

A Comparative on Selection Attributes of Airport through traditional IPA and revised IPA -Focusing on the Gwangju and Muan Airport-

Ok-Nam In*, Eun-Hye Park*

*Professor, Dept. of Airline Service, Kwangju Womes's University, Gwangju, Korea

*Lecturer, Dept. of Airline Service, Kwangju Womes's University, Gwangju, Korea

[Abstract]

Gwangju Airport and Muan International Airport are planned to merge in 2021 while the aviation market is suffering an unprecedented prolonged crisis due to COVID-19 and therefore it is necessary to revitalize the airport to keep up with the passenger's demands. The study conducts an empirical research survey on the passengers of both airports regarding the importance, satisfaction, and overall satisfaction to derive a strategic marketing direction. The results show that to establish a strategic marketing direction, an urgent improvement is required for all "Commercial Facility and Diversity," "Rest Facility and Comfort," "Facilities for the Transportation Vulnerable," "Latest Facility" factors, and "Air Route Diversity." On the other hand, it is required to stop further investing and improving in "Publicity and Marketing" and "Flight Schedule". The results of this study demonstrate academic and practical importance through the comparison of two IPA models, based on Gwangju Airport and Muan International Airport before their integration, to provide substantive and meaningful marketing strategies.

▶ **Key words:** IPA, Revised IPA, Selection Attributes of Airport, Gwangju Airport, Muan International Airport

[요 약]

최근 항공 여객시장이 코로나-19의 장기화로 인해 사상 초유의 위기를 겪고 있는 가운데 광주 공항과 무안국제공항은 2021년 통합을 앞두고 공항의 여객수요 창출을 위한 공항 활성화 방안이 필요한 시점이다. 이에 본 연구는 양 공항의 이용객을 대상으로 중요도-만족도, 중요도-전반적 만족도에 대한 실증연구를 통해 전략적 마케팅방안을 도출했다. 연구결과 '상업시설 구비 및 다양성', '휴게시설 구비 및 쾌적성', '교통약자 편의시설', '최첨단 시설', '운항노선의 다양성'의 경우 시급한 개선과 투자가 필요한 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 통합을 앞둔 광주-무안국제공항을 대상으로 두 개의 IPA 모델의 비교연구를 통해 보다 실질적이고 의미 있는 마케팅 방안을 제시했다는데 학문적·실무적 의의가 있다.

▶ **주제어:** IPA, 수정된IPA, 공항선택속성, 광주공항, 무안국제공항

-
- First Author: Ok-Nam In, Corresponding Author: Eun-Hye Park
 - Ok-Nam In (onin@kwu.ac.kr), Dept. of Airline Service, Kwangju Womes's University
 - Eun-Hye Park (dmsgp1231@naver.com), Dept. of Airline Service, Kwangju Womes's University
 - Received: 2020. 10. 14, Revised: 2020. 11. 02, Accepted: 2020. 11. 02.

I. Introduction

최근 국제 항공 여객시장은 2019년 중국발 코로나-19의 장기화로 인해 국가 간 이동이 제한되면서 사상 초유의 위기를 겪고 있다. 국제항공운송협회(IATA)는 코로나-19의 급격한 확산으로 항공수요가 급감함에 따라 전 세계 항공운송사업자들이 올해 최대 1130달러(약 134조 6730억원)에 달하는 손실을 볼 것으로 전망하고 있다. 국내시장 또한 국적 항공사의 수요급감에 따른 자발적 노선 운휴 등으로 항공교통량이 급감하고 있다. 한국교통연구원(2020, 4)에 따르면 2020년 국내 항공수요 기대심리(2019년 12월 KOTI 수요전망 기준) 대비 2020년 3월 기준 국제선 약 91%, 국내선 약 58% 감소한 수치를 보이고 있다.

이런 가운데 광주시와 무안군은 국토교통부의 종합계획에 따라 2021년까지 광주공항을 무안국제공항으로 통합하기로 확정되었다. 지역의 오랜 숙원사업이던 양 공항의 통합을 앞두고 있으나, 무안국제공항과 광주공항은 지난 5년간 소비자 심리지수 하락, KTX 개통, 인프라 확충의 한계 등 전반적인 경영환경의 문제에 최근 코로나-19 여파까지 더해져 계속되는 적자를 면치 못하고 있다(무안국제공항, 한국공항공사, 2020).

이에 본 연구에서는 2021년 광주공항과 무안국제공항의 통합을 앞두고 공항의 여객수요 창출을 위한 마케팅 전략을 토대로 지역 현안인 광주·무안국제공항의 활성화 방안을 도출하고자 한다.

전통적으로 기업의 마케팅 방안을 도출하기 위한 방법으로 소비자의 중요도와 만족도를 기반으로 한 IPA 기법이 주로 연구에 활용되어 왔다(표성수, 2008). 하지만 전통적 IPA 분석의 경우 저순위 영역에 해당하는 3사분면에 속성이 몰리는 경향으로 비대칭적, 비선형적이라는 한계가 지적되고 있다(정철·서용석, 2010). 이에 본 연구에서는 광주공항과 무안국제공항의 이용객을 대상으로 전통적 IPA의 기법과 수정된 IPA 기법을 모두 사용해 공항선택속성에 대한 '중요도-만족도', '중요도-전반적 만족도' 분석을 통한 비교연구를 진행하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 첫째, 국내·외 공항선택속성에 대한 선행연구를 통해 본 연구에 적합한 선택속성을 도출하고, 둘째, 전통적 IPA 기법과 Vavra(1997)의 수정된 IPA 기법에 대한 선행연구를 토대로 적합한 마케팅 기법을 수립하고자 한다. 셋째, 무안국제공항과 광주공항 이용객을 대상으로 온-오프라인 설문조사를 실시하고 중요도와 만족도 분석을 통한 전통적 IPA Matrix 도출, 명시적 중요도와 내재적 중요도 분석을 통한 수정된 IPA

Matrix를 도출하고자 한다. 넷째, 분석 결과를 토대로 광주·무안국제공항의 활성화를 위한 고객 지향적인 마케팅 운영 방향을 제시하고자 한다.

II. Preliminaries

1. Selection Attributes of Airport

선택속성은 소비자의 태도와 의사결정을 파악하기 위한 마케팅 연구 방법으로 호텔, 관광, 외식, 항공 등 여러 현대 산업 분야에서 주로 활용되어 왔다. 최용훈(2008)은 관광지 선택속성에 관한 연구에서 관광지의 매력성, 식음료 환경, 서비스의 안정성, 교통수단 등의 속성을 논의하였고, 유향연(2009)은 항공사 선택속성으로 기내 첨단기술, 기내 좌석의 안락함, 승무원의 친절, 수하물 처리의 신속함과 정확성, 좌석 배정, 운항스케줄, 항공노선, 취항도시, 안정성 등을 의미 있는 변수로 활용한 바 있다. 공항선택속성의 경우 국외 연구에서는 1970년대부터 북미와 유럽을 중심으로 다양한 국가의 공항선택속성에 대한 연구가 활발히 진행되어 왔다. 1970년대부터 최근까지 접근성과, 운항횟수, 공항까지 교통수단, 접근의 편리성, 선호항공사의 취항 여부, 항공기 기종의 안전성과 운항의 정시성, 운항스케줄, 주차시설, 대기시간 등 변수들이 주로 연구에 활용됐다.

특히 공항선택속성에 대한 국외연구 동향을 보면 다양한 공항선택속성 변수 중 접근성, 운항횟수, 교통수단, 접근편리, 선호항공사, 항공기, 안전성, 정시성, 운항노선, 주차, 대기 시간 등의 변수를 조사에 적용해 왔으며, 유럽이나 북미 등 대도시를 중심으로 연구가 이루어졌다. 국내 연구 동향에서는 2000년대부터 인천국제공항, 김포국제공항, 제주국제공항을 중심으로 공항선택속성에 대한 연구가 이루어졌으며, 최근 국토부 종합계획에 맞춰 지방공항의 공항선택속성에 대한 연구도 점차 증가하고 있는 추세다. 공항선택속성에 대한 국내 연구에서는 주로 항공권 가격, 공항 내 상업시설, 접근성, 운항 스케줄, 주차, 휴게, 대기 시간, 서비스의 질, CIQ서비스 등의 변수를 연구에 활용했으며, 국외 연구와는 달리 공항 내 상업시설을 연구의 중요 변수로 선정하며 차별성을 보였다.

2. IPA (importance - performance analysis)

2.1 Martilla and James(1977) IPA

IPA기법은 1977년 James와 Martilla에 의해 측정요인의 중요도와 성취도를 비교 분석하기 위한 기법으로 사용되었고, 최초 자동차 산업의 만족도를 분석하기 위한 연구

에서 상품이나 서비스의 속성에 대해 소비자들의 행동의도를 분석하기 위한 마케팅 기법에 관한 연구로 활용범위가 넓혀졌다(Oh, 2001).

Martilla and James(1977)의 IPA 분석결과에 나타나는 4개의 분면에 대한 설명은 다음과 같다. 첫째, 1사분면은 '집중'영역으로 높은 중요도와 낮은 만족도가 나타나는 영역이다. 기업의 입장에서 가장 시급한 해결과제이다(김문환, 2011). 둘째, 2사분면은 '유지'영역으로 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나는 영역이다. 기업의 입장에서 2사분면에 속하는 속성들에 대해 관심과 물질적 투자를 현재와 같은 상태로 유지하는 것이 바람직하게 여겨진다. (김경자, 2019). 셋째, 3사분면은 '저순위'영역으로 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타난다. 이용자들에게 중요하지 않다고 여겨지며 만족도 역시 낮게 나타나는 속성들이 분포되어 있다. 기업의 입장에서는 상대적으로 불필요하다고 여겨지는 속성들이며, 경영성과에 미치는 영향이 적어 4개의 분면 중 가장 하위에 놓여 자원의 추가 투입을 고려할 필요가 없는 영역이다(김문환, 2011). 넷째, 4사분면은 '과잉'으로 중요도는 낮게 나타난 반면 만족도는 높게 나타나는 영역이다. 즉, 4사분면에 분포되어 있는 속성은 투입되고 있는 노력을 다른 사분면으로 분산할 필요성이 있으며, 과잉투자를 지양하고 추가적 자원 투입을 중단하는 것이 효과적인 영역이라고 볼 수 있다(임재호, 2014).

2.2 Vavra(1997) IPA

전통적 IPA의 문제점이 지적되면서 기존의 전통적 IPA의 문제점을 개선해 새로운 방향을 제시하는 Kano(1984), Vavra(1997), Deng(2007)의 수정된 IPA분석 방법이 등장했다. Vavra(1997)의 연구 이전에 Kano(1984)의 연구가 있었는데 Kano는 제품이나 서비스 품질에 대해 세 가지 요인으로 구분해 three-factor model을 제시했다(Kano et al., 1984). 하지만 이러한 kano의 모델은 복잡한 통계과정을 거쳐야 기존 IPA의 문제점이 개선된다는 단점이 존재한다. 이에 Vavra는 Kano 이론의 복잡한 통계과정을 거쳐야 하는 단점을 보완해 새로운 IPA 방법을 제시했다(정철·서용석, 2010). Vavra의 IPA는 X축에 응답자의 중요도에 대한 결과 값인 명시적 중요도(explicit importance)를 설정하고 Y축에는 만족도와 전반적 만족도 간의 다중 회귀분석을 수행해 내재적 중요도(implicit importance)를 설정한다. 이러한 Vavra의 IPA기법은 중요도와 만족도 간 상관관계 및 수행도, 전반적 만족도 간 비대칭성의 문제점을 개선 하는데 용이하다(최혜영, 2020).

Vavra의 각 분면에 대한 설명은 다음과 같다. 첫째, 1사분면은 '자극 요소(Excitement Factor)' 명시적 중요도는 낮게 나타난 반면 내재적 중요도는 높게 나타난 영역이다. 4개의 분면 중 가장 마지막으로 투자가 요구되는 영역이다(오민재·류재숙, 2016). 둘째, 2사분면은 명시적 중요도와 내재적 중요도가 모두 높게 나타나는 영역으로 '중요한 수행요소(Importance /Performance Factor)'이다. 투자 우선순위 상 두 번째 순서에 위치하는 영역이다(최혜영, 2020). 셋째, 3사분면은 '비 중요한 수행요소(Performance Factor/Unimportance)'로 내재적 중요도와 명시적 중요도가 모두 낮게 나타나는 속성으로 분포되어 있는 영역이다. 3사분면에 해당하는 속성에 대해서는 기업의 입장에서 추가적 투자가 불필요하게 여겨지는 영역이다(표성수, 2008). 넷째, 4사분면은 '기본요소(Basic Factor)'로 명시적 중요도는 높게 나타난 반면 내재적 중요도는 낮게 나타나는 속성이 포함된 영역이다. 기본요소의 경우 투자 우선 순위상 최 우선 순위에 위치해 있어 필수적인 투자가 필요한 영역이다(오민재·류재숙, 2016). Vavra의 수정된 IPA 분석의 경우 전통적인 IPA와 비교했을 때 과잉 요소가 모델에 고려되지 않아 투자 우선순위와 개선우선순위를 동일한 우선순위로 판단 할 수 있다.

III. The Proposed Scheme

1. Deduction of Measurement Items

본 연구는 황원만(2012), 김문환(2011), Marcucci and Gatta(2011), Baker and Crompton(2007) 등의 선행연구를 바탕으로 공항 이용객의 공항선택 의사결정에 준거가 되는 변수를 측정하기 위하여 30개의 항목을 도출하였으며, 여기에는 황원만(2012), 장현모(2008), 엄영희(2011)로부터 도출된 공항의 품질경영 5개 항목, 권우현(2008), Loo(2007), Marcucci and Gatta(2011)로부터 도출된 공항의 시스템 관련 4개 항목, Parasuraman(1985), Grönroos(1990), 전순란(2002)로부터 각각 도출된 공항의 인적서비스 관련 5개 항목, Marcucci and Gatta(2011), 임원래(2012)로부터 도출된 물리적 환경을 측정하기 위한 6개 항목, 김문환(2011), 주여운(2013), 황화종(2008)의 연구로부터 도출된 공항의 접근성에 관한 5개 항목, 석재웅(2018), Zhang and Xie(2005), Baker and Crompton(2007)로부터 도출된 운항서비스를 측정하기 위한 5개 항목이 포함되었다.

위에서 도출된 항목들을 기반으로 설문을 구성하였으며 전반적 만족도를 측정하기 위한 1문항, 인구통계학적 특성을 비롯한 일반 문항은 6문항을 추가해 총 37문항으로 설문을 구성했다. 측정항목은 5점 리커트 척도(‘매우 그렇다=5, 그렇다=4, 보통=3, 그렇지 않다=2, 전혀 그렇지 않다=1’로 구성)와 명목척도를 이용해 측정하였다.

본 연구의 설문조사는 2020년 3월 7일부터 3월 28일까지 앞선 연구를 통해 구성된 공항선택속성에 대한 설문지를 이용해 최근 1년 이내에 광주공항과 무안국제공항의 항공편을 이용한 경험이 있는 공항 이용객을 대상으로 무작위표본추출법을 이용해 조사했다. 정확한 측정을 위해 중요도와 만족도, 전반적 만족도에 대한 개념을 조사대상자에게 설명한 후, 온라인과 공항 내 현장 설문조사 방식을 병행해 자료를 수집하였고, 현장 설문조사는 연구자를 포함해 사전교육을 받은 조사원이 투입되었다. 총 402명이 설문응답에 참여하였으며 분석에 활용된 유효표본수는 57부를 제외한 345부로 최종 수집된 자료는 SPSS 23.0 통계 프로그램을 사용해 분석에 활용되었다.

IV. Analysis Result

1. General Properties of sample

최종적으로 분석에 사용된 345부에 대해 먼저 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시했다. 이용공항에 대해서는 무안국제공항 176명(51%), 광주공항 169명(49%)으로 나타났으며, 성별 분포를 보면 여성 227명(65.8%), 남성 118명(34.2%)으로 여성의 비중이 높았다. 연령별로는 20대 129명(37.4%), 30대 136명(39.4%), 40대 40명(11.6%), 50대 32명(9.3%), 60대 이상 8명(2.3%)으로 20대부터 30대까지 연령대가 높게 나타났다. 직업은 학생 90명(26.1%), 관리 및 사무직 61명(17.7%), 전문직 54명(15.7%), 판매/서비스직 36명(10.4%), 자영업 33명(9.6%), 기타 31명(9%), 주부 26명(7.5%), 생산직 14명(4.1%)이었다. 교육 수준을 보면 대학교 졸업/재학 중 272명(78.8%), 대학원 졸업/재학 중 54명(15.7%), 고졸이하 19명(5.5%)이었고, 거주지 분포는 광주 226명(65.5%), 전남 87명(25.2%), 기타 지역 거주자 32명(9.3%)로 광주와 전남지역 거주자의 응답 비율이 90.7%로 상당히 높게 나타났다.

2. Reliability and Validity

본 연구에서는 측정항목의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 Cronbach's alpha값과 요인분석을 실시하였다.

먼저 신뢰도 분석결과 Cronbach's alpha값이 0.967로 측정항목들이 내적일관성을 가지고 있음을 확인했다. 타당성 검증을 하기 위한 요인분석에서는 직각회전방식 중 하나인 베리맥스방식을 이용해 요인적재값을 확인 했고 요인적재량이 0.4보다 낮거나 중복 적재 되는 항목은 제외하였다. 그 결과 24개 항목 6개 요인으로 추출되었으며, KMO 값은 0.949, Bartlett의 구형성 검정 값 8539.188(p<0.001), 총 분산 설명력 82.391%의 결과가 나타나 요인분석에 적합한 항목임을 확인 하였다.

Table 1. Reliability and Validity

| n | h ² | Factor loadings | Eigen values | Explained variance | Cronbach's α |
|--|----------------|-----------------|--------------|--------------------|--------------|
| 1 | .692 | .696 | 4.750 | 19.790 | .842 |
| 2 | .770 | .786 | | | |
| 3 | .775 | .776 | | | |
| 4 | .524 | .713 | | | |
| 5 | .680 | .827 | 4.311 | 17.962 | .898 |
| 6 | .699 | .848 | | | |
| 7 | .630 | .791 | | | |
| 8 | .631 | .739 | | | |
| 9 | .813 | .835 | 3.284 | 13.685 | .947 |
| 10 | .834 | .872 | | | |
| 11 | .821 | .886 | | | |
| 12 | .786 | .829 | | | |
| 13 | .756 | .882 | 2.831 | 11.794 | .941 |
| 14 | .750 | .891 | | | |
| 15 | .746 | .893 | | | |
| 16 | .702 | .815 | | | |
| 17 | .780 | .849 | 2.557 | 10.655 | .951 |
| 18 | .812 | .889 | | | |
| 19 | .825 | .906 | | | |
| 20 | .756 | .802 | | | |
| 21 | .802 | .788 | 2.041 | 8.505 | .885 |
| 22 | .622 | .801 | | | |
| 23 | .675 | .827 | | | |
| 24 | .687 | .833 | | | |
| Total variance explained(%) | | | | 82.391 | |
| KMO=0.949, Bartlett의 구형성 검정(8539.188, p=0.000). | | | | | |
| * note: 1. Customer Satisfaction Management, 2. Contribution to Community, 3. Ethical Management, 4. Publicity and Marketing, 5. Boarding Process, 6. Management Control System, 7. Process Convenience, 8. Overall System Convenience, 9. Employee's Kindness, 10. Employee's Reliability, 11. Employee's Expertise, 12. Employee's Workmanship, 13. Commercial Facility and Diversity, 14. Rest Facility and Comfort, 15. Facilities for the Transportation Vulnerable, 16. Latest Facility, 17. Physical Distance, 18. Transportation Infrastructure Expansion, 19. Transportation Convenience, 20. Transportation Economic Efficiency, 21. Parking Convenience, 22. Air Route Diversity, 23. Flight Schedule, 24. Flight Punctuality | | | | | |

3. IPA Analysis Result

광주공항과 무안국제공항 이용객의 공항선택속성에 대하여 중요도, 만족도 평균값을 바탕으로 먼저 Martilla

and James(1977)의 IPA를 실시하고 이어 Kano(1984)의 three factor model에 기초해 중요도(명시적 중요도), 전반적 만족도(내재적 중요도) 평균값을 바탕으로 Vavra(1997)의 IPA를 실시했다. 최종 도출된 두 개의 IPA Matrix를 비교한 결과 Table 2와 같이 상이한 분석 결과가 나타났다. 특히 집중투자가 이루어져야 하는 중요한 변수가 포함된 분면은 전통적 IPA의 경우 1사분면, 수정된 IPA의 경우 4사분면인데, 두 IPA Matrix를 비교해 보면 집중투자가 이루어져야 하는 변수로 '상업시설 구비 및 다양성(13)', '휴게시설 구비 및 쾌적성(14)', '교통약자 편의시설(15)', '최첨단 시설(16)', '운항 노선의 다양성(22)' 속성이 공통적으로 위치해 있으나, '제반관리 시스템 구비(6)', '물리적 거리(17)', '교통인프라 확충(18)', '교통수단의 편리성(19)', '주차의 편의성(21)', '운항정시성(24)' 속성의 경우에는 각각 다른 사분면에 위치해 상이한 결과를 가져왔다. 또한 추가 자원 투입이 불필요한 속성이 포함된 분면은 전통적 IPA와 수정된 IPA 모두 3사분면인데, 두 IPA Matrix의 결과를 비교해보면 '대외홍보 및 마케팅(4)', '운항스케줄(23)' 속성의 경우 공통적으로 추가자원 투입이 불필요한 속성으로 나타났으나, '고객만족경영(1)', '지역사회 기여도(2)', '탑승수속(5)', '시스템의 전반적 편리성(8)', '교통수단의 경제성(20)', '운항정시성(24)' 속성은 각각 다른 사분면에 위치해 서로 상이한 분류 결과를 보이고 있었다.

Table 2. traditional IPA and revised IPA Result

| | IPA | Revised IPA |
|-----|------------------------------------|------------------------------|
| I | 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 24 | 1, 2, 3 |
| II | 9, 10, 11, 12, 20, 21 | 7, 9, 10, 11, 12, 17, 18, 19 |
| III | 1, 2, 4, 23 | 4, 5, 8, 20, 23, 24 |
| IV | 3, 5, 6, 7, 8 | 6, 13, 14, 15, 16, 21, 22 |

3.1 traditional IPA

Martilla and James가 제시한 전통적 IPA를 실시한 결과 1사분면에는 물리적 환경 요인에 해당하는 '상업시설 구비 및 다양성(13)', '휴게시설 구비 및 쾌적성(14)', '교통약자 편의시설(15)', '최첨단 시설(16)'과 공항의 접근성 요인에 해당되는 '물리적 거리(17)', '교통인프라 확충(18)', '교통수단의 편리성(19)', 운항서비스 요인에 해당하는 '운항 노선의 다양성(22)', '운항정시성(24)' 이 포함 됐다. 2사분면에는 공항의 인적서비스 요인에 해당되는 '직원의 친절성(9)', '직원의 신뢰성(10)', '직원의 전문성(11)', '직원의 업무숙련도(12)'와 공항의 접근성요인에 해당되는 '교통수단의 경제성(20)', '주차의 편의성(21)'이 포함됐다. 3사분면에는 공항의 품질경영 요인에 해당되는 '고객만족

경영(1)', '지역사회기여도(2)', '대외홍보 및 마케팅(4)'과 운항서비스 요인의 속성 중 하나인 '운항스케줄(23)'이 포함됐다. 4사분면에는 공항의 품질경영 요인 중 '윤리적 경영(3)'이, 공항의 시스템 요인 중 '탑승수속(5)', '제반관리 시스템 구비(6)', '이용절차의 간편성(7)', 시스템의 전반적 편리성(8)'이 해당되었다.

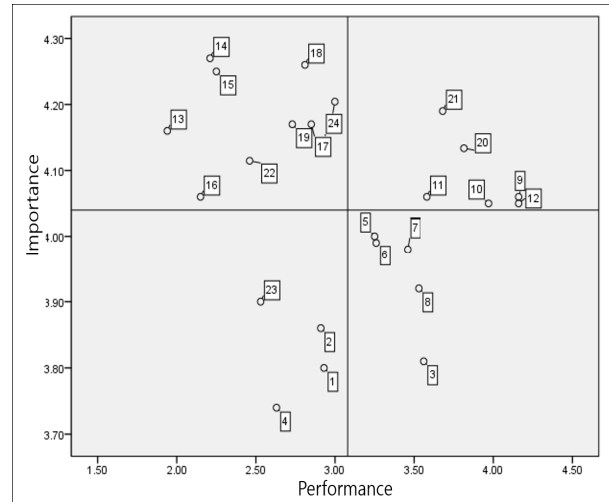


Fig. 1. traditional IPA Matrix

3.2 Revised IPA

광주공항과 무안국제공항 이용객의 공항선택속성에 대한 중요도(명시적 중요도), 전반적 만족도(내재적 중요도) 평균값을 사용해 Vavra가 제시한 수정된 IPA를 실시했다. 그 결과 1사분면에는 공항의 품질경영 요인에 해당되는 '고객만족경영(1)', '지역사회기여도(2)', '윤리적 경영(3)'이 해당됐고 2사분면에는 공항의 시스템 요인인 '이용절차의 간편성(7)', 공항의 인적서비스 요인인 '직원의 친절성(9)', '직원의 신뢰성(10)', '직원의 전문성(11)', '직원의 업무숙련도(12)'. 공항의 접근성 요인인 '물리적 거리(17)', '교통인프라 확충(18)', '교통수단의 편리성(19)' 이 해당됐다. 3사분면에는 공항의 품질경영 요인의 속성 중 하나인 '대외홍보 및 마케팅(4)'과 공항의 시스템 요인에 포함 된 '탑승수속(5)', '시스템의 전반적 편리성(8)' 속성, 공항의 접근성 요인의 속성 중 '교통수단의 경제성(20)'과 운항서비스 요인의 속성 중 '운항스케줄(23)', '운항정시성(24)'이 위치해 있다. 4사분면에는 공항의 시스템 요인 중 하나인 '제반관리 시스템 구비(6)', 물리적 환경 요인의 속성인 '상업시설 구비 및 다양성(13)', '휴게시설 구비 및 쾌적성(14)', '교통약자 편의시설(15)', '최첨단시설(16)', 그리고 공항의 접근성 요인 중 '주차의 편의성(21)', 운항 서비스 요인 중 '운항노선의 다양성(22)'이 해당됐다.

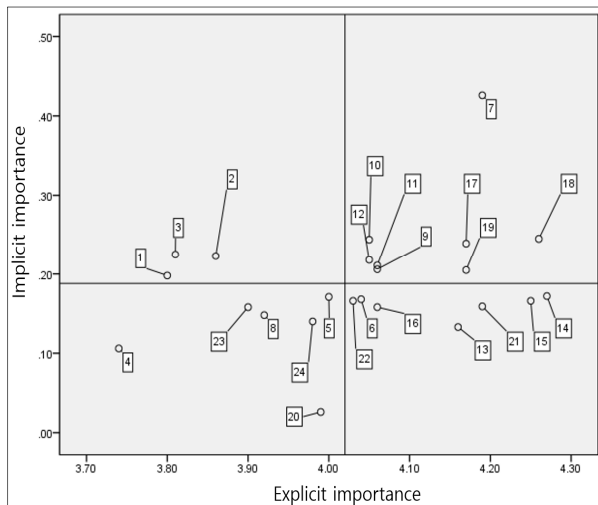


Fig. 2. revised IPA Matrix

V. Conclusions

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, ‘상업시설 구비 및 다양성’, ‘휴게시설 구비 및 쾌적성’, ‘교통약자 편의 시설’, ‘최첨단 시설’속성과 ‘운항 노선의 다양성’ 속성은 전통적 IPA와 수정된 IPA에서 높은 중요도와 낮은 만족도의 1사분면, 높은 명시적중요도와 낮은 내재적 중요도인 4사분면에 위치해 집중투자가 필요한 속성으로 공통적 결과가 나타났다. 이는 24시간 매장 및 면세점을 포함한 상업 시설, 넓은 휴게 공간, AI안내 로봇 등 최첨단 시설, 국내외 다양한 운항노선을 갖추고 있는 김포 인천, 제주국제공항과 달리 광주공항과 무안국제공항은 상업, 휴게, 교통약자 편의, 최첨단 시설, 국내외 운항노선이 상대적으로 미비해 공항 이용객들의 기대를 충족하지 못하고 있는 것으로 해석된다. 따라서 통합 후 광주-무안국제공항의 활성화를 위한 방안으로 공항의 상업시설 구비 및 다양화 (식음료, 면세점, 환전 및 로밍시설 등), 휴게시설 구비 및 쾌적성(라운지, 화장실, 대기 공간 등), 교통약자 편의시설, 최첨단 시설 구비 및 다양화, 운항노선개척 및 다양화에 대한 투자를 전 방위적으로 확대할 것을 제안한다. 또한 전통적 IPA 결과 중요도, 만족도가 모두 낮게 나타난 3사분면, 수정된 IPA 결과 내재적 중요도와 명시적 중요도가 낮게 나타난 3사분면에 ‘대외홍보 및 마케팅’, ‘운항 스케줄’ 속성이 포함됐다. 이는 ‘운항스케줄’과 ‘운항노선’ 모두를 가장 중요한 속성으로 판단하는 김포국제공항 이용객의 연구결과와 다른 양상을 보이고 있어(김문환, 2011) 김포국제공항에 비해 광주공항과 무안국제공항의 이용객은 운항스케줄에 대한 기대감이 낮음을 알 수 있으며, 공항의 홍보 및

마케팅이 공항운영자의 새로운 업무 영역으로 점차 자리잡고 있는 것과 달리 이용객들은 아직까지 대외홍보 및 마케팅의 필요성을 인지하지 못하고 있음을 알 수 있다.

둘째, 두 가지 IPA를 실시한 결과 상이한 분류결과를 나타내는 속성이 존재했다. ‘제반관리 시스템 구비’속성의 경우 전통적 IPA는 과잉투자 되는 속성, 수정된 IPA는 집중투자가 필요한 속성으로 나타났고, ‘운항정시성’속성의 경우 전통적 IPA는 집중투자가 필요한 속성, 수정된 IPA는 자원 투입이 중단되어야 하는 속성으로 나타났다. 이는 전통적 IPA의 오류를 수정된 IPA에서 개선하고 있으나 일부 속성에서 분류결과가 상이해 두 가지 방법 중 어떠한 방법이 절대적으로 더 적합하다고 판단하기 어렵다는 것을 의미한다. 따라서 더 효율적이며 타당한 마케팅 우선순위를 식별하기 위해 다수의 IPA 방법론에 대한 후속 연구가 필요함을 시사한다.

본 연구는 전통적 IPA와 수정된 IPA 모델의 비교연구를 통해 전통적 IPA의 독자적 분석결과가 주는 오류를 개선해 보다 의미 있는 마케팅 방안을 제시했다는데 학문적 의의가 있다. 또한 2021년 통합을 앞둔 광주-무안국제공항을 중심으로 연구를 진행해 시기적으로 유의미한 연구결과를 도출하였으며, 지역민들을 대상으로 구매의사결정에 준거가 되는 선택속성들을 실증·규명하였다는데 실무적으로 시사하는 바가 크다. 그러나 이용자 관점의 연구 결과만으로는 공항경영 및 품질개선을 위한 전략 도출에 한계가 있으며, 향후 개방형 질문을 포함하는 전문가 집단 대상의 질적 연구를 병행하는 후속 연구가 기대된다.

REFERENCES

- [1] Baker, D. A., & Crompton, J. L. Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of tourism research*, 27(3), 785-804. 2000.
- [2] Choi Hye-young. A Study on the False Sale of Mobile Real Estate Brokerage Service Using Modified IPA of Vavra and Deng. Hongik University's graduate school. 2020.
- [3] Choi Yong-hoon. The Influence of Tourism Choice Attributes on Tourist Satisfaction and Revisit Intensity "Comparison of Tourism Free Type and Tourism Indigenosity" a doctoral dissertation at the Graduate School of Kyunggi University. 2008.
- [4] Deng, W. Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. *Tourism Management*, 28(5), 1274-1284. 2007.
- [5] E. Marcucci, V. G. *Journal of Transport Geography* 19(1):70-84. 2011.

- [6] Grönroos, C. Service management and marketing: Managing the truth in service competition. Lexington, V.A.: Lexington Book Co. 1990.
- [7] Hwang Hwa-jong. Muan International Airport Revitalization Plan. Chonnam National University. 2008.
- [8] Hwang Won-man. The relationship between TQM success factors and management performance of small and medium enterprises. Graduate School of Kumoh. 2012.
- [9] IATA. Potential for revenue losses of \$113bn due to covid-19 "crisis". 2020.03
- [10] Im Won-rae. Improvement of boarding facilities at domestic airports due to changes in the aviation market and environment. Chung-Ang University's Graduate School "Focused on K and J airports.". 2012.
- [11] Jang Hyun-mo. An Empirical Study on the Influence of Quality Management on Management Performance "Focused on Special First Class Tourist Hotels. Graduate School of Korea Maritime University. 2008.
- [12] Jeon Soon-Ran. A Study on the Evaluation of Service Quality at Incheon International Airport. Kyunggi University Graduate School. 2002.
- [13] Jeong Cheol, Seo Yong Seok. A reconsideration of the materiality-performance analysis (IPA) used in domestic tourism studies. Tourism Research Council, 22(1), 119-137. 2010.
- [14] Joo Yeo-woon. A Study on the Promotion of Regional Airport in Korea "Focused on the Choice Attribute of Muan International Airport in South Jeolla Province. Kyung Hee Cyber University's Graduate School of Hotel and Tourism. 2013.
- [15] Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. Attractive quality and must-be quality. Hinshitsu-The Journal of Japanese Society for Quality Control, 14, 39-48. 1984.
- [16] Kim Kyung-ja. A Study on the Choice Attributes of Buffet Restaurants. graduate school of Hansung University. 2018.
- [17] Kim Moon-hwan. A Study on the Choice Behavior of Airport Passengers at Kimpo International Airport. graduate school of Korea Aerospace University. 2011.
- [18] Korea Transport Institute. Covid-19 Impact and Support Plan on the Air Transport Industry. 2020.
- [19] Kwon Woo-hyun. A Study on the Importance Evaluation of Airport Competitiveness Components for Attracting Airport Demand. Graduate School of Korean Aerospace University. 2008.
- [20] Lim Jae-ho. A Study on the Quality Competitiveness of Dyeing Industry Using IPA Technique and QFD Technique. A Ph.D. Hanyang University Graduate School. 2014.
- [21] Loo, B.(2008). "Passengers' airport choice within multi-airport region(MARs): some insights from a stated preference survey at HongKong International Marco Kouwenhoven, The Role of Accessibility in Passengers' Choice of Airports, International Transport Forum, Discussion Paper No. 2008-14. 2008.
- [22] Martilla, J. A. & James, J. C. Importance-performance analysis. The Journal of Marketing, 41(1), 77-79. 1977
- [23] Oh Min-jae, Ryu Jae-sook. Comparison of traditional and modified IPA. Journal of Tourism Research, 30 (7), 129-142. 2016.
- [24] Oh, H. Revisiting importance-performance analysis. Tourism Management, 22(6), 617-627. 2001.
- [25] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L... A conceptual model of service equality and its simplification for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50. 1985.
- [26] Pyo Sung-soo. A Study on the Individuality of Criticality-Performance Analysis Research. Research in Tourism Studies, 33(4), 227-251. 2009.
- [27] Seok Jae-woong. Development of a cost prediction model due to delays in air navigation services. Hanyang University Graduate School. 2018.
- [28] Um Young-hee. A Study on the Influence of Corporate Social Contribution Activities on Corporate Image and Corporate Reputation "Focusing on the Case of Incheon International Airport. Korea Aerospace University. 2011.
- [29] Vavra, T. G.. Improving your measurement of customer satisfaction: A guide to creating, conducting, analyzing, and reporting customer satisfaction measurement programs. ASQ Quality Press. 1997.
- [30] Yu Hyang-yeon. A Study on the Importance and Satisfaction of Airline's Choice Attributes "Focusing on Chinese International Passengers". Korea Aerospace University. 2009.
- site : www.airport.co.kr
www.gwangju.go.kr
www.alio.go.kr

Authors



Ok-Nam In received the M.S. and Ph.D. degrees in Tourism Management from Kyunghee University, Korea, in 2007 and 2011, respectively. Dr. In joined the Department of Airline Service at Kwangju

Woman's University, Gwangju, Korea, in 2009. She is currently a Professor in the Department of Airline Service, Kwangju Woman's University. She is interested in service marketing, and management, and theory of consumer behavior.



Eun-Hye Park received the B.S and M.S. degrees in Business Management, Airline Tourism Development from Kwangju Women's University, Korea, in 2014 and 2020, respectively. Park joined the Department of

Airline Service at Kwangju Woman's University, Gwangju, Korea, in 2020. She is currently a lecturer in the Department of Airline Service, Kwangju Woman's University. She is interested in service marketing, and airport management.