구에 대한 종업원의 적절한 서비스 제공 능력(3.51), 즐거움 관련 영역에서는 다양한 최신 놀이기구/시설의 구성(3.56), 시설서비스 관련 영역에서는 매력적인 건물/시설 분위기 및 인테리어(3.49), 그리고 접근 용이성 관련 영역에서는 예약의 편리성(3.55), 비용/가격 관련 영역에서는 다양한 할인 및 판촉수단의 제공(3.07), 안전성 관련 영역에서는 안전요원의 응급상황 대처능력(3.50)에 가장 높은 만족도를 나타냈다. 하지만 각 영역별로 가장 낮은 만족도를 나타낸 평가요인으로는 인적 서비스 관련 영역에서는 종업원의 외모 및 이미지(3.27), 즐거움 관련 영역에서는 놀이기구/시설 이용 시 대기시간 및 불편함(2.22), 시설서비스 관련 영역에서는 제공되는 식사/음료의 다양성 및 품질(2.84), 그리고 접근 용이성 관련 영역에서는 이동거리 및 소요시간(3.04), 비용/가격 관련 영역에서는 각종 용품 이용가격(2.50), 안전성 관련 영역에서는 분실물 처리 및 개인소지품에 대한 보안관리(3.33)로 평가되었다.

표 7. 인구통계학적 특성에 따른 워터파크 서비스 품질평가 요인별 만족도 차이
Table 7. Degree of satisfaction to quality evaluation factors according characters

영역	영역별 평가요인	전체	성별		연령			
			남성	여성	t값 (유의확률)	10/ 20대	30/ 40대	t값 (유의확률)
인적 서비스 관련 영역	종업원의 적극적인 서비스 제공 의지	3.44	3.57	3.37	2.042(.042)*	3.46	3.35	- .834(.405)
	고객요구에 대한 종업원의 적절한 서비스제공 능력	3.51	3.63	3.44	2.099(.037)*	3.53	3.42	- .943(.346)
	종업원의 불편사항 해결 의지 및 능력	3.35	3.58	3.23	3.635(.000)*	3.41	3.07	-2.736(.007)*
	종업원의 응급상황 대처 능력	3.42	3.57	3.35	2.473(.014)*	3.44	3.35	- .747(.456)
	종업원의 외모 및 이미지	3.27	3.31	3.25	.677(.499)	3.26	3.35	.800(.425)
	영역 전체	3.40	3.53	3.33	2.966(.003)*	3.42	3.31	-1.063(.293)
즐거움 관련 영역	다양한/최신 놀이기구/ 시설의 구성	3.56	3.75	3.46	2.598(.010)*	3.57	3.49	- .562(.574)
	많은 이용자로 인한 워터파크의 혼잡성	2.36	2.53	2.27	1.835(.068)*	2.40	2.16	-1.363(.174)
	놀이기구/시설 이용시 대기시간 및 불편함	2.22	2.36	2.15	1.434(.153)	2.24	2.12	- .718(.474)
	다양한 이벤트 행사	3.17	3.13	3.01	1.352(.177)	3.06	2.98	- .719(.473)
	연령층별 적절한 부대시설 및 프로그램제공	3.33	3.46	3.26	1.888(.060)*	3.36	3.16	-1.503(.134)
	영역 전체	2.93	3.05	2.83	2.829(.005)*	2.93	2.78	-1.475(.142)
시설 서비스 관련 영역	제공되는 식사 및 음료의 다양성 및 품질	2.84	3.03	2.74	2.494(.013)*	2.89	2.56	-2.203(.028)*
	편의시설 및 부대시설의 다양성 및 이용 편의성	3.26	3.40	3.19	2.089(.038)*	3.30	3.07	-1.725(.086)*
	매력적인 건물/시설 분위기 및 인테리어	3.49	3.67	3.40	2.997(.003)*	3.52	3.40	-1.084(.282)
	시설 전반적인 청결성 및 쾌적성	3.27	3.49	3.15	3.150(.002)*	3.29	3.12	-1.276(.203)
	수질의 청결성	3.10	3.29	2.99	2.442(.016)*	3.13	2.93	-1.310(.191)
	영역 전체	3.19	3.38	3.09	3.930(.000)*	3.23	3.01	-2.225(.027)*
접근 용이성 관련 영역	시설 및 이용방법에 관한 적절한 정보의 제공	3.33	3.46	3.27	1.875(.062)*	3.38	3.09	-2.224(.027)*
	예약의 편리성 (예약방법의 다양성)	3.55	3.74	3.44	2.774(.006)*	3.56	3.47	- .700(.485)
	예약취소 및 변경의 용이성	3.38	3.52	3.31	1.890(.061)*	3.41	3.21	-1.517(.130)
	편리한 대중교통	3.25	3.36	3.19	1.267(.206)	3.27	3.14	- .787(.432)
	이동거리 및 소요시간	3.04	3.02	3.05	-.201(.841)	3.01	3.16	.965(.336)
	편리한 주차공간	3.24	3.33	3.19	1.078(.283)	3.18	3.53	2.412(.017)*
	주변 서비스시설 및 자연경관이나 볼만한 곳	3.17	3.30	3.09	2.018(.045)*	3.14	3.28	1.020(.309)
	입장권 구매/입장의 편리성 및 신속성	3.30	3.45	3.23	1.825(.069)*	3.28	3.44	1.318(.191)
	영역 전체	3.28	3.40	3.22	2.364(.019)*	3.28	3.29	.106(.915)
비용/가격 관련 영역	입장료	2.74	2.80	2.71	.672(.502)	2.75	2.70	- .344(.732)
	각종 용품 이용가격(음료,식사,렌트비용 등)	2.50	2.53	2.48	.391(.696)	2.46	2.67	1.528(.131)
	다양한 할인 및 판촉수단 제공	3.07	3.03	3.09	-.499(.618)	3.08	3.00	- .748(.456)
	스파, 마사지등과 같은 부대시설 이용 비용	2.87	3.08	2.77	3.142(.002)	2.88	2.86	- .111(.912)
	영역 전체	2.79	2.86	2.76	1.158(.248)	2.79	2.81	.166(.868)
안전성 관련 영역	전반적인 시설의 안전성	3.37	3.44	3.33	1.802(.280)	3.39	3.28	- .872(.384)
	탈의실 등의 보안 신뢰성	3.42	3.48	3.39	.898(.370)	3.41	3.47	.397(.691)
	안전기구 및 시설의 적절한 배치	3.37	3.37	3.36	.087(.931)	3.36	3.37	.059(.954)
	안전요원의 응급상황 대처 능력	3.50	3.52	3.49	.265(.791)	3.49	3.53	.339(.735)
	안전요원의 적절한 배치 및 운용	3.43	3.31	3.49	-1.890(.060)*	3.49	3.42	.575(.566)
	분실물 처리 및 개인소지품에 대한 보안관리	3.33	3.28	3.36	-.711(.478)	3.33	3.37	.306(.760)
	영역 전체	3.40	3.40	3.40	-.051(.960)	3.40	3.42	.196(.845)
총 응답자 수		300명	89명	171명		217명	43명	

1) * 표시 : 유의수준 0.1에서 검정 결과 유의한 차이 존재
 2) 영역전체의 중요도는 각 영역별 평가요인의 중요도 평균값에 의해 계산하였음
 3) 이용빈도에 따른 품질평가 요소별 중요도 차이 분석은 방문경험이 있는 응답자만을 대상으로 분석하였음.

표 7. 계속
Table 7. Continue

영역	영역별 평가요인	결혼여부			이용빈도		
		기혼	미혼	t값 (유의확률)	1회	2회 이상	t값 (유의확률)
인적 서비스 관련 영역	종업원의 적극적인 서비스 제공 의지	3.33	3.46	-.881(.379)	3.46	3.40	-.567(.572)
	고객요구에 대한 종업원의 적절한 서비스 제공 능력	3.39	3.53	-1.134(.258)	3.49	3.54	-.568(.571)
	종업원의 불편사항 해결 의지 및 능력	3.00	3.41	-3.081(.002)*	3.36	3.35	-.109(.913)
	종업원의 응급상황 대처 능력	3.33	3.44	-.814(.417)	3.45	3.36	-.990(.323)
	종업원의 외모 및 이미지	3.36	3.26	.837(.403)	3.27	3.27	-.023(.981)
	영역 전 체	3.28	3.42	-1.143(.259)	3.40	3.38	-.302(.763)
즐거움 관련 영역	다양한/최신 놀이기구/ 시설의 구성	3.53	3.56	-.218(.827)	3.60	3.47	-1.088(.278)
	많은 이용자로 인한 위더파크의 혼잡성	2.14	2.39	-1.378(.169)	2.31	2.46	1.046(.297)
	놀이기구/시설 이용시 대기시간 및 불편함	2.11	2.24	-.677(.499)	2.16	2.36	1.305(.194)
	다양한 이벤트 행사	3.03	3.05	-.196(.845)	2.99	3.17	1.711(.089)
	연령층별 적절한 부대시설 및 프로그램제공	3.14	3.36	-1.546(.123)	3.30	3.40	.782(.436)
	영역 전 체	2.79	2.92	-1.245(.214)	2.87	2.97	1.209(.228)
시설 서비스 관련 영역	제공되는 식사 및 음료의 다양성 및 품질	2.53	2.89	-2.199(.029)*	2.80	2.93	1.031(.303)
	편의시설 및 부대시설의 다양성 및 이용 편의성	3.08	3.29	-1.441(.151)	3.23	3.32	.804(.422)
	매력적인 건물/시설 분위기 및 인테리어	3.36	3.51	-1.300(.199)	3.47	3.53	.583(.560)
	시설 전반적인 청결성 및 쾌적성	3.11	3.29	-1.188(.236)	3.27	3.25	-.225(.822)
	수질의 청결성	2.94	3.12	-1.078(.282)	3.09	3.10	.301(.975)
	영역 전 체	3.01	3.22	-2.096(.037)*	3.18	3.22	.639(.523)
접근 용이성 관련 영역	시설 및 이용방법에 관한 적절한 정보의 제공	3.14	3.37	-1.726(.091)*	3.31	3.38	.663(.508)
	예약의 편리성 (예약방법의 다양성)	3.42	3.57	-1.008(.314)	3.52	3.60	.713(.477)
	예약취소 및 변경의 용이성	3.19	3.41	-1.484(.139)	3.36	3.43	.637(.525)
	편리한 대중교통	3.06	3.28	-1.249(.213)	3.22	3.32	.764(.446)
	이동거리 및 소요시간	3.14	3.02	.701(.484)	2.98	3.16	1.434(.153)
	편리한 주차공간	3.58	3.18	2.530(.012)*	3.21	3.31	.855(.393)
	주변 서비스시설 및 자연경관이나 볼만한 곳	3.31	3.14	1.133(.258)	3.21	3.06	-1.408(.160)
	입장권 구매/입장의 편리성 및 신속성	3.50	3.27	1.715(.092)*	3.23	3.46	1.700(.091)*
	영역 전 체	3.29	3.28	.107(.915)	3.2556	3.34	1.116(.265)
비용 /가격 관련 영역	입장료	2.69	2.75	-.321(.749)	2.64	2.96	2.397(.017)*
	각종 용품 이용가격(음료,식사,렌트비용 등)	2.61	2.48	.783(.434)	2.46	2.48	.962(.337)
	다양한 할인 및 판촉수단 제공	3.00	3.08	-.710(.481)	3.03	3.16	1.141(.256)
	스파, 마사지등과 같은 부대시설 이용 비용	2.83	2.88	-.314(.754)	2.82	2.99	1.525(.128)
	영역 전 체	2.78	2.80	-.093(.926)	2.74	2.92	2.138(.033)*
안전성 관련 영역	전반적인 시설의 안전성	3.28	3.38	-.796(.427)	3.34	3.43	.919(.359)
	탈의실 등의 보안 신뢰성	3.50	3.41	.630(.529)	3.37	3.52	1.303(.194)
	안전기구 및 시설의 적절한 배치	3.36	3.37	-.033(.974)	3.35	3.41	.575(.567)
	안전요원의 응급상황 대처 능력	3.53	3.50	.243(.808)	3.45	3.62	1.631(.105)
	안전요원의 적절한 배치 및 운용	3.47	3.42	.372(.710)	3.37	3.56	1.809(.073)*
	분실물 처리 및 개인소지품에 대한 보안관리	3.39	3.33	.399(.690)	3.24	3.54	2.604(.010)*
	영역 전 체	3.42	3.40	.207(.836)	3.35	3.51	1.977(.050)*
	총 응답자 수	36명	224명		81명	179명	

1) * 표시 : 유의수준 0.1에서 검정 결과 유의한 차이 존재
 2) 영역전체의 중요도는 각 영역별 평가요인의 중요도 평균값에 의해 계산하였음
 3) 이용빈도에 따른 품질평가 요소별 중요도 차이 분석은 방문경험이 있는 응답자만을 대상으로 분석하였음.

한편, 위더파크 이용자들의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 이용빈도)에 따라 위더파크 서비스 품질평가 영역별 만족도와 집단 간 만족도에 있어 유의한 차이 존재 여부에 대한 분석 결과를 살펴보면 성별에 따른 평가영역별 만족도에 있어서는 비용/가격 관련 영역과 안전성 관련 영역을 제외한 나머지 영역의 만족도는 성별에 따라 유의한 차이

가 존재하는 것으로 나타났으며, 많은 세부 평가요인에서 유의적인 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 성별에 따라 유의한 차이를 보이는 평가요인들 중 안전성 관련 영역의 안전요원의 적절한 배치 및 운용을 제외한 나머지 평가요인에 있어서는 여성에 비해 남성이 더 높은 만족도를 갖는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 전반적으로 모든 평가요인에 대하여

높은 중요도를 여성이 부여하는 반면 만족도는 전반적으로 여성이 더 낮다는 것을 알 수 있다.

또한 연령별 평가영역별 만족도에 있어서는 시설서비스 관련 영역을 제외한 나머지 평가영역에서는 10-20대 집단과 30대 이상 집단 간에 유의한 차이가 존재하지 않는 것으로 평가되었으며, 세부 평가요인별 만족도에서도 일부 평가요인을 제외한 대부분의 요인에서 집단 간 차이가 존재하지 않는 것으로 평가되었다. 연령집단에 따라 유의한 차이를 보이는 평가요인들 중 접근 용이성 관련 영역의 편리한 주차공간을 제외한 다른 평가요인에 있어서는 30대 이상 집단에 비해 10-20대 집단이 더 높은 만족도를 부여하는 것으로 나타났다.

한편, 결혼 여부에 따른 집단 간 평가영역별 만족도에 있어서도 시설서비스 관련 영역을 제외한 나머지 평가영역에서는 집단 간 만족도에 있어 유의한 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다. 집단 간 유의한 차이를 보이는 평가요인들 중 접근 용이성 관련 영역의 편리한 주차공간과 입장권 구매/입장의 편리성 및 신속성 요인을 제외한 나머지 평가요인에 있어서는 미혼집단이 기혼집단에 비해 더 높은 만족도를 갖는 것으로 나타났다.

이용빈도에 따른 집단별 평가영역별 만족도에 있어서는 모든 평가영역에서 유의한 차이가 없었던 중요도와는 달리 비용/가격 관련 영역과 안전성 관련 영역에서 집단 간 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났으며, 세부 평가요인에 있어서는 일부 평가요인에서 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 유의한 차이가 존재하는 평가요인에 대한 만족도는 모든 평가요인에 대하여 이용빈도가 높은 집단이 낮은 집단에 비해 만족도가 높은 것으로 평가되었다.

따라서 연구가설 1(H1) : “워터파크 이용자의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 이용빈도)에 따라 워터파크 서비스 품질결정 요인별 만족도에 있어 유의한 차이가 존재한다.”라는 가설은 인구통계학적인 특성에 따라 일부 평가요인에 한하여 부분적으로 채택되었음을 알 수 있다.

V. 결론

본 연구의 목적은 워터파크의 서비스 품질을 측정 평가할 수 있는 평가영역과 세부 평가요인을 도출하여 워터파크 이용자를 대상으로 이들 평가요인들의 중요도와 만족도를 평가하고, 인구통계학적 특성에 따른 평가요인별 중요도와 만족도에 있어 유의한 차이 존재 여부를 제시하여 기업의 고객 만족을 위한 경쟁전략 수립 방향을 제시하고자 하였다.

이에 따라 본 연구에서는 워터파크 서비스 품질 결정요인으로 6개 영역 총 33개의 평가요인을 설정하였으며 각 평가요인에 대한 중요도 분석 결과 전체적으로 안전성 관련 영역을 가장 중시하는 것으로 나타났으며, 즐거움 관련 영역이 가장 낮은 중요성을 갖는 것으로 평가되었다. 한편 세부 평가요인에 있어서 각 영역별로는 종업원의 응급상황 대처능력, 놀이기구/시설 이용 시 대기시간 및 불편함, 수질의 청결성, 편리한 대중교통, 입장료, 안전요원의 응급상황 대처능력이 가장 높은 중요도를 갖는 것으로 나타났다. 한편, 워터파크 방문 경험 유무에 따른 평가영역별 중요도에 있어서는 즐거움 관련 영역에서만 유의적인 차이가 존재하고 나머지 영역에서는 유의한 차이가 존재하지 않는 것으로 평가되었다. 이러한 연구결과는 새로운 레저시설로서 즐거움 관련 영역을 강조해 온 기존의 워터파크 운영전략에서 안전성과 인적 및 시설서비스 관련 영역을 중시하는 운영전략으로의 변경 필요성을 제시하고 있다고 볼 수 있다.

또한 성별, 연령, 결혼여부, 이용빈도 등과 같은 인구통계학적 특성에 따른 워터파크 품질평가 영역별 중요도에 있어 유의한 차이 존재 여부에 대한 분석 결과 특성에 따라 유의한 차이가 존재하는 평가영역에 있어서는 차이가 존재하나 전반적으로 일부 평가영역 및 세부 평가요인에 있어 유의한 차이가 존재하는 것으로 평가되었다. 따라서 워터파크 이용자의 인구통계학적인 특성을 분석하여 이들의 요구를 반영한 경쟁전략 수립이 필요할 것이다.

한편, 워터파크 서비스 품질평가 요인에 대한 만족도와 인구통계학적인 특성에 따른 집단별 만족도와 집단별 만족도의 유의한 차이 존재 여부에 관한 검정결과 전체적으로 안전성 관련 영역에 가장 만족한 것으로 나타났으며, 비용/가격 관련 영역이 가장 만족도가 낮은 것으로 평가되었다. 또한 영역별 세부 평가요인의 만족도에 대한 분석 결과 고객 요구에 대한 종업원의 적절한 서비스 제공 능력, 다양한 최신 놀이기구/시설의 구성, 매력적인 건물/시설 분위기 및 인테리어 그리고 예약의 편리성, 다양한 할인 및 판촉수단의 제공, 안전요원의 응급상황 대처능력에 가장 높은 만족도를 갖는 것으로 나타났다. 한편, 이용자들의 인구통계학적 특성에 따른 집단별 워터파크 서비스 품질평가 영역별 만족도와 만족도 차이에 관한 분석 결과 특성에 따라 유의한 차이가 존재하는 평가영역에 있어서는 차이가 존재하나 일부 평가영역 및 세부 평가요인에 있어 만족도에 있어 유의한 차이가 존재하는 것으로 평가되었다.

본 연구의 결과는 워터파크의 서비스 품질을 평가하는데 유용하게 기준으로서 이용되어질 수 있으며, 소비자들이 어

떠한 요인을 중요시하며 어떠한 요인에 만족 혹은 불만족하는가에 대한 정보를 제공하여 줌으로서 경쟁우위 확보를 위한 차별화된 경쟁전략 수립에 유용한 정보를 제공하여 줄 수 있을 것으로 평가된다.

향후 위터파크 서비스 품질평가 영역과 평가요인에 대한 만족이 위터파크에 대한 전반적인 고객만족과 재방문의도나 타인추천의도 등에 미치는 효과에 대한 분석을 통하여 어떠한 품질 평가영역과 평가요인이 고객만족과 재방문의도나 타인추천의도 등에 유의한 영향을 미치는가에 대한 추가적인 연구가 필요할 것으로 사료된다. 이러한 연구는 기업의 경쟁력 제고를 위한 장기적인 경쟁전략 수립에 많은 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

- [1] J.B. Chin, "The Service Quality Indicators Model for Theme Parks in Taiwan," The Journal of American Academy of Business, Cambridge, Vol. 15, No. 1, pp.189-194, 2009.
- [2] C.S. Lee, "The Effect of Service Importance and Performance of Waterparks Customers on Satisfaction and Loyalty," Dept. of Leisure Sports Graduate School, Kyonggi Univ., 2009.
- [3] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml & Berry, L.L., "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50, 1985.
- [4] R.L. Oliver, "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings," Journal of Retailing, No. 57, pp.25-48, 1981
- [5] J.J. Cronin & Taylor, S.A., "Measuring Service quality: A Reexamination and Extension," Journal of Marketing, Vol.56, No.3, pp.55-68, 1992
- [6] H.P. Kwak, K.S. Kim & Lee, C.S., "Measurement Scale Development of Waterpark Service Quality," Journal of Korea Contents Association, Vol. 10, No. 1, pp. 426-435, 2010.
- [7] J.B. Hyun, "A Comparative Analysis for the Domestic and Overseas Theme Parks through a Study of the Korean Theme Park Service Model," Journal of Leisure and Recreation Studies, Vol. 33, No. 3, pp. 33-43, 2009.
- [8] B.H. Choi, H.S. Jun & Kim, J.H., "A Study on the Factors Affecting Customer Satisfaction and Loyalty in the Domestic Theme Park's Service Quality," Journal of Leisure and Recreation Studies, Vol. 32, No. 4, pp. 211- 221, 2008.
- [9] W.S. Shin, "The Study on the Effect of Service Quality and Service Value of Theme Park on Customer Satisfaction and Behavior Intention," Journal of Hotel and Leisure, Vol. 10, No. 3, pp. 160-173, 2008.
- [10] J.H. Choi, "A Comparative study on the Visitor's Satisfaction Measurement of the Selecting Attributes of Theme Parks in Korea : Focused on Seoul Land and Ever Land," Journal of Hotel and Leisure, Vol. 10, No. 2, pp. 301-316, 2008.
- [11] S.Y. Kim, "The Effects of Service Quality on Satisfaction, Reviewing Intentions and Recommendation of Customer of Water Parks," The Korean Journal of Physical Education, Vol. 45, No. 3, pp. 325-333, 2006.
- [12] J.H. Lee, "A Study of the Satisfaction of Theme Park Visitors," Journal of Tourism Systems and Quality Management, Vol. 7, No. 3, pp. 157-178, 2001.
- [13] B. Pikkemaat & Schuckert, M., "Success Factors of Theme Park - An Exploratory Study", Tourism Management, Vol.55, No.2, pp.197-208, 2007.

저자소개



김 신 중

1988 : 고려대학교

경영학과 경영학박사

1994 - 1997 :

수원과학대학 인터넷경영과 조교수

현 재: 대진대학교 경영학과 교수

E-mail : sjkim@daejin.ac.kr

