creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

석사학위논문

제주 관광 서비스품질이 재방문의사에 미치는 영향에 관한 연구

장 화 상

제주대학교 대학원

행정학과

2024년 2월

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제주 관광 서비스품질이 재방문의사에 미치는 영향에 관한 연구

이 논문을 행정학 석사 학위논문으로 제출함

장화상

제주대학교 대학원

행 정 학 과

지 도 교 수 김주경

장화상의 행정학 석사 학위논문을 인준함

2024년 2 월

심사위원장 강 영 훈 인

위 원 김 형 아 인

위 원 김 주 경 인

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

A Study on the Effect of Tourism Service Quality on the Intention to Visit Jeju

HuaXiang Zhang

(Supervised by Professor Ju-kyong Kim)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Public Administration

2023.11

This thesis has been examined and approved

.....

.....

.....

.....

Department of Public Administration

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

목 차

Ⅰ. 서론……1
제1절 연구의 배경 및 목적……1
제2절 연구의 범위 및 방법……2
제3절 연구의 기대효과……3
제4절 연구의 흐름도……4

Ⅱ. 이론적 배경……5
제1절 중국인 관광객에 대한 이론적 논의……5
1. 중국인 관광객의 정의……5
2. 중국인 관광객의 특성……5
3. 중국인 관광객의 해외 관광현황……6
제2절 서비스 품질……7
1. 서비스 품질의 개념……7
2. 서비스 품질 구성 요인……8
제 3 절 제주 재방문 의도에 미치는 영향요인 및 고찰 ……9
1. 호텔 서비스……9
2. 식당 서비스……11
3. 공항 서비스……12
4. 면세점 서비스……13
5. 관광지 서비스……14
6. 교통 서비스……15
제4절 재방문 의도에 대한 이론적 논의……16
제5절 선행연구 요약……17

Ⅲ. 연구 모형의 설계……19
제1절 연구모형의 설계……19

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1. 연구모형의 설정……19
2. 연구대상 및 표분의 특성……20
제2절 연구의 방법 및 측정항목……21
1. 측정항목의 구성……21

Ⅳ. 실증분석 결과…… 24
제1절 기초통계분석 결과…… 24
1. '재방문 의사'설문분석 결과(A항목)……24
2. '호텔 서비스'설문분석 결과(B항목)……25
3. '식당 서비스'설문분석 결과(C항목)……26
4. '공항 서비스'설문분석 결과(D항목)……26
5. '면세점 서비스'설문분석 결과(E항목)……27
6. '관광지 서비스'설문분석 결과(F항목)……27
7. '교통 서비스'설문분석 결과(G항목)……28
제2절 교차분석 결과……29
1. 성별기준 교차분석 결과……29
2. 학업상태기준 교차분석 결과……35
제3절 신뢰도분석 결과…… 44
제4절 상관관계 분석 결과……45
제5절 다중회귀 분석 결과……45

Ⅴ. 결론……48
제1절 연구의 요약……48
제2절 정책제언……49
제3절 연구의 한계……51

참고문헌…… 52
국내눈문……52
국외눈문……55

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

< 표 목 차 >

[표 2-1] 중국인 해외여행객 소비수준(여행 소비) ……6
[표 2-2] 제주도 중국인 관광객 수 통계 제주관광협회 …… 7
[표 3-1] 표분의 인구.사회학적 특성 (N=349) …… 21
[표 3-2] 설문지 설계 …… 22
[표 4-1] '재방문 의사' 결과 …… 25
[표 4-2] '호텔 서비스' 결과 …… 25
[표 4-3] '식당 서비스' 결과 …… 26
[표 4-4] '공항 서비스' 결과 …… 27
[표 4-5] '면세점 서비스' 결과 …… 27
[표 4-6] '관광지 서비스' 결과 …… 28
[표 4-7] '교통 서비스' 결과 ……28
[표 4-8] 재방문 의사와 관련한 성별교차분석 결과 ……29
[표 4-9] 호텔 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……30
[표 4-10] 식당 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……30
[표 4-11] 공항 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……31
[표 4-12] 면세점 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……32
[표 4-13] 관광지 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……33
[표 4-14] 교통 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……34
[표 4-15] 재방문 의사와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 35
[표 4-16] 호텔 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 36
[표 4-17] 식당 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 37
[표 4-18] 공항 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 39
[표 4-19] 면세점 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 40
[표 4-20] 관광지 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 41
[표 4-21] 교통 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 42
[표 4-22] 신뢰도 분석 결과 ……44
[표 4-23] 상관관계 분석 결과 ……45

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

< 표 목 차 >

[표 2-1] 중국인 해외여행객 소비수준(여행 소비) ……6
[표 2-2] 제주도 중국인 관광객 수 통계 제주관광협회 …… 7
[표 3-1] 표분의 인구.사회학적 특성 (N=349) …… 21
[표 3-2] 설문지 설계 …… 22
[표 4-1] '재방문 의사' 결과 …… 25
[표 4-2] '호텔 서비스' 결과 …… 25
[표 4-3] '식당 서비스' 결과 …… 26
[표 4-4] '공항 서비스' 결과 …… 26
[표 4-5] '면세점 서비스' 결과 …… 27
[표 4-6] '관광지 서비스' 결과 …… 28
[표 4-7] '교통 서비스' 결과 ……28
[표 4-8] 재방문 의사와 관련한 성별교차분석 결과 ……29
[표 4-9] 호텔 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……30
[표 4-10] 식당 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……31
[표 4-11] 공항 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……32
[표 4-12] 면세점 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……33
[표 4-13] 관광지 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……33
[표 4-14] 교통 서비스와 관련한 성별교차분석 결과 ……34
[표 4-15] 재방문 의사와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 35
[표 4-16] 호텔 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 36
[표 4-17] 식당 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 38
[표 4-18] 공항 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 39
[표 4-19] 면세점 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 41
[표 4-20] 관광지 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 42
[표 4-21] 교통 서비스와 관련한 학업상태 교차분석 결과 …… 43
[표 4-22] 신뢰도 분석 결과 ……45
[표 4-23] 상관관계 분석 결과 ……45

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

[표 4-24] 회귀분석 결과……46

< 그 림 목 차 >

[그림 1-1] 연구 흐름도…… 4
[그림 3-1] 연구모형의 설정…… 19

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

국문초록

코로나-19가 종식됨에 따라 한중 양국의 항공편과 관광업이 점차 회복되고 있으며, 관광업은 빠른 경제 회복과 고도화를 위한 중요한 산업이다. 제주도에 대한 중국인 관광객의 재방문 의지는 제주도 관광객 증가의 한 요인이다. 본 연구는 제주도 여행 과정에서의 서비스를 6가지 항목으로 나누어 이미 제주도를 방문한 중국인 관광객에 대한 재방문 의향을 묻는 설문조사를 실시하였다. 이 6항목은 호텔 서비스요인, 식당 서비스요인, 공항 서비스요인, 면세점 서비스요인, 관광지 서비스요인하고 교통 서비스요인이다. 그 종속변수는 제주도 재방문의도이다. 본 논문에서는 제주도를 방문한 중국인 관광객 49명을 대상으로 사전 설문조사를 실시하여 데이터를 분석하였으며, 도출된 결론을 통해 설문지의 문제를 수정한 후, 중국인 관광객 349명을 대상으로 인터넷을 통해 설문지를 배포하고 SPSS를 사용하여 데이터를 분석하여 결론을 도출하였다. 연구방법으로는 다중회귀분석을 활용하였으며, 다중회귀 분석을 실시하기 위해 신뢰도 검증, 요인분석, 상관관계 분석, 기초통계 분석, 교차분석도 실시하였다.

연구 결과에 따르면 호텔 서비스는 중국인 관광객의 재방문 의향에 긍정적인 영향을 미치고 교통 서비스도 재방문 의향에 긍정적인 영향을 미친다. 제주 정부는 호텔과 교통의 서비스 품질을 향상시키기 위해 이 두 가지 측면을 최적화하고 기업 개혁을 수행할 수 있다. 중국인 관광객의 재방문 의사를 높이고 관광객들에게 제주도를 적극 추천하도록 하는 것이다. 제주도의 중국인 관광객을 질적으로 끌어올려 제주도의 산업경제와 관광업을 빠르게 회복시켰다. 중국과 한국은 지리적으로 가깝고 중국 인구가 많기 때문에 한국이 유일하게 중국에 대해 비자를 면제해 주는 제주도로서 중국은 제주도의 중요한 관광자원 인구 국가였다. 하지만 중국인을 상대로 싱가포르 태국 등 동남아 국가들은 제주도와 같은 지리적, 국가적 우위를 갖고 있다. 따라서 이러한 잠재적 경쟁자들에 맞서 제주도는 관광 재개와 관광 서비스의 질적 향상을 통해 제주도에 대한 중국 관광객의 만족도와 재방문 의사를 높여 제주도를 찾는 중국인 관광객 수를 빠르게 늘려야 한다.

주제어: 재방문 의사, 서비스 품질, 중국관광객

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

ABSTRACT

With the end of COVID-19, flights and tourism in both Korea and China are gradually recovering, and tourism is an important industry for rapid economic recovery and advancement. Chinese tourists' willingness to revisit Jeju Island is a factor in the increase of Jeju tourists. This study divided the services during the Jeju Island travel process into six items and conducted a questionnaire asking whether Chinese tourists who have already visited Jeju Island would like to revisit. These six items are hotel service factors, restaurant service factors, airport service factors, duty-free shop service factors, tourist destination service factors, and transportation service factors. Its dependent variable is the intention to revisit Jeju Island. In this paper, data was analyzed by conducting a preliminary survey of 49 Chinese tourists visiting Jeju Island, and after correcting the problem of the questionnaire through the derived conclusions, a questionnaire was distributed to 349 Chinese tourists through the Internet and data was analyzed using SPSS to draw conclusions. Multiple regression analysis was used as a research method, and reliability verification, factor analysis, correlation analysis, basic statistical analysis, and cross-analysis were also performed to conduct multiple regression analysis.

According to the research results, hotel services positively influence Chinese tourists' willingness to revisit and transportation services positively influence their willingness to revisit. The Jeju government can optimize these two aspects and implement corporate reforms to improve the quality of hotel and transportation services. It will increase the willingness of Chinese tourists to revisit and encourage them to visit Jeju Island. It has quickly restored the island's industrial economy and tourism

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

industry by raising the quality of Chinese tourists there. China and Korea are geographically close to and have large Chinese populations, and as the only island where Korea exempts visas from China, China has been an important tourism resource population country. However, Southeast Asian countries, including Singapore and Thailand, have the same geographical and national advantage as Jeju Island against the Chinese. Therefore, against these potential competitors, Jeju should quickly increase the number of Chinese tourists visiting the island by enhancing Chinese tourists' satisfaction and willingness to revisit the island through resuming tourism and improving the quality of tourism services.

Keywords: intention to revisit, quality of service, Chinese tourists

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ 서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

2020년 코로나 발병으로 중국 우한은 도시 폐쇄 및 폐쇄 관리를 위해 일시 중단 버튼을 눌렀고, 전국 당, 정부, 군단은 힘을 합쳐 전염병 퇴치에 성공했다.

관광은 경제발전 수준과 경제개방 정도에 따라 빠르게 성장하는 산업일 뿐만 아니라 외부 사건에 매우 민감한 산업이기도 한다. 대규모 문화·스포츠 사건, 이른바 사건에 이끌려 단기 폭발적으로 증가하는 단기적 영향과 기후변화, 테러, 정치 불안 등 돌발 사건의 충격으로 절벽 아래로 추락하기 쉬워 학계에서는 '사건관광'이라고 부른다.

코로나-19는 제2차 세계대전 이후 가장 큰 사건이다. 지금은 국제 경제 발전의 침체기이기도 하다. 그래서 코로나-19 발발은 글로벌 갈등을 더욱 격화시키고 세계적인 구조조정을 촉발할 것이다. 이번 조정에서 세계화에 크게 의존하는 경제와 인적 이동, 화합과 안정의 수혜가 높은 국제 대화와 교류 업종으로서 관광의 타격이 컸다. 제2차 세계대전 이후 70여 년간 형성돼 온 세계 관광경제의 운영 논리가 깨지는 한편 관광 재개 과정에서도 구조적 변화가 일어날 것으로 보인다. 세계 관광은 제2차 세계대전 이후 가장 중요한 산업 재편기에 들어갈 것이다. 전반적으로 이번 전염병은 세계 관광업에 다방면의 재건을 가져올 것이며 국경, 체인, 모델, 거버넌스 방법 및 기술 통합 정도 측면에서 큰 변화를 가져올 것이다. 따라서 인구 기반이 많은 중국인 관광객으로서 관광에 대한 중국인의 태도 변화는 주목할 만하다.

신종 코로나바이러스 백신 전 국민 접종과 신종 코로나바이러스 독성이 약해지면서 2023년 1월 중국의 신종 코로나바이러스가 '갑류 갑관'에서 '을류 을관'으로 조정되면서 국제선 중단편이 점차 회복됐다. 코로나 3년 동안 사회 각계각층의 불경기, 특히 관광업의 영향이 크고 서민들의 소득이 감소했으며 중국인의 해외여행 인구가 크게 감소했으며 멀리 가지 않아도 된다는 마음가짐이 일정 비율을 차지했다. 아름답고 평화로운 생태환경을 자랑하는 제주도는 중국 관광객들이 가장 선호하는 한국의 대표적인 관광지이다. 역사적으로 제주도는 한·중 문화 유대를 공고히하고

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

경제협력의 파트너이기도 하다. 2023년 1월 중국이 신종 코로나바이러스 감염증(코로나-19)에 대한 '을류(乙類)·을관(乙管)' 종합계획과 중외인 왕래를 위한 잠정조치를 발표한 이후 여러 나라가 환영의 뜻을 밝혔지만, 일부 국가는 중국발 여행객에 대한 입국 제한 조치6절를 발표했다. 한국은 중국에 대한 차별적 입국 제한 조치가 가장 엄격한 나라 중 하나다. 중국-제주 간 항공노선 재개와 관광 재개로 앞으로 전망이 밝다고 믿는다.

그리고 분 논문 목적은 설문 조사를 통해 제주도를 찾는 중국인 관광객 300명을 대상으로 설문 조사와 데이터 분석을 통해 현재 포스트 코로나 시대의 관광 태도가 2020년까지의 관광 태도와 어떻게 달라졌는지를 밝혀낸다.

본 논문은 코로나-19 이전 제주도를 방문한 외국인 중 중국인이 80%를 차지했기 때문에 포스트 코로나 시대에 제주도를 재방문하려는 중국인의 의도가 다양해졌는지, 그 수가 많아졌는지 등을 분석해 결론과 조언을 제시한다.

제2절 연구의 범위 및 방법

본 연구의 범위는 포스트 코로나 시대에 제주도에 오는 중국 관광객을 대상으로 재방문 의사에 대한 영향요인을 설문조사를 통해 분석하고자 한다. 본 논문이 제주도를 재방문하는 중국인 관광객만을 연구하는 이유는 우선 제주도가 관광도시임에도 불구하고 과거 통계상 다른 의도로 제주도를 찾는 중국인들도 많아 방문 의도를 달리한 중국인들을 대상으로 설문조사를 하면 유용한 수치와 결론을 도출하기 어렵기 때문이다.

이를 위해 본 연구에서는 연구방법론을 활용하였다. 우선, 정성적 연구방법으로는 기존의 선행연구 및 이론을 검토하였다. 이를 토대로 연구모형을 설정하고 설문지를 구성하기 위한 목적이다. 두 번째로 정량적 연구방법으로는 설문조사를 실시하였다. 중국 관광객을 대상으로 한 설문조사를 통해 재방문 의사에 미치는 영향요인을 도출하였다.

연구방법으로는 다중회귀분석(multipleregression analysis)을 활용하였으며, 다중회귀 분석을 실시하기 위해 신뢰도 검증, 요인분석(factor analysis), 상관관계 분석, 기초통계 분석도 실시하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제3절 연구의 기대효과

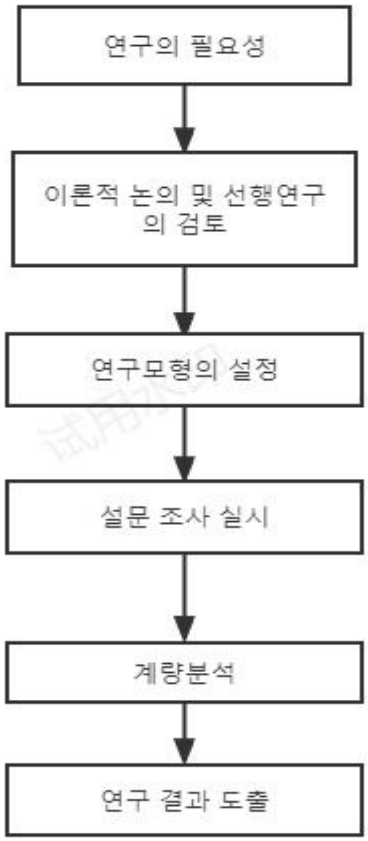
본 논문에서는 제주도를 방문한 중국인 관광객 50명을 대상으로 사전 설문조사를 실시하여 데이터를 분석하였으며, 도출된 결론을 통해 설문지의 문제를 수정한 후, 중국인 관광객 300명을 대상으로 인터넷을 통해 설문지를 배포하고 SPSS를 사용하여 데이터를 분석하여 결론을 도출하였다. 연구방법으로는 다중회귀분석을 활용하였으며, 다중회귀 분석을 실시하기 위해 신뢰도 검증, 요인분석, 상관관계 분석, 기초통계 분석, 교차분석도 실시하였다.

본 논문은 설문조사에서 얻은 데이터를 바탕으로 서비스 품질이 재방문 의도에 긍정적인 영향을 미친다는 다음과 같은 기대를 하고 있다. 분 눈문의 독립변수는 호텔 서비스, 식당 서비스, 공항 서비스, 면세점 서비스, 관광지 서비스, 교통 서비스로 6개이다. 이 모두 변수는 중국인 관광객의 재방문 의향에 긍정적인 영향을 미친다. 특히 호텔 서비스와 면세점 서비스가 그렇다. 일단 호텔 서비스는 제주도를 찾는 관광객 한 명 한 명이 호텔이나 민박집을 이용해야 하기 때문에 호텔 서비스는 가장 기초적이고 중요한 서비스이다. 관광객이 호텔에서 만족할 수 있는 방법이 없다면 제주도 여행 전체를 만족시키지 못할 수도 있습니다. 둘째, 면세점 서비스의 경우 면세점이 제주도의 가장 큰 특징 중 하나인데, 자료에 따르면 제주도에서 중국인 관광객이 다른 나라 관광객에 비해 구매력이 가장 높은 것으로 나타났다. 호텔 서비스와 면세점 서비스가 재방문 의사에 긍정적인 영향을 준다면 제주 정부의 관광정책은 간단하고 효과적일 것이다. 정책이 관했어 첫째, 본 논문의 연구 결과는 재방문객에 대한 제주도의 여행정책과 제주도의 중국인 관광객 증가 등에 어느 정도 도움을 줄 수 있다. 둘째, 학계에서는 이 분야의 주제를 연구하고 싶은 학자들에게 어느 정도 아이디어를 제공할 수 있다. 제주도는 관광 재개와 관광 서비스의 질적 향상을 통해 제주도에 대한 중국 관광객의 만족도와 재방문 의사를 높여 제주도를 찾는 중국인 관광객 수를 빠르게 늘려야 한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제4절 연구의 흐름도

<그림 1-1> 연구 흐름도



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 이론적 배경

제1절 중국인 관광객에 대한 이론적 논의

1. 중국인 관광객의 정의

먼저 관광객에 대한 개념은 사람이 일반적으로 일정한 거주지를 떠나 다시 돌아온다는 전제 하에 건강상, 개인사정상, 위락상, 사업상 등의 동기로 낯선 곳으로 이동하고 휴식과 기분전환, 자아발견 등의 목적을 가지고 24시간 이상 계속 여행하는 것을 말한다. 특히, 국제여행은 관광객이 국경을 통과하여 타국을 여행 한다는 의미에서 표현하여 국제여행이다. 즉 국경선을 넘어 출국절차를 통해 또는 타국의 입국절차를 통과하여 여행한다는 것을 의미한다.

중국인 관광객이란, 중국 본토를 포함한 전 세계의 동포와 화교들 중 모국어로 중국어를 사용하며 중국정부에서 발행한 중국여권을 가지고 있는 관광객을 말한다. 한국 입장에서 중국인 관광객을 정의해보자면 중국어를 모국어로 하는 중국인을 대상으로 안내를 해야 하는 관광객 중에서 대만의 관광객을 제외한 모든 경우라고 말할 수 있다.

2. 중국인 관광객의 특성

중국인의 해외여행은 중국의 사회형태에 따라 경제체제와 국민소득을 발전시킨다. 초기 중국인들의 해외여행 형태는 주로 목적지인 차이나타운을 방문하는 것으로, 현재는 현지의 기념품이나 특산품으로 관광명소를 선호하며, 일반적으로 역사문화에 관심이 있다. 또한, 여행으로 인해 새로운 경험과 학습의 근거로 삼는 경향이 있다. 중국 관광객들은 역사·문화 여행과 자연 여행을 가장 선호하고, 쇼핑할 때는 건강 제품을 선택하며 구매 품목이 가장 많다. 중국의 소비 트렌드는 명품 고소득층을 거스를 수 없다. 증가와 건강·친환경 소비 증가로 건강 트렌드 가능성이 높아지면서 대출을 받아도 집은 차를 사는 중산층이 늘면서 공항 면세점

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

쇼핑이 늘고 있다. 박영식(2022)는 중국인 관광객의 특성을 연구했다. 연구 결과 중국인 관광객이 선호하는 숙박 시설은 관광호텔, 유스호스텔, 여관, 펜션, 콘도, 기타 순으로 나타났다. 중국인 관광객에게 가장 인기 있는 쇼핑 품목은 의류 명품 전자제품 기념품 순으로 나타났다. 제주도는 국내 유일의 중국인 관광객 무비자 도시로 한국의 다른 도시보다 중국인 관광객에게 인기가 높다. 면세점 2곳이 있어 중국인 관광객의 쇼핑 욕구를 충족시킬 수 있고, 제주도는 한국의 유명 관광도시로 경치가 좋고 사방이 바다로 둘러싸여 있어 중국인 관광객의 관람 욕구를 충족시킬 수 있다.

3. 중국인 관광객의 해외 관광현황

<표 2-1> 중국인 해외여행객 및 소비수준 (여행 소비)

연도	명수(억)	소비(1억 달러)
2013	0.97	834
2014	1.07	965
2015	1.17	968
2016	1.22	1036
2017	1.30	1098

출처지:《2018년-2019년여행녹서》

위 그림에서 볼 수 있듯이 코로나19 이전 중국인 출국객은 사회 발전과 과학 기술 발전에 따라 해마다 증가했지만 코로나19 폭발로 경제와 관광업이 큰 타격을 입었고 중국인 관광객도 자택에 봉쇄돼 출국객이 급격히 줄었다. 하지만 최근 코로나19 종식 이후 각국이 빠른 속도로 경제를 회복하고 있어 관광업계도 그만큼 활기를 띠고 있다. 정책 추진과 중국인 관광객이 3년 동안 집에 갇혀 있는 이유, 2023년 중국인 출국자 수가 2017년 출입국자 수를 돌파하고 이를 바탕으로 지속적으로 증가할 것으로 확신한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-2> 제주도 중국인 관광객 수 통계 제주관광협회

연도	인수(명)	증가율 (%)
2019	1079133	62
2020	103288	-90.8
2021	6381	-93.8
2022	9891	55
2023.3까지	2709	127.9

출처지: 제주특별자치도관광현회 제주관광통계

위 그림은 제주도 중국인 관광객 수에 대한 불완전한 통계이다. 그림에서 알 수 있듯이 코로나-19 이전에는 경제와 기술의 지속적인 발전으로 관광객 수가 해마다 꾸준히 증가했으며 코로나-19 기간 동안 불가항력적인 이유로 관광객 수가 급격히 감소했다. 한국과 중국이 잇따라 코로나-19 종식을 선언한 뒤 여행자 수는 서서히 늘고 있다. 또한, 이 그래프는 2023년 3월까지 중국인 관광객 수만을 집계하고, 2023년 3월 말과 5월 초에 출입국에는 코로나 검색이 필요하지 않다는 정책 설명을 발표했다.

제 2 절 서비스 품질

1. 서비스 품질의 개념

1984년 Groroos(1984)가 스위스 잡지에 발표한 서비스 품질에 관한 기사는 품질의 개념을 서비스 분야에 처음 도입하고 고객이 서비스 품질을 감지하는 개념을 최초로 제시하면서 "고객이 기대하는 서비스 품질과 고객이 실제로 받는 서비스 품질 사이의 차이를 기술 품질(서비스의 결과)과 기능 질(서비스의 과정)로 구성한다."라고 정의함으로써 서비스 품질에 관한 연구는 완전히 새로운 시대로 접어들었다.

고객이 원하는 서비스(ES). 서비스 기업의 명확한 서비스 약속(회사 광고, 계약서 등 포함)과 숨겨진 서비스 약속, 구두 소통, 기업 입소문, 이미지와 고객의 욕구가 고객이 원하는 서비스의 높낮이를 결정하는 것은 물론 고객의 과거 소비

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

경험에도 영향을 미칠 수 있다. 서비스 기업의 마케팅 및 고객에 대한 약속은 고객이 기대하는 서비스의 질 형성에 이상적으로 중요한 역할을 하며, 약속이 높을수록 고객이 원하는 서비스의 질도 높을수록 기업 입소문 이미지에 긍정적인 역할을 한다. 고객이 실제로 받는 서비스의 질은 물론 서비스 결과와 관련이 있고 서비스 과잉이 많은 유천 씨와도 관련이 있어 기술적으로 성숙한 상황에서 고객이 구매하는 것은 서비스 과정일 뿐이다.

고객이 실제로 받는 서비스(PS), 고객이 실제로 받는 서비스의 질은 기술적인 품질, 즉 서비스의 결과, 기능의 질과 서비스의 과정으로 나뉜다. 이는 고객이 서비스 품질과 실물 제품의 품질을 감지하는 데 매우 중요한 차이점이다. 실체 제품 품질 감지의 주요 근거는 기술 품질이다. 고객이 기술 품질에 대해 휴대전화의 통화 효과 배터리 수명 등 객관적인 척도 기준을 가지고 있다. 따라서, 실물 제품의 품질 평가에 대한 가장 중요한 근거는 기술 품질인데, 서비스의 질과 달리, 고객은 우선 서비스 과정 "품질을 서비스의 결과(기술)에서 얻어야 한다. 서비스 품질의 고저를 판단하는 데 있어서, 우리는 서비스 품질의 도량에 대한 근거가 '결과'에 그치지 않는다는 것을 확실히 해야 한다. "서비스 과정"의 질은 고객이 서비스 품질의 형성을 감지하는 데에도 매우 중요한 역할을 한다. 설사 기술 복장의 질이아무리 높다 하더라도, 기능 질(서비스 과정의 질량)이 낮다면, 고객 감지와 서비스 질도 매우 낮다.

2. 서비스 품질 구성 요인

관광목적지의 서비스 품질을 구성하는 요인은 고객들이 관광지 서비스 품질을 평가할 때 사용하는 기준이라고 할 수 있다. 즉, 관광목적지 서비스 품질의구성요소는 Groroos(1984)에 의해 이론적으로 연구가 되었다. 그는 서비스 품질요인을 신뢰성, 적합성, 내구성, 실용성, 심미성, 경험된 품질성 등 8개의 요인을 도출하였다. 이후 Parasuraman et al.(1985), Carman(1990) 등에 의해 더 많은 연구가 이루어졌다.

서비스 품질의 구성요소를 Groroos(1984)은 기능적 품질과 기술적 품질로구분하였으며, Parasuraman et al.(1985)은 신뢰성, 반응성, 신용성, 안정성, 유형성,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

능력성, 예의성, 접근성, 고객 이해, 의사 소통성 등 10가지로 구분하였으며, 후에 SERVQUAL이라고 하는 측정 도구를 이용하여 측정하였다. Lee(2005)은 서비스 품질 구성요소를 정보품질, 시스템품질 및 서비스 품질으로 구분하였다.

중국과 한국은 지리적으로 가깝기 때문에 문화적 차이가 크지 않다. 제주도는 우리나라에서 가장 유명한 관광도시로 서비스 품질은 객관적 서비스와 주관적 서비스로 나뉜다. 객관적인 서비스는 주로 공항, 명소 및 기타 장소에 편의시설을 제공하는 것이다. 주관적인 서비스는 주로 중국인 관광객에 대한 한국인의 태도 등이다.

제3절 제주 재방문 의도에 미치는 영향요인 및 고찰

1. 호텔 서비스

호텔 산업은 관광산업에서 중요한 위치와 역할을 한다. 첫째, 호텔 산업은 관광산업의 중요한 부분이다. 관광이 제공하는 서비스는 숙박, 음식, 쇼핑 및 레저에 이르기까지 호텔 산업의 지원과 서비스에 없어서는 안 될 것이다. 둘째, 호텔 산업은 관광산업의 중요한 힘이다. 관광시장의 발전은 종종 호텔 산업의 영향을 크게 받으며 호텔 산업의 발전은 관광산업의 발전과 불가분의 관계이다. 또한, 호텔 산업은 관광산업의 영향을 확대하고 관광산업의 발전을 촉진할 수 있다. 호텔 산업은 관광객에게 고품질 서비스를 제공하고 관광산업의 명성을 높일 뿐만 아니라 정부 부서에 중요한 경제 데이터를 제공할 수 있다.

서비스는 산업의 발전에 따라 기업의 발전에 중요한 위치를 차지하고 있다. 특히 호텔서비스 산업은 유형과 무형적인 독특한 특성이 있기 때문에 호텔서비스를 측정하기가 쉽지 않다. 그럼에도 고객은 서비스에 대한 기대치와 인식에 따라 서비스를 선택하기 때문에 기업의 상품 선택 유도는 서비스를 통하여 고객의 기대에 맞추고 고객가치를 충족할 수 있도록 노력해야 한다(이용석, 2023).

호텔업 서비스 품질에 대한 실증 연구도 서비스 품질로 고객 만족과 재방문 의도에 영향을 미칠 것으로 보이다. 따라서 호텔 산업의 발전을 위해 호텔 서비스의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

질을 노력의 필요성이 제기되었다. 따라서 호텔 서비스를 이용하는 고객의 수요와 기대에 부응하기 위해 고객이 선택한 상품이나 서비스 지불한 대가를 고려함으로써 자신의 가치 만족을 추구하는다 말할 수 있다. 관련 문헌을 고찰하면, 박영기(2022)는 품질, 예절, 배리어 프리, 친절, 신뢰성과 다양성이 호텔 이용객 만족도에 미치는 영향, 고객만족도가 고객 충성도에 미치는 영향을 분석하였다. SPSS 23.0 프로그램을 사용하여 빈도 분석, 요인분석, 신뢰성 분석, 다중 회귀분석 및 단순 회귀분석을 수행한다. 먼저 실증분석을 해보니 고객이 컴퓨터를 사용할 때 느끼는 서비스의 질이 예상보다 높게 나타난다는 것을 알게 되었다. 친절, 다양성, 신뢰성, 예의, 접근성 등과 같은 호텔은 고객만족도에 영향을 미친다.

1. 친절, 다양성, 신뢰성 및 접근성과 같은 고객 서비스 품질이 고객 충성도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

2. 고객만족도 및 고객 충성도가 통계적으로 유의미하다. 경험적 분석을 바탕으로 다음과 같은 영향을 예측할 수 있다.

3. 호텔 서비스의 질이 호텔 고객 만족과 충성도에 영향을 미치기 때문에 직원은 서비스 교육을 받아야 한다.

4. 호텔리어는 궁극적으로 호텔경영을 실현할 것이다. 모든 직원에게 호텔 서비스의 중요성을 인식시킴으로써 호텔이 제시한 목표품질, 고객만족도, 고객 충성도 실현하여 경영목표를 달성할 것이다.

또한, 다른 문헌을 보면, 유욱호(2022)는 중국 산둥성의 경제형 호텔 서비스품질이 고객 만족에 미치는 영향을 분석하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 호텔 서비스 품질의 모든 변수가 고객만족도에 플러스(+)의 영향을 미치는 것으로 조사됐다. 서비스품질의 5가지 요소인 신뢰성, 유형성, 확신성, 공감성, 응답성이 모두 고객만족도에 영향을 미치는데, 그중에서도 호텔 서비스 품질의 '신뢰성'이 고객만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 호텔 서비스의 질도 재방문 의도에 대해 모두 플러스(+)가 되었다. 호텔 서비스 품질의 5가지 요소인 확신성, 응답성, 신뢰성, 유형성, 공감성이 모두 고객만족도에 영향을 미치며, 그중에서도 호텔 서비스품질의 '확신성'이 답방 의도에 가장 큰 영향을 미친다. 재방문 의도에 대한 개입도의 영향의 조절에 대하여, 조절변수(개입도)가 다른 수준에 있을 때, 재방문 의도에 대한 유형과 신뢰성의 영향 범위에 유의한 차이가 있으며, 확신도, 응

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

답성, 공감성의 영향 범위에는 유의한 차이가 없다.

2. 식당 서비스

식당은 관광산업의 핵심이다. 관광의 질은 식당의 서비스에 따라 결정되며 식당의 질은 관광 인프라의 발달과 시장의 지속 가능한 발전을 결정한다. 식당은 관광경제 발전의 기초이다. 식당 객실과 케이터링 서비스는 소비자에게 제공하는 중요한 요소이며 호텔은 이러한 자원을 관광객에게 제공하여 지역 경제의 발전과 개선을 실현할 책임이 있다. 식당은 관광객들에게 친절한 서비스를 체험하게 한다. 식당은 완벽한 시설과 다양한 서비스를 제공하며 이러한 서비스는 여행 시 더 나은 경험을 제공하고 더 나은 여행 경험을 제공할 수 있다. 식당은 경제발전을 촉진한다. 식당은 관광산업의 중요한 부분으로 지역 경제의 활발한 발전을 촉진하여 기능을 실현하고 지역 경제의 건강하고 지속 가능한 발전의 기초가 되어 더 많은 관광객을 유치한다.

식당에 대한 서비스품질은 일반적인 서비스 기업의 품질지각을 측정하기 위해서 사용되어온 선행 모델들에 의해서 완전하게 측정되기는 어려워 보인다. Parasuraman, Zeitaml, and Berry(1985)에 의한 관점은 주로 서비스 인카운터의 특징을 묘사하는(ig. 신뢰성, 반응성, 공감성, 설득성, 그리고 유형성)데 초점을 맞추고 있으며, Groroos(1984)는 기능적 품질과 기술적 품질이라는 2가지 서비스 품질차원을 정의하였지만 서비스 품질지각의 중요한 단서로서의 물리적 환경을 고려하지는 못했다. 관련 문헌을 고찰하면, 빅사사, 간형식(2023)는 신메뉴 중국 식당의 서비스 스케이프가 고객 만족에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과 서비스 조건 요인 중 배경음악, 외관 요소, 인테리어, 직원 유니폼이 고객 만족 측면에서 긍정적인 효과를 나타냈다. 다양한 중국 식당 서비스 사양 요인이 고객만족도에 미치는 영향은 상당히 다릅니다. 또한, 중국 전통 요소 조절 효과 검증 결과를 보면 외관 요소와 인테리어 측면에서 중국 전통 요소가 없을 때보다 고객만족도가 높은 것으로 나타났다. 한편, 배경음악과 직원 유니폼 요인이 고객 만족에 미치는 영향은 중국의 전통적인 요인이 조절 효과가 없음을 보여준다. 또한, 다른 문헌을 보면, 양동휘, 김찬우, 조성진(2021)는 레트로 식당의 서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

비스스케이프가 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 분석 결과 가설 1의 서비스 사양 요인의 매력과 직원 서비스가 고객 만족에 상당한 영향을 미친다고 가정한다. 가설 2의 빈티지 레스토랑의 서비스 사양과 SNS 신뢰의 조절 효과 중 매력성*SNS 신뢰는 유의적인 정(+)의 영향력이 있었고 접근성*SNS 신뢰는 유의 마이너스(-)의 영향력을 가지고 있다. 마지막으로 치열한 외식산업 환경에서 레트로 레스토랑 등 차별화된 서비스 모델을 통해 외식시장의 경쟁우위를 실현하고, SNS 마케팅 전략을 통해 외식업체를 방문하는 고객의 충성도와 재방문을 점검하여 고객 지향적인 마케팅 전략 수립에 유용한 자료를 제공하고 있다.

3. 공항 서비스

관광산업이 꾸준히 발전하고 교통수단이 다양해짐에 따라 공항 서비스는 관광산업 체인에서 점점 더 중요한 역할을 하고 있다. 관광 상품의 출발지이자 목적지로서 공항의 서비스품질은 여행자의 여행 경험과 선택 의향에 직접적인 영향을 미친다. 공항 서비스의 품질은 또한 공항이 더 많은 승객을 유치하고 더 많은 비즈니스를 수행할 수 있는지 여부를 결정하는 핵심 중 하나이다.

공항 서비스에는 여러 측면이 포함되며 그 중요한 것은 보안 검사 서비스, 체크인 서비스, 수하물 서비스, 케이터링 서비스 등 이다. 형식적으로는 정보 서비스, 현장 안내 서비스, 긴급 구조 서비스 등이 포함된다. 예를 들어 절차를 잘 아는 체크인 서비스, 예의바르고 승객 질문에 대한 세심한 답변, 승객 내비게이션 문제에 대한 정보 서비스, 승객 안전을 위한 긴급 구조 서비스 등은 모두 공항 서비스의 중요한 내용이다. 공항 서비스는 공항 이미지와 관련될 뿐만 아니라 승객에 대한 존중과 배려를 의미한다. 좋은 공항 서비스는 여행객이 편리하고 효율적이며 안전한 여행을 경험할 수 있도록 하여 여행객에게 더 나은 여행 추억을 선사할 것이다. 반면, 나쁜 서비스는 여행객들에게 불필요한 번거로움과 부담을 주고 공항 이미지에 지장을 줄 수 있다. 관련 문헌을 고찰하면, 황자호, 황경수(2022)는 중국인의 제주국제공항 서비스 만족도에 관한 영향을 분석하였다. 결과 보안시설, 공항교통과 편의시설 등의 만족도는 높았으나 출·입국심사의 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 중국인 비중이 높은 제주공항 국제선의 특성을 고려해 체크인, 입국심사 절

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

차 완화 등 제도 개선에 노력하면 활성화할 수 있다는 정책적 제언을 했다. 본 연구 결과가 공항의 진흥과 발전을 위한 기초자료로 활용될 것으로 기대된다. 또한, 다른 문헌을 보면, 진철웅, 양길승(2019)는 인천국제공항의 서비스품질이 고객만족과 비재무적 성과에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 고객 만족과 비재무성과와의 관계에서 고객 만족은 비재무성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공항 서비스 품질요인과 비재무성과 간의 고객 만족 매개 효과 검정 결과, 공항 서비스 품질요인 중 항공편 정시 요인과 비재무성과 간의 고객 만족이 일부 매개체 역할을 하는 것으로 나타났다. 접근 서비스 요소, 시설·설비 서비스 요소와 비재무적 성과 사이의 고객만족도가 완전한 매개체 역할을 하는 것으로 알려져 있다.

4. 면세점 서비스

면세점은 여행자들에게 세금 없이 쇼핑할 수 있도록 설계된 상점이다. 면세점에서 물건을 사면 소비자는 세금 감면 혜택을 받을 수 있는데, 이는 소비자가 일반 상점보다 낮은 가격에 같은 물건을 살 수 있다는 것을 의미하다. 이 개념은 국제 여행자에게 편리한 쇼핑 장소를 제공하기 위해 항구와 공항에서 처음 등장했다. 면세점은 일반적으로 항구, 공항, 국경선 등 있으며, 이러한 곳에는 종종 많은 국제 여행객이 있다. 따라서 면세점의 존재는 더 많이 관광객들을 이곳으로 끌어들여 관광의 활성화와 함께 소비자들에게 편리한 쇼핑의 장을 제공할 수 있다. 관련 문헌을 고찰하면, 원택홍, 박상수, 왕서혜(2022)는 면세점 서비스품질과 혼잡지각이 지각된 가치와 재구매 의도에 미치는 영향을 분석하였다. 검증 결과는 다음과 같다고 가정한다. 서비스품질 유형별 점포환경 및 서비스품질, 무형적 인력서비스, 부가 서비스 모두 지각의 가치에 플러스(+)의 영향을 미친다. 또한, 면세점에 대한 지각가치는 재구매 의도에 플러스(+)의 영향을 미친다. 서비스의 질이 보이지 않는 인적서비스, 부가 서비스의 조절 효과가 뚜렷하다. 다중 비교분석 결과, 주민은 점포환경, 부가 서비스, 공간 혼란 지각, 변수지각의 가치가 유의미하고 인적서비스, 인적혼란지각은 재구매 의도에 유의미함을 보였다. 반면 외지인은 점포환경, 인력서비스, 부가 서비스의 지각가치에 유의미하고 인력서비스의 재구매 의도에만 유의미하다. 이 연구의 결과는 면세점 서비스가 재구매 의도에 상당한 영

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

향을 미친다는 것을 의미하며, 이는 재방문 의도에 상당한 영향을 미친다는 것을 의미한다. 또한, 다른 문헌을 보면, 성자영 외(2021)는 면세점 서비스품질이 고객만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 쇼핑은 관광 활동의 목적에서 큰 비중을 차지하며 관광지를 선택하는 중요한 요소이다. 면세점은 이러한 쇼핑을 통해 관광 활동 수요를 충족시키는 관광시설로, 본 연구의 목적은 고객이 실제로 면세점을 방문하여 쇼핑 행동을 할 때 만족도를 높일 수 있는 서비스의 질적 요인을 찾아내는 것이다. 면세점 서비스품질 요인분석 결과 직원 서비스, 언어 및 문제 해결, 가격 및 프로모션, 시설 및 분위기, 매장 편의성, 결제 편의성 총 6가지 요인으로 고객만족도가 하나로 정리되었다. 본 연구에서 면세점 서비스품질이 고객만족도에 미치는 영향은 언어와 문제 해결, 직원 서비스, 시설 및 분위기, 매장 편의성, 가격 및 프로모션, 결제 편의성 순으로 나타났으며 가설을 입증한 결과를 확인하였다. 본 연구 결과를 통해 면세점 고객의 만족도를 높이고, 직원의 언어 소통력과 문제 해결력 확보를 위한 서비스를 통해 고객의 면세점 이용에 편의를 제공하고, 면세점을 찾는 고객에게는 편안한 쇼핑을 위한 편리하고 안정적인 물리적 공간을 제공하고자 한다.

5. 관광지 서비스

관광지 서비스센터는 관광지 내에서 관광객에게 서비스를 제공하는 중요한 장소로 관광객 상담, 가이드 서비스, 쇼핑, 음식 등의 기본 서비스를 제공할 뿐만 아니라 관광 정보, 관광상품, 관광 보험 등 다양한 서비스를 제공한다. 관광지 서비스센터는 관광객의 다양한 요구를 충족시키고 관광객에게 포괄적인 서비스를 제공할 수 있다. 관광지 서비스센터는 관광지 내 서비스품질의 중요한 보증으로 관광객에게 전문적인 서비스를 제공하고, 관광객의 질문에 답하며, 관광 제안을 제공하고, 관광객에게 더 나은 관광경험을 제공할 수 있다. 관광지 서비스센터의 서비스품질은 관광객들의 관광지 평가에 직접적인 영향을 미친다. 따라서 관광지 서비스센터의 서비스품질이 높을수록 관광객의 만족도도 높아진다. 명승지 서비스센터는 명승지 관리의 중요한 부분으로 명승지에 데이터 지원을 제공하고 명승지 관리자에게 의사 결정 기반을 제공하며 명승지 관리자가 관광객의 요구를 더 잘 이해하

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고 명승지 관리를 최적화하며 명승지 관리 수준을 향상할 수 있다. 관광지 서비스센터는 관광객에게 서비스를 제공할 뿐만 아니라 관광지에도 경제적 이익을 가질 수 있다. 관광지 서비스센터는 관광객에게 관광상품과 서비스를 제공하고 관광객 소비를 촉진하며 관광지 수입을 증가시킬 수 있다. 동시에 명승지 서비스센터는 명승지에 관광 정보를 제공하고 명승지가 관광상품을 개발하도록 돕고 명승지의 경제발전을 촉진할 수 있다. 관광지 서비스센터는 관광지의 중요한 면으로 관광객에게 전문적인 서비스를 제공하고 관광객 만족도를 향상하며 관광지의 이미지를 향상할 수 있다. 관광지 서비스센터의 서비스품질과 이미지는 관광객들의 관광지 평가에 직접적인 영향을 미치므로 관광지 서비스센터의 이미지가 좋을수록 관광객들의 관광지 평가가 높아진다. 관련 문헌을 고찰 하면, 김정아, 김철원(2020)는 웰니스 관광지 서비스 품질요인에 대한 만족도가 재방문과 추천의향에 미치는 영향을 분석하였다. 결과는 서비스 경쟁, 서비스 차이, 정보 및 물리적 접근성의 세 가지 서비스품질 요인이 소비자 만족도, 재방문 의향 및 권장 의향에 상당한 영향을 미친다는 것을 보여준다. 연구 결과는 건강한 관광지의 서비스품질 요소 만족도가 재방문 및 추천 의도에 미치는 영향에 대한 몇 가지 통찰력을 제공한다. 이 연구는 서비스 품질요인과 고객만족도, 재방문 및 추천의향 사이의 관계를 검증하기 위한 새로운 개념적 틀을 제공하다. 또한, 다른 문헌을 보면 서재연 외(2021)는 관광지 서비스품질, 관광지 이미지 및 재방문 의도 간 관계를 연구하였다. 연구 결과에 따르면 관광지의 서비스품질은 관광지 이미지(관광 자원, 인프라, 환경)에 상당한 영향을 미치고 '인프라'에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관광 이미지의 세 가지 요소 중 '관광 자원'만이 관광 재방문 의향에 영향을 미치고 관광 서비스의 품질은 재방문 의향에 영향을 미친다.

6. 교통 서비스

교통 서비스는 대중교통 서비스, 이동 서비스 및 교통 시설로 나눈다. 대중교통은 도시 교통 시스템에서 가장 중요한 부분이다. 그것은 지하철, 버스, 트램, 페리 및 기타 교통수단을 포함한다. 대중교통 서비스의 목표는 빠르고 편리하며 편안하고 저탄소 이동 방식을 제공하는 것이다. 이동 서비스는 택시 서비스, 렌터카 서비스,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대리운전 서비스 등으로 나눈다. 교통 시설은 교통 서비스의 중요한 부분이다. 그것은 도로, 교량, 터널, 주차장 등을 포함하다. 도로는 교통과 운송의 기반 시설이며 시민들의 이동 수요를 수용한다. 다리와 터널은 지리적 조건의 제한된 교통 문제를 해결하여 이동이 더 편리하다. 주차장은 사람들의 주차난을 해결하고 교통 효율을 높였다.

제4절 재방문 의도에 대한 이론적 논의

관광객의 재방문에 관한 논의는 과거의 방문경험이 미래 행동에도 영향을 준다는 관점에서 관광목적지 선택 시 여행자 변수로서 연구되고 있다. 최초 방문자와 재방문자에 의해 관광시장을 세분화하면 재방문객의 경우 관광지에 대한 과거 경험이 관광 활동의 여러 가지 측면에 영향을 미쳤다. 재방문 영향요인은 관광객이 관광지를 선택하는데 있어서 과거 방문했던 관광지를 다시 방문하는데 영향을 주는 요인에 관한 것이다. 재방문 영향요인에 관한 연구는 주로 재방문의사를 측정하는데 재방문 의사란 미래에 발생할 가능성에 대한 것이다.

박영기, 윤지환(2009)은 관광객의 재방문의도에 영향을 미치는 요인으로 역사·문화적 특성, 관광코스, 자연적 특성, 시설 및 서비스 등을 제시하였다. 휴양목적의 관광객은 새로운 관광지보다는 과거 방문했던 지역을 방문할 가능성이 높다는 의미로 해석할 수 있다. 재방문 의도는 관광지를 구성하고 있는 하위 속성에 대한 경험을 바탕으로 그 관광지를 다시 방문할 욕구를 보유하는 것으로 직접방문 의도와 간접방문 의도가 있다. 직접방문 의도는 만족한 관광지 또는 유사 관광지를 다시금 방문하는 것이며, 간접방문 의도는 친지 등 타인에게 추천하는 등의 구전 의향을 보유한 정도를 의미하고 있다. 재방문은 만족한 관광객에게 발생되는 것으로, 관광 마케팅과 직접 연계될 수 있으며, 잠재 관광객을 발생시킨다. 게다가 코로나-19로 중국인 관광객은 3년째 해외여행을 하지 않고 있다. 3년 동안 중국인 관광객의 마음은 달라졌고 제주 역시 달라졌다. 본 논문에서도 코로나-19가 재방문 의도에 어떤 영향을 미칠지 연구한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제5절 선행연구 요약

본 연구는 코로나-19 종식 이후 제주도에 온 중국인 관광객 300명을 대상으로 설문·분석한다. 설문 결과를 토대로 코로나-19가 종식된 뒤 중국 관광객들이 제주도를 다시 찾은 의도와 이유를 분석한다. 코로나-19에 이은 제주도의 관광전략에 대해서도 시사하였다.

박영식(2022)는 중국인 관광객을 대상으로 관광지 이미지, 관광객 만족도, 관광지 재방문의 관계를 분석하여 우리나라 관광산업의 발전과 중국인 관광객을 유치하는데 있어 전략적인 시사점을 제시하기 위해 연구의 목적을 설정하고 진행하였다. 관광객의 관광지에 대한 충성도는 미래에 다시 재방문하고 싶은 의도를 높여 최소한 기존 관광객을 보유할 수 있도록 유도한다.

김지수, 김종무(2018)는 연구대상을 제주도민과 외국인 관광객으로 확장하여 그들에게는 제주도 문화콘텐츠의 브랜드 개성이 관광 만족도, 추천 의도 및 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 진행될 필요가 있다.

김진선, 김병원(2015)는 방한 중국인 관광객의 관광만족도와 재방문은 방문한 관광객의 평가에 의해 영향을 받게 되며 평가가 좋으면 재방문의도가 커질 것이고, 평가가 나쁘면 낮아진다는 관계가 있다.

임진영, 장설, 정경일(2018)는 연구 분석을 통해 나타난 제주도 생태관광주제공원의 서비스스케이프의 하위 구성 요소들은 모두 중국인 관광객들의 재방문 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 5개의 하위 구성 요소들은 안전성, 쾌적성, 인적서비스, 매력성, 편리성의 순으로 중국 관광객들의 방문만족도에 유의한 정(+)의 영향력이 있다.

권미현, 이승곤(2022)는 중국 관광객들의 한국 관광목적지 서비스 품질이 중국 관광객의 만족도 및 재방문 의도와 추천 의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

코로나-19 종식을 선언하며 관광도 발전하고 제주도를 찾는 중국인 관광객도 많아질 것으로 보인다. 코로나-19에 3년 동안 중국의 코로나-19 정책으로 인해 대부분 중국인들은 3년 동안 출국하거나 성(省)을 나가지도 않았다. 제주도는 비자가 필요 없는 관광지로 단기 중국인 해외여행객에게 좋은 선택이다. 그리고 3년 동안 제주도의 명소, 이미지에도 어느 정도 변화가 있었다. 제주도가 관광여행에서 휴가

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

여행으로 바뀌고 있다. 앞으로 제주도를 찾은 중국인 관광객들도 3년 동안 제주도가 어떻게 변했는지 궁금해한다. 제주도를 찾는 중국인 관광객이 2023년 3월까지 배로 늘어난 것으로 나타났다. 앞으로 5월, 7월, 8월, 10월 등 중국 명절 연휴가 있는 달에는 제주도를 찾는 중국인 관광객이 더 늘어날 것으로 예상된다. 그렇다면 이 많은 중국인 관광객 중 재방문객이 얼마나 되느냐가 본 논문의 목적이자 방향이다.

본 연구에서는 선행연구들을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다. 이미지, 코로나-19 종식, 서비스품질, 만족도는 중국의 제주도 재방문 의도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보인다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

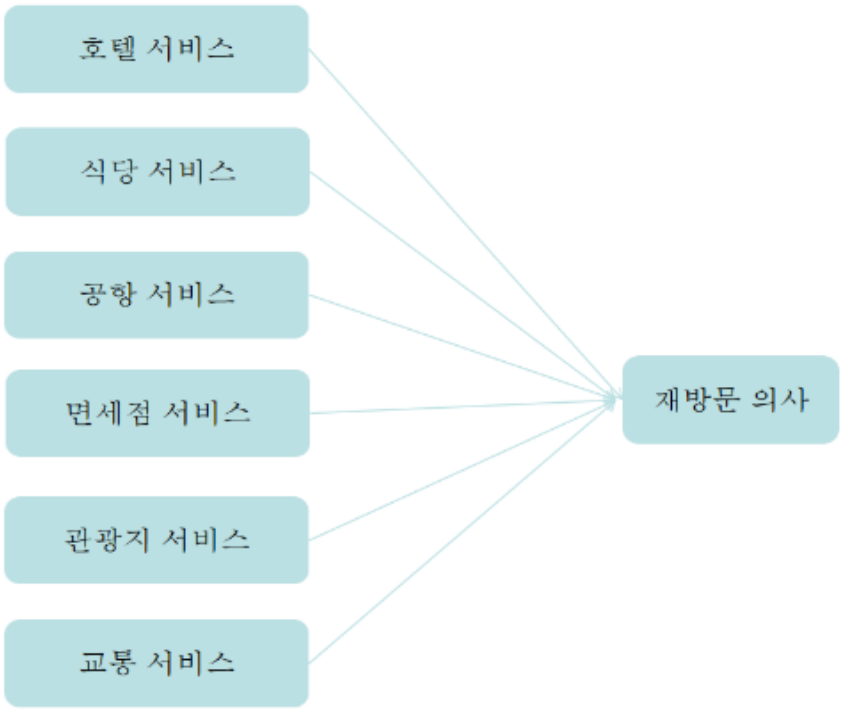
Ⅲ. 연구 모형의 설계

제1절 연구모형의 설계

1. 연구모형의 설정

본 연구는 포스트 코로나 이후 중국 관광객의 제주도 재방문 의사의 영향요인을 분석하기 위해 계량분석을 실시하였다. 기준의 선행연구를 토대로 중국 관광객의 제주도 재방문 의사에 미치는 영향요인으로 서비스 품질, 관광지 이미지를 설정하였다. 또한, 성별, 나이, 출산지, 학력을 통제변수로 선정하였다. 이상의 내용을 그림으로 나타내면 다음과 같다.

<그림 3-1> 연구모형의 설정



통제변수: 성별, 나이, 학력, 제주도방문 횟수

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 연구대상 및 표분의 특성

본 연구 실증자료는 제주도 재방문 중국관광객을 대상으로 설문조사를 실시한다. 기존 연구에 대한 후향적 분석을 수행하고 구조화된 설문지를 작성하였다. 설문지 작성 후 설문지의 신뢰성과 타당성을 사전에 검토하기 위해 2023년 10월 24일부터 10월 26일까지 3일간 53명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 설문지의 신뢰성과 타당성을 검증하고 설문지를 수정하였다.

사전 설문지의 신뢰성 및 타당성 조사를 완료한 후 조사는 2023년 10월 27일부터 2023년 11월 1일까지 5일 동안 수행되었다. 온라인 설문조사는 조사 방법을 사용하여 수행되었으며 총 349개의 설문지가 회수되고 분석을 위해 349개의 설문지를 사용하였다.

설문응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 응답자의 인구·사회학적 특성을 보면 남성은 177명(50.72%), 여성은 172명(49.28%)으로 성별 간 차이가 크지 않았다. 연령별로는 30세 이하이라는 응답이 224(64.18%)으로 가장 많았으며, 60대 이상은 6명(1.72%)으로 가장 적었다. 응답자의 학력에 대한 설문결과에 보면 본과대학 졸업은 201명(57.59%)으로 가장 많았고 다음으로 고등학교 졸업은 62명(17.77%), 단과대학 졸업은 37명(10.60%), 대학원 석사 졸업은 33명(9.46%), 대학원 박사 졸업은 11명(3.15%), 기타 학력은 5명(1.43%)순으로 나타났다. 응답자의 제주도 여행 동반에 대한 설문결과에 보면 동반자가 있는 경우는 312명(89.4%), 없는 경우는 37명(10.6%)으로 나타났다. 응답자의 제주도 와는 횟수수에 대한 설문결과에 보면 한 번은 293명(83.95%), 두 번은 36명(10.32%), 세 번 이상은 20명(5.73%)순으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제2절 연구의 방법 및 측정항목

1. 측정항목의 구성

<표 3-1> 표본의 인구·사회학적 특성 (N=349)

구분		인수(명)	백분율(%)
성별	남성	177	50.72%
	여성	172	49.28%
연령	30세 미만	224	64.18%
	30세 이상 - 40세 미만	34	9.74%
	40세 이상 - 50세 미만	66	18.91%
	50세 이상 - 60세 미만	19	5.44%
	60세 이상	8	1.72%
학력	고등학교 졸업	62	17.77%
	단과대학 졸업	37	10.60%
	본과대학 졸업	201	57.59%
	석사 졸업	33	9.46%
	박사 졸업	11	3.15%
	기타	5	1.43%
동반 상태	있음	312	89.40%
	없음	37	10.60%
제주도 방문 횟수	1 번	293	83.95%
	2 번	36	10.32%
	3번 이상	20	5.73%

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 3-2> 설문지 설계

변수	측정항목	참고문헌
제주도재방문의사 (4문항)	A1.제주도에 대해 적극적으로 홍보하십니까?	진 평 (2015) 곡건국 (2012)
	A2. 제주도를 관광을 위해 재방문 할 의향이 있으십니까?	
	A3. 관광을 계획할 때 다른 곳 보다 제주도 여향을 우선적으로 생각하십니까?	
	A4. 제주도 관광에 대해 만족하십니까?	
호텔 서비스 (5문항)	B1. 호텔의 사용비용이 적절하다고 생각하십니까?	박영기(2022) 곡건국 (2012)
	B2. 호텔 예약이 간편합니까?	
	B3. 호텔의 기본 부대 시설에 만족하십니까?	
	B4. 호텔 직원들이 친절합니까?	
	B5. 호텔 직원들이 친절합니까?	
식당 서비스 (5문항)	C1. 식당 종업원이 친절합니까?	진 평 (2015) 곡건국 (2012)
	C2. 식당의 음식값은 적당하다고 생각하십니까?	
	C3. 식당의 메뉴가 본인에게 잘 맞습니까?	
	C4. 식당의 메뉴가 본인에게 잘 맞습니까?	
	C5. 식당의 메뉴판에 중국어가 잘 표시되어 있습니까?	
공항 서비스 (6문항)	D1. 제주공항이 안전하다고 느끼십니까?	곡건국 (2012) 황자호 (2021)
	D2. 공항 직원이 수속을 빠르고 정확하게 처리합니까?.	
	D3. 공항의 편의시설이 잘 갖추어져 있습니까?	
	D4. 공항을 이용하는 과정이 편리합니까?	
	D5. 공항 직원들의 서비스 품질에 만족하십니까?	
	D6. 공항의 안내표지가 잘 구비되어 있습니까?	
면세점 서비스 (3문항)	E1. 면세점의 상품이 다양하게 구비되어 있습니까?	원택홍, 외(2022)
	E2. 면세점에 다양한 브랜드의 제품이 입점되어 있습니까?	
	E3. 면세점에 다양한 브랜드의 제품이 입점되어 있습니까	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관광지 서비스 (4문항)	F1. 관광지가 잘 조성되어 있습니까?	진 평 (2015) 곡건국 (2012)
	F2. 관광지를 오가는 교통이 편리합니까?	
	F3. 관광지의 종업원이 친절합니까?	
	F4. 관광지의 안내표식이 잘 갖추어져 있습니까?	
교통 서비스 (4문항)	G1. 제주 관광을 위한 대중교통이 잘 갖추어져 있습니까?	진 평 (2015)
	G2. 관광을 위한 렌트카 이용이 편리합니까?	
	G3. 차량이용시 주차 등이 편리합니까?	
	G4. 제주관광 교통 이용 비용이 저렴한 편입니까?	

기타의견: 중국관광객의 제주도 여행 및 관광과 관련하여 제시하고 싶은 의견이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 실증분석 결과

본 연구의 실증분석을 위해 사회과학 통계분석 프로그램인 SPSS 25.0를 사용하여 각 변수의 특성과 신뢰도 검증(reliability analysis)을 하였다. 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

제1절 기초통계분석 결과

본 연구의 실증분석을 실시하기 전 각 항목별 기초통계 결과를 살펴보면 다음과 같다.

1. '제방문 의사' 설문분석 결과(A항목)

첫 번째 질문으로 30대부터 60대이상까지 제주도 중국 재방문 관광객 대상으로 중국인 관광객의 제주도 재방문 동기 설문지를 7가지 문항으로 구분하였다. 첫 번째는 제주도 관광을 타인에게 추천하고 물어보았다. 두 번째는 제주도를 관광을 위해 재방문 할 의향이 물어보았다. 세 번째 관광을 계획할 때 다른 곳 보다 제주도 여행을 우선적으로 생각하고 물어보았다. 마지막으로 넷 번째 질문의 제주도 관광에 대해 만족하고 물어보았다. 첫 번째 항목의 경우 평균 4.61으로 나타났으며, 둘 번째 항목의 경우 평균 4.61로 나타났다. 셋 번째 항목의 경우 평균 4.56으로 나타났다. 넷 번째 항목 평균 4.60으로 나타났다. 또한, 4개 항목을 보면 대체로 중국 유학생들이 한국 유학을 선택하는데 어떤 결정적인 동기가 있는지 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-1> '재방문 의사' 결과

항목		평균	표준 편차	최소 값	최대 값
A1	1. 제주도 관광을 타인에게 추천하고 싶습니까?	4.61	0.70	1	5
A2	2. 제주도를 관광을 위해 재방문 할 의향이 있으십니까?	4.61	0.65	1	5
A3	3. 관광을 계획할 때 다른 곳 보다 제주도 여행을 우선적으로 생각하십니까?	4.56	0.72	1	5
A4	4. 제주도 관광에 대해 만족하십니까?	4.60	0.63	1	5

2. '호텔 서비스' 설문분석 결과(B항목)

호텔 서비스의 경우 5가지 질문하였다. '객실이 넓고 편안하다고 생각한다.'의 평균은 4.62로 가장 높았다. '호텔 직원들이 친절하다고 한다'.의 항목이 4.60으로 나타났으며, '호텔의 기본 부대 시설에 만족하다고 한다.'의 평균은 4.58, '호텔 예약이 간편하다고 한다.'의 평균은 4.55, '호텔의 사용비용이 적절한다.'의 평균은 4.54으로 나타났다.

<표 4-2> '호텔 서비스' 결과

항목		평균	표준 편차	최소 값	최대 값
B1	1. 호텔의 사용비용이 적절하다고 생각하십니까?	4.54	0.69	1	5
B2	2. 호텔 예약이 간편합니까?	4.55	0.70	1	5
B3	3. 호텔의 기본 부대 시설에 만족하십니까?	4.58	0.63	1	5
B4	4. 학위를 취득하고 싶어서 한국유학을 선택하였습니까?	4.60	0.63	1	5
B5	5. 호텔 직원들이 친절합니까?	4.62	0.61	1	5

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. ‘식당 서비스’ 설문분석 결과(C항목)

식당 서비스의 경우 5가지 질문하였다. ‘식당 종업원이 친절하다.'의 평균은 4.62로 가장 높았다. '식당의 시설이 청결하다고 생각한다.'의 항목이 4.59으로 나타났으며, ’식당의 음식값은 적당하다고 생각한다.'의 평균은 4.55, ’식당의 메뉴가 본인 입맛에 맞다고 생각한다.'의 평균은 4.52, ’식당의 메뉴판에 중국어가 잘 표시된다.'의 평균은 4.00으로 나타났다.

<표 4-3> '식당 서비스' 결과

항목		평균	표준편차	최소값	최대값
C1	1. 식당 종업원이 친절합니까?	4.62	0.62	1	5
C2	2. 식당의 음식값은 적당하다고 생각하십니까?	4.55	0.66	1	5
C3	3. 식당의 메뉴가 본인에게 잘 맞습니까?	4.52	0.71	1	5
C4	4. 식당의 시설이 청결하다고 생각하십니까?	4.59	0.63	1	5
C5	5. 식당의 메뉴판에 중국어가 잘 표시되어 있습니까?	4.00	0.82	1	5

4. ‘공항 서비스’ 설문분석 결과(D항목)

공항 서비스의 경우 6가지 질문하였다. ‘공항을 이용하는 과정'의 항목은 평균은 4.54로 가장 높았다. '공항의 편의시설'의 항목이 4.54으로 나타났으며, ’공항 직원들의 서비스 품질'의 평균은 4.53, ’제주공항이 안전하다.'의 평균은 4.53, ’공항 직원이 수속'의 평균은 4.00, ’공항의 안내표지'의 평균은 4.51으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-4> '공항 서비스' 결과

항목		평균	표준편차	최소값	최대값
D1	1. 제주공항이 안전하다고 느끼십니까?	4.53	0.66	1	5
D2	2. 공항 직원이 수속을 빠르고 정확하게 처리합니까?.	4.52	0.66	1	5
D3	3. 공항의 편의시설이 잘 갖추어져 있습니까?	4.54	0.63	1	5
D4	4. 공항을 이용하는 과정이 편리합니까?	4.54	0.64	1	5
D5	5. 공항 직원들의 서비스 품질에 만족하십니까?	4.53	0.64	1	5
D6	6. 공항의 안내표지가 잘 구비되어 있습니까?	4.51	0.66	1	5

5. '면세점 서비스' 설문분석 결과(E항목)

면세점 서비스의 경우 3가지 질문하였다. '면세점의 상품이 다양하다.'의 평균은 4.53로 가장 높았다. '면세점에 다양한 브랜드의 입점'의 항목이 4.52으로 나타났으며, '면세점 프로모션과 할인 이벤트'의 평균은 3.25로 나타났다.

<표 4-5> '면세점 서비스' 결과

항목		평균	표준편차	최소값	최대값
E1	1. 면세점의 상품이 다양하게 구비되어 있습니까?	4.53	0.66	1	5
E2	2. 면세점에 다양한 브랜드의 제품이 입점되어 있습니까?	4.52	0.67	1	5
E3	3. 면세점 프로모션과 할인 이벤트에 대해 만족하십니까?	4.49	0.68	1	5

6. '관광지 서비스' 설문분석 결과(F항목)

관광지 서비스의 경우 4가지 질문하였다. '관광지가 잘 조성되었다.'의 평균은 4.52로 가장 높았다. '관광지의 안내표식이 잘 갖추었다.' 의항목이 평균은 4.50으로 나타났으며, '관광지의 종업원이 친절하다.'의 항목이 평균이 4.49, '관광지를 오가는 교통이 편리하고 비자 신청이 용이했다.'의 항목이 평균은 4.48로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-6> '관광지 서비스' 결과

항목		평균	표준 편차	최소 값	최대 값
F1	1. 관광지가 잘 조성되어 있습니까?	4.52	0.63	1	5
F2	2. 관광지를 오가는 교통이 편리합니까?	4.48	0.68	1	5
F3	3. 관광지의 종업원이 친절합니까?	4.49	0.67	1	5
F4	4. 관광지의 안내표식이 잘 갖추어져 있습니까?	4.50	0.66	1	5

7. '교통 서비스' 설문분석 결과(G항목)

교통 서비스의 경우 4가지 질문하였다. '관광을 위한 렌트카 이용이 편리'의 항목은 평균은 4.49로 가장 높았다. '차량이용시 주차 등이 편리'의 항목이 평균은 4.48으로 나타났으며, '제주 관광을 위한 대중교통'의 항목이 평균이 4.47, '제주관광 교통 이용 비용이 저렴하다.'의 항목이 평균은 4.45로 나타났다.

<표 4-7> '교통 서비스' 결과

항목		평균	표준 편차	최소 값	최대 값
G1	1.제주 관광을 위한 대중교통이 잘 갖추어져 있습니까?	4.47	0.71	1	5
G2	2. 관광을 위한 렌트카 이용이 편리합니까?	4.49	0.72	1	5
G3	3. 차량이용시 주차 등이 편리합니까?	4.48	0.70	1	5
G4	4. 제주관광 교통 이용 비용이 저렴한 편입니까?	4.45	0.72	1	5

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제2절 교차분석 결과

본 연구의 목적인 재방문 의사에 미치는 영향요인에 보다 심도있는 분석을 위하여 통제변수별 교차분석을 실시하였다. 각 항목별 교차분석의 기준은 '성별', '학업상태'의 2개 기준으로 교차분석을 실시하였다.

1. 성별기준 교차분석 결과

가. '재방문 의사' 분석

<표 4-8> 재방문 의사와 관련한 성별교차분석 결과

성별	A1	A2	A3	A4
남성	4.56	4.55	4.49	4.54
여성	4.67	4.67	4.63	4.67
합계	4.61	4.61	4.56	4.60

첫 번째 A1 질문인 '제주도 관광을 타인에게 추천하고 싶습니까?' 질문에 남성은 4.56, 여성은 4.67로 여성이 남성보다 제주도를 추천한다는 것을 알 수 있다.

두 번째 A2 질문인 '제주도를 관광을 위해 재방문 할 의향이 있으십니까?' 질문에 남성은 4.55, 여성은 4.67로 여성이 남성보다 제주도를 관광을 위해 재방문 할 의향이 높다는 것을 알 수 있다.

세 번째 A3 질문인 '관광을 계획할 때 다른 곳 보다 제주도 여향을 우선적으로 생각하십니까?' 질문에 남성은 4.49, 여성은 4.63로 여성이 남성보다 다른 곳 보다 제주도 여행을 우선적으로 생각하는 것을 알 수 있다.

네 번째 A4 질문인 '제주도 관광에 대해 만족하십니까?' 질문에 남성은 4.54, 여성은 4.67로 여성이 남성보다 제주도 관광에 대한 만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

나. ‘호텔 서비스’ 분석

<표 4-9> 호텔 서비스와 관련한 성별교차분석 결과

성별	B1	B2	B3	B4	B5
남성	4.47	4.47	4.54	4.55	4.58
여성	4.60	4.63	4.52	4.65	4.65
합계	4.54	4.55	4.58	4.60	4.62

첫 번째 B1 질문인 ‘호텔의 사용비용이 적절하다고 생각하십니까?’ 질문에 남성은 4.47, 여성은 4.60로 여성이 남성보다 호텔의 비용이 적절하다는 생각이 높은 것을 알 수 있다.

두 번째 B2 질문인 ‘호텔 예약이 간편합니까?’ 질문에 남성은 4.47, 여성은 4.63로 여성이 남성보다 호텔 예약이 간편하다고 생각한다는 것을 알 수 있다.

세 번째 B3 질문인 ‘호텔의 기본 부대 시설에 만족하십니까?’ 질문에 남성은 4.54, 여성은 4.52로 남성이 여성보다 기본 부대 시설에 대한 만족하는 사람이 더 많은 것을 알 수 있다.

네 번째 B4 질문인 ‘호텔 직원들이 친절합니까?’ 질문에 남성은 4.55, 여성은 4.65로 여성이 호텔 직원들이 친절하는 생각이 남성보다 높다는 것을 알 수 있다.

다섯 번째 B5 질문인 ‘객실이 넓고 편안하다고 생각하십니까?’ 질문에 남성은 4.58, 여성은 4.65로 여성이 호텔 객실이 편안하다는 생각이 남성보다 높다는 것을 알 수 있다.

다. ‘식당 서비스’ 분석

<표 4-10> 식당 서비스와 관련한 성별교차분석 결과

성별	C1	C2	C3	C4	C5
남성	4.58	4.50	4.50	4.54	4.03
여성	4.67	4.61	4.55	4.64	3.97

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

합계	4.62	4.55	4.52	4.59	4.00

첫 번째 C1 질문인 '식당 종업원이 친절합니까?' 질문에 남성은 4.58, 여성은 4.67로 여성이 남성보다 식당 종업원이 친절하다고 생각하는 것을 알 수 있다.

두 번째 C2 질문인 '식당의 음식값은 적당하다고 생각하십니까?' 질문에 남성은 4.50, 여성은 4.61로 여성이 음식값은 적당하다는 생각이 남성보다 높다는 것을 알 수 있다.

세 번째 C3 질문인 '식당의 메뉴가 본인에게 잘 맞습니까?' 질문에 남성은 4.50, 여성은 4.55로 여성이 남성보다 식당의 메뉴가 잘 맞은 사람이 더 많은 것을 알 수 있다.

네 번째 C4 질문인 '식당의 시설이 청결하다고 생각하십니까?' 질문에 남성은 4.54, 여성은 4.64로 여성이 식당의 시설이 청결하다는 생각이 남성보다 높다는 것을 알 수 있다.

다섯 번째 C5 질문인 '식당의 메뉴판에 중국어가 잘 표시되어 있습니까?' 질문에 남성은 4.03, 여성은 3.97로 남성이 메뉴판에 중국어가 잘 표시되었다는 생각이 여성보다 높다는 것을 알 수 있다.

라. '공항 서비스' 분석

<표 4-11> 공항 서비스와 관련한 성별교차분석 결과

성별	D1	D2	D3	D4	D5	D6
남성	4.46	4.49	4.48	4.52	4.50	4.46
여성	4.60	4.55	4.59	4.57	4.57	4.56
합계	4.53	4.52	4.54	4.54	4.53	4.51

첫 번째 D1 질문인 '제주공항이 안전하다고 느끼십니까?' 질문에 남성은 4.46, 여성은 4.60로 여성이 남성보다 공항이 안전하다는 생각이 높은 것을 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

두 번째 D2 질문인 '공항 직원이 수속을 빠르고 정확하게 처리합니까?' 질문에 남성은 4.49, 여성은 4.55로 여성이 공항 직원이 빠르고 정확하게 처리한다는 생각이 남성보다 높다는 것을 알 수 있다.

세 번째 D3 질문인 '공항의 편의시설이 잘 갖추어져 있습니까?' 질문에 남성은 4.48, 여성은 4.59로 여성이 남성보다 편의시설이 잘 갖추어져 있는 생각한 사람이 더 많은 것을 알 수 있다.

네 번째 D4 질문인 '공항을 이용하는 과정이 편리합니까?' 질문에 남성은 4.52, 여성은 4.57로 여성이 공항의 이용하는 과정이 편리하다는 생각이 남성보다 높다는 것을 알 수 있다.

다섯 번째 D5 질문인 '공항 직원들의 서비스 품질에 만족하십니까?' 질문에 남성은 4.50, 여성은 4.57로 여성이 공항 서비스 품질에 만족하는 생각이 여성보다 높다는 것을 알 수 있다.

여섯 번째 D6 질문인 '공항의 안내표지가 잘 구비되어 있습니까?' 질문에 남성은 4.46, 여성은 4.56로 여성이 공항의 안내표지가 잘 구비되었다는 생각이 남성보다 높다는 것을 알 수 있다.

마. '면세점 서비스' 분석

<표 4-12> 면세점 서비스와 관련한 성별교차분석 결과

성별	E1	E2	E3
남성	4.48	4.45	4.45
여성	4.58	4.59	4.54
합계	4.53	4.52	4.49

첫 번째 E1 질문인 '면세점의 상품이 다양하게 구비되어 있습니까?' 질문에 남성은 4.48, 여성은 4.58로 여성이 남성보다 면세점의 상품이 다양하다고 생각하는 것을 알 수 있다.

두 번째 E2 질문인 '면세점에 다양한 브랜드의 제품이 입점되어 있습니까?' 질

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

문에 남성은 4.45, 여성은 4.49로 여성이 남성보다 면세점의 다양한 브랜드의 제품이 있다고 생각하는 것을 알 수 있다.

세 번째 E3 질문인 '면세점 프로모션과 할인 이벤트에 대해 만족하십니까?' 질문에 남성 4.45, 여성 4.54로 여성이 남성보다 프로모션과 할인 이벤트에 대해 만족도는 더 높은 것을 알 수 있다.

바. '관광지 서비스' 분석

<표 4-13> 관광지 서비스와 관련한 성별교차분석 결과

성별	F1	F2	F3	F4
남성	4.49	4.43	4.44	4.45
여성	4.56	4.52	4.53	4.56
합계	4.52	4.48	4.49	4.50

첫 번째 F1 질문인 '관광지가 잘 조성되어 있습니까?' 질문에 남성은 4.49, 여성은 4.56로 여성이 남성보다 관광지가 잘 조성되었다고 생각하는 것을 알 수 있다.

두 번째 F2 질문인 '관광지를 오가는 교통이 편리합니까?' 질문에 남성은 4.43, 여성은 4.52로 여성이 남성보다 오가는 교통이 편리하다고 생각하는 것을 알 수 있다.

세 번째 F3 질문인 '관광지의 종업원이 친절합니까?' 질문에 남성 4.44, 여성 4.53로 응답 결과이다. 여성이 남성보다 관광지의 종업원이 친절하다고 생각하는 것을 알 수 있다.

네 번째 F4 질문인 '관광지의 안내표식이 잘 갖추어져 있습니까?' 질문에 남성은 4.45, 여성은 4.56로 여성이 남성보다 관광지의 안내표식이 잘 갖추어져 있다고 생각하는 것을 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

사. '교통 서비스' 분석

<표 4-14> 교통 서비스와 관련한 성별교차분석 결과

성별	G1	G2	G3	G4
남성	4.44	4.41	4.44	4.41
여성	4.51	4.58	4.52	4.49
합계	4.47	4.49	4.48	4.45

첫 번째 F1 질문인 '제주 관광을 위한 대중교통이 잘 갖추어져 있습니까?' 질문에 남성은 4.44, 여성은 4.51로 여성이 남성보다 대중교통이 잘 갖추어져 있다고 생각하는 것을 알 수 있다.

두 번째 F2 질문인 '관광을 위한 렌트카 이용이 편리합니까?' 질문에 남성은 4.41, 여성은 4.58이다. 여성이 남성보다 렌트카 이용이 편리하다고 생각하는 것을 알 수 있다.

세 번째 F3 질문인 '차량이용시 주차 등이 편리합니까?' 질문에 남성은 4.44, 여성은 4.52로 여성이 남성보다 차량이 이용시 주차 등이 편리하다고 생각하는 것을 알 수 있다.

네 번째 F4 질문인 '제주관광 교통 이용 비용이 저렴한 편입니까?' 질문에 남성은 4.41, 여성은 4.49로 여성이 남성보다 교통 이용 비용이 저렴하다고 생각하는 것을 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 학업상태 기준 교차분석 결과

가. '재방문 의사' 분석

<표 4-15> 재방문 의사와 관련한 학업상태교차분석 결과

학업상태	A1	A2	A3	A4
고등학교 졸업	4.50	4.58	4.56	4.61
단과대학 졸업	4.57	4.49	4.43	4.51
본과대학 졸업	4.67	4.68	4.61	4.68
대학원 석사 졸업	4.61	4.52	4.52	4.45
대학원 박사 졸업	4.36	4.27	4.18	4.18
기타	4.60	4.60	4.40	4.20
합계	4.61	4.61	4.56	4.60

첫 번째 A1 질문인 '제주도 관광을 타인에게 추천하고 싶습니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.50, 단과대학 졸업은 4.57, 본과대학 졸업은 4.67, 대학원 석사 졸업은 4.61, 대학원 박사 졸업은 4.36, 기타는 4.61이다. 제주도 관광을 타인에게 가장 추천하고 싶은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

두 번째 A2 질문인 '제주도를 관광을 위해 재방문 할 의향이 있으십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.58, 단과대학 졸업은 4.49, 본과대학 졸업은 4.68, 대학원 석사 졸업은 4.52, 대학원 박사 졸업은 4.27, 기타는 4.60이다. 제주도를 관광을 위해 재방문 할 의향이 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

세 번째 A3 질문인 '관광을 계획할 때 다른 곳 보다 제주도 영향을 우선적으로 생각하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.56, 단과대학 졸업은 4.43, 본과대학 졸업은 4.61, 대학원 석사 졸업은 4.52, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 다른 곳 보다 제주도 영향을 최우선적으로 생각하는 사람은 본과대학을 졸업한 사

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업은 사람임을 알 수 있다.

네 번째 A4 질문인 '제주도 관광에 대해 만족하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.61, 단과대학 졸업은 4.51, 본과대학 졸업은 4.68, 대학원 석사 졸업은 4.45, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.20이다. 제주도 관광에 대해 가장 만족하는 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

나. '호텔 서비스' 분석

<표 4-16> 호텔 서비스와 관련한 학업상태교차분석 결과

학업상태	B1	B2	B3	B4	B5
고등학교 졸업	4.48	4.50	4.52	4.56	4.61
단과대학 졸업	4.35	4.32	4.41	4.49	4.46
본과대학 졸업	4.63	4.65	4.67	4.66	4.68
대학원 석사 졸업	4.52	4.52	4.52	4.58	4.58
대학원 박사 졸업	4.00	4.18	4.09	4.18	4.18
기타	4.20	4.20	4.40	4.40	4.40
합계	4.54	4.61	4.56	4.60	4.62

첫 번째 B1 질문인 '호텔의 사용비용이 적절하다고 생각하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.48, 단과대학 졸업은 4.35, 본과대학 졸업은 4.63, 대학원 석사 졸업은 4.52, 대학원 박사 졸업은 4.00, 기타는 4.20이다. 호텔의 사용비용이 가장 적절하다고 생각하는 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

두 번째 B2 질문인 '호텔 예약이 간편합니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.50, 단과대학 졸업은 4.32, 본과대학 졸업은 4.65, 대학원 석사 졸업은 4.52, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.20이다. 호텔 예약이 간편하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

있다.

세 번째 B3 질문인 '호텔의 기본 부대 시설에 만족하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.52, 단과대학 졸업은 4.41, 본과대학 졸업은 4.67, 대학원 석사 졸업은 4.52, 대학원 박사 졸업은 4.09, 기타는 4.40이다. 호텔의 기본 부대 시설에 가장 만족하는 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

네 번째 B4 질문인 '호텔 직원들이 친절합니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.56, 단과대학 졸업은 4.49, 본과대학 졸업은 4.66, 대학원 석사 졸업은 4.58, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 호텔 직원들이 친절하다고 생각는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

다섯 번째 B5 질문인 '객실이 넓고 편안하다고 생각하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.61, 단과대학 졸업은 4.46, 본과대학 졸업은 4.68, 대학원 석사 졸업은 4.58, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 객실이 넓고 편안하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

다. '식당 서비스' 분석

<표 4-17> 식당 서비스와 관련한 학업상태교차분석 결과

학업상태	C1	C2	C3	C4	C5
고등학교 졸업	4.68	4.52	4.40	4.50	4.23
단과대학 졸업	4.41	4.30	4.27	4.38	3.92
본과대학 졸업	4.69	4.64	4.63	4.69	3.97
대학원 석사 졸업	4.58	4.55	4.55	4.55	3.94
대학원 박사 졸업	4.09	4.09	4.00	4.18	3.91
기타	4.40	4.40	4.40	4.40	3.60
합계	4.62	4.55	4.52	4.59	4.00

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

첫 번째 C1 질문인 '식당 종업원이 친절합니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.68, 단과대학 졸업은 4.41, 본과대학 졸업은 4.69, 대학원 석사 졸업은 4.58, 대학원 박사 졸업은 4.09, 기타는 4.40이다. 식당 종업원이 친절하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

두 번째 C2 질문인 '식당의 음식값은 적당하다고 생각하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.52, 단과대학 졸업은 4.30, 본과대학 졸업은 4.64, 대학원 석사 졸업은 4.55, 대학원 박사 졸업은 4.09, 기타는 4.40이다. 식당의 음식값은 적당하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

세 번째 C3 질문인 '식당의 메뉴가 본인에게 잘 맞습니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.40, 단과대학 졸업은 4.27, 본과대학 졸업은 4.63, 대학원 석사 졸업은 4.55, 대학원 박사 졸업은 4.00, 기타는 4.40이다. 식당의 메뉴가 잘 맞는다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

네 번째 C4 질문인 '식당의 시설이 청결하다고 생각하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.50, 단과대학 졸업은 4.38, 본과대학 졸업은 4.69, 대학원 석사 졸업은 4.55, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 식당의 시설이 청결하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

다섯 번째 C5 질문인 '식당의 메뉴판에 중국어가 잘 표시되어 있습니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.23, 단과대학 졸업은 3.92, 본과대학 졸업은 3.97, 대학원 석사 졸업은 3.94, 대학원 박사 졸업은 3,91, 기타는 3.60이다. 식당의 메뉴판에 중국어가 잘 표시되었다고 생각하는 가장 높은 사람은 고등학교를 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 기타의 사람임을 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

라. ‘공항 서비스’ 분석

<표 4-18> 공항 서비스와 관련한 학업상태교차분석 결과

학업상태	D1	D2	D3	D4	D5	D6
고등학교 졸업	4.42	4.44	4.45	4.44	4.44	4.39
단과대학 졸업	4.35	4.32	4.38	4.41	4.38	4.41
본과대학 졸업	4.60	4.61	4.61	4.64	4.60	4.58
대학원 석사 졸업	4.64	4.55	4.58	4.58	4.61	4.58
대학원 박사 졸업	4.18	4.00	4.18	3.91	4.18	4.09
기타	4.40	4.40	4.40	4.40	4.40	4.40
합계	4.53	4.54	4.54	4.54	4.53	4.50

첫 번째 D1 질문인 ‘제주공항이 안전하다고 느끼십니까?’ 질문에 고등학교 졸업은 4.42, 단과대학 졸업은 4.35, 본과대학 졸업은 4.60, 대학원 석사 졸업은 4.64, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 제주공항이 안전하다고 생각하는 가장 높은 사람은 석사를 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

두 번째 D2 질문인 ‘공항 직원이 수속을 빠르고 정확하게 처리합니까?’ 질문에 고등학교 졸업은 4.44, 단과대학 졸업은 4.32, 본과대학 졸업은 4.61, 대학원 석사 졸업은 4.58, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 직원이 수속을 빠르고 정확하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

세 번째 D3 질문인 ‘공항의 편의시설이 잘 갖추어져 있습니까?’ 질문에 고등학교 졸업은 4.45, 단과대학 졸업은 4.38, 본과대학 졸업은 4.61, 대학원 석사 졸업은 4.58, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 공항의 편의시설이 가장 잘 갖추어져 있다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

네 번째 D4 질문인 ‘공항을 이용하는 과정이 편리합니까?’ 질문에 고등학교 졸

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

업은 4.44, 단과대학 졸업은 4.41, 본과대학 졸업은 4.64, 대학원 석사 졸업은 4.58, 대학원 박사 졸업은 3.91, 기타는 4.40이다. 공항을 이용하는 과정이 가장 편리하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

다섯 번째 D5 질문인 '공항 직원들의 서비스 품질에 만족하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.44, 단과대학 졸업은 4.38, 본과대학 졸업은 4.60, 대학원 석사 졸업은 4.61, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 공항 직원들의 서비스 품질에 만족이 가장 높은 사람은 박사 졸업은 사람이고 가장 낮은 사람은 석사 졸업은 사람들이 알 수 있다.

여섯 번째 D6 질문인 '공항의 안내표지가 잘 구비되어 있습니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.39, 단과대학 졸업은 4.41, 본과대학 졸업은 4.58, 대학원 석사 졸업은 4.58, 대학원 박사 졸업은 4.09, 기타는 4.40이다. 공항의 안내표지가 잘 구비되다고 생각하는 가장 높은 사람은 석사를 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

마. '면세점 서비스' 분석

<표 4-19> 면세점 서비스와 관련한 학업상태교차분석 결과

학업상태	E1	E2	E3
고등학교 졸업	4.47	4.48	4.39
단과대학 졸업	4.41	4.43	4.38
본과대학 졸업	4.60	4.58	4.56
대학원 석사 졸업	4.52	4.52	4.48
대학원 박사 졸업	4.09	4.00	4.27
기타	4.40	4.40	4.40
합계	4.53	4.52	4.49

첫 번째 E1 질문인 '면세점의 상품이 다양하게 구비되어 있습니까?' 질문에

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고등학교 졸업은 4.47, 단과대학 졸업은 4.41, 본과대학 졸업은 4.60, 대학원 석사 졸업은 4.52, 대학원 박사 졸업은 4.09, 기타는 4.40이다. 면세점의 상품이 다양하게 구비되었다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

두 번째 E2 질문인 '면세점에 다양한 브랜드의 제품이 입점되어 있습니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.48, 단과대학 졸업은 4.43, 본과대학 졸업은 4.58, 대학원 석사 졸업은 4.52, 대학원 박사 졸업은 4.00, 기타는 4.40이다. 다양한 브랜드의 제품이 입점되었다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

세 번째 E3 질문인 '면세점 프로모션과 할인 이벤트에 대해 만족하십니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.38, 단과대학 졸업은 4.39, 본과대학 졸업은 4.56, 대학원 석사 졸업은 4.48, 대학원 박사 졸업은 4.27, 기타는 4.40이다. 프로모션과 할인 이벤트에 대해 만족하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

바. '관광지 서비스' 분석

<표 4-20> 관광지 서비스와 관련한 학업상태교차분석 결과

학업상태	F1	F2	F3	F4
고등학교 졸업	4.47	4.45	4.39	4.47
단과대학 졸업	4.38	4.32	4.35	4.41
본과대학 졸업	4.60	4.56	4.56	4.57
대학원 석사 졸업	4.48	4.39	4.52	4.45
대학원 박사 졸업	4.18	3.82	4.09	4.00
기타	4.40	4.40	4.40	4.40
합계	4.52	4.48	4.49	4.50

첫 번째 F1 질문인 '관광지가 잘 조성되어 있습니까?' 질문에 고등학교 졸업은

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4.47, 단과대학 졸업은 4.38, 본과대학 졸업은 4.60, 대학원 석사 졸업은 4.48, 대학원 박사 졸업은 4.18, 기타는 4.40이다. 관광지가 잘 조성되었다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

두 번째 F2 질문인 '관광지를 오가는 교통이 편리합니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.45, 단과대학 졸업은 4.32, 본과대학 졸업은 4.56, 대학원 석사 졸업은 4.39, 대학원 박사 졸업은 3.82, 기타는 4.40이다. 관광지를 오가는 교통이 편리하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

세 번째 F3 질문인 '관광지의 종업원이 친절합니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.39, 단과대학 졸업은 4.35, 본과대학 졸업은 4.56, 대학원 석사 졸업은 4.52, 대학원 박사 졸업은 4.09, 기타는 4.40이다. 관광지의 종업원이 친절하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

네 번째 F4 질문인 '관광지의 안내표식이 잘 갖추어져 있습니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.47, 단과대학 졸업은 4.41, 본과대학 졸업은 4.57, 대학원 석사 졸업은 4.45, 대학원 박사 졸업은 4.00, 기타는 4.40이다. 관광지의 안내표식이 잘 갖추어졌다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

사. '교통 서비스' 분석

<표4-21> 교통 서비스와 관련한 학업상태교차분석 결과

학업상태	G1	G2	G3	G4
고등학교 졸업	4.29	4.40	4.35	4.32
단과대학 졸업	4.41	4.41	4.38	4.32
본과대학 졸업	4.58	4.58	4.58	4.57
대학원 석사 졸업	4.45	4.45	4.45	4.36

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대학원 박사 졸업	3.82	3.91	3.91	3.73
기타	4.40	4.40	4.20	4.20
합계	4.47	4.49	4.48	4.45

첫 번째 G1 질문인 '제주 관광을 위한 대중교통이 잘 갖추어져 있습니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.29, 단과대학 졸업은 4.41, 본과대학 졸업은 4.58, 대학원 석사 졸업은 4.45, 대학원 박사 졸업은 3.82, 기타는 4.40이다. 제주 관광을 위한 대중교통이 잘 갖추어졌다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

.두 번째 G2 질문인 '관광을 위한 렌트카 이용이 편리합니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.40, 단과대학 졸업은 4.41, 본과대학 졸업은 4.58, 대학원 석사 졸업은 4.45, 대학원 박사 졸업은 3.91, 기타는 4.40이다. 관광을 위한 렌트카 이용이 편리하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

세 번째 G3 질문인 '차량이용시 주차 등이 편리합니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.35, 단과대학 졸업은 4.38, 본과대학 졸업은 4.58, 대학원 석사 졸업은 4.45, 대학원 박사 졸업은 3.91, 기타는 4.20이다. 차량이용시 주차 등이 편리하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

네 번째 G4 질문인 '제주 관광 교통 이용 비용이 저렴한 편입니까?' 질문에 고등학교 졸업은 4.32, 단과대학 졸업은 4.32, 본과대학 졸업은 4.57, 대학원 석사 졸업은 4.36, 대학원 박사 졸업은 3.73, 기타는 4.20이다. 제주 관광 교통 이용 비용이 저렴하다고 생각하는 가장 높은 사람은 본과대학을 졸업한 사람이고 가장 낮은 사람은 박사를 졸업한 사람임을 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제3절 신뢰도분석 결과

본 연구 모형의 신뢰도와 모형의 적합성을 검증하기 위해 내적 신뢰성 검증(reliability)을 실시하였다. 내적 신뢰성 검증이란 동일한 개념에 대한 측정을 반복적으로 수행할 경우 동일한 결과 값을 얻을 가능성을 말한다. 일반적으로 내적 신뢰도 검증에는 Chronbach's α 값을 사용하여 측정하는데, 사회과학분야에서 0.60 이상일 경우 측정변수의 신뢰성을 가지고 있다고 판단한다(Nunnally,1978). 본 연구에서 사용된 측정도구들은 Chronbach's α값이 모두 0.8 이상으로서 측정도구의 신뢰성을 확보했다고 볼 수 있다. 각 측정변수의 Chronbach's α값의 경우, 재방문 의도는 0.929,호텔 서비스 요인 0.955, 식당 서비스 요인 0.871, 공항 서비스 요인 0.964, 면세점 서비스 요인 0.964,관광지 서비스 요인 0.961,교통 서비스 요인 0.963. 모든 변수가 0.8 이상으로 나타나 측정도구의 신뢰성을 확보하고 있다.

<표 4-22> 신뢰도 분석 결과

구분	측정변수	항목수	Chronbach's α
종속변수	재방문 의도	4	0.929
독립변수	호텔 서비스	5	0.955
	식당 서비스	5	0.871
	공항 서비스	6	0.964
	면세점 서비스	3	0.964
	관광지 서비스	4	0.961
	교통 서비스	4	0.963

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제4절 상관관계 분석 결과

본 연구의 실증분석을 위해 활용변수 간 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석 결과 재방문 의사, 호텔 서비스요인, 식당 서비스요인, 면세점 서비스요인, 공항 서비스요인, 관광지 서비스요인, 교통 서비스요인 간에 긍정적 상관관계가 나타났다.

<표 4-23> 상관관계 분석 결과

구분	재방문 의사	호텔 서비스	식당 서비스	공항 서비스	면세점 서비스	관광지 서비스	교통 서비스
재방문 의사	1.000						
호텔 서비스	0.884**	1.000					
식당 서비스	0.831**	0.914**	1.000				
공항 서비스	0.748**	0.817**	0.808**	1.000			
면세점 서비스	0.749**	0.786**	0.765**	0.865**	1.000		
관광지 서비스	0.756**	0.796**	0.794**	0.901**	0.925**	1.000	
교통 서비스	0.758**	0.734**	0.722**	0.854**	0.885**	0.911**	1.000

주: *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제5절 다중회귀 분석 결과

재방문 의사에 미치는 영향요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수로는 호텔 서비스, 식당 서비스, 공항 서비스, 면세점 서비스, 관광지 서비스, 교통 서비스을 활용하였으며, 통제변수로는 성별, 연령, 학력, 제주도방문 횟수를 설정하였다. 통제변수의 경우 더미변수(Dummy variable)를 사용하였으며, 기준변수를 활용하여 분석하였다. 기준변수를 살펴보면, 성별의 경우 '남성'을 기준변수로 사용했으며 실증분석 결과 '남성', '여성'의 성별 의식은 차이가 없음을 알 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-24> 회귀분석 결과

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준화 오류	베타		
상수	0.268	0.139		1.932	0.054
호텔 서비스	0.735	0.063	0.723	11.663	0.000***
식당 서비스	0.114	0.066	0.104	1.720	0.086
공항 서비스	-0.170	0.063	-0.166	-2.701	0.007*
면세점 서비스	0.014	0.066	0.014	0.213	0.832
관광지 서비스	-0.115	0.077	-0.117	-1.496	0.136
교통 서비스	0.358	0.053	0.394	6.729	0.000***
남성	-0.020	0.030	-0.016	-0.662	0.508
연령	0.016	0.015	0.027	1.066	0.287
학력	0.002	0.014	0.004	0.158	0.875
제주도방문횟수	0.045	0.028	0.039	1.594	0.112
	R^2	0.820	N	349	
	F	153.870	유의확률	0.000***	

주: *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

실증분석 결과를 살펴보면 호텔 서비스, 공항 서비스, 교통 서비스가 제주도 재방문 의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 공항 서비스의 경우 β값이 -0.170로 공항 서비스요인은 재방문 의사에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 호텔 서비스 이유로 인해 재방문할 의사가 있는 것이 아니라 반대로 재방문하지 않을 의사가 많은 것을 의미하다. 또한, 식당 서비스, 면세점 서비스, 관광지 서비스가 재방문 의사에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다, 호텔 서비스요인의 경우 β값이 0.735로 다른 변수보다 높게 나타났다. 인구통계학적 특성에 따른 결과를 살펴보면 '성별', '연령', '학력', '제주도 방문횟수'는 재방문 의사에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 중국 관광객들의 경우 호텔 서비스로 인해 제주도로 재방문하려고 하는 의사가 가장 높다는 것을 의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

미한다. 그리고 교통 서비스가 제주도 재방문 의사에 영향을 미치는 것으로 나타났고 공항 서비스가 제주도 재방문 의사에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 결론

제1절 연구의 요약

2014년 한국관광공사 '외래관광객 실태조사'에 따르면 중국 관광객의 한국 방문 만족도는 조사대상 16개국 가운데 14위로 최하위 수준에 있다. 또한, 방한 중국 관광객들의 재방문율은 25.7%에 그치는 것으로 나타났다. 지리적 거리가먼 미국 관광객 재방문율인 32.6%보다 낮으며 일본인 관광객 재방문율인 69.1%에 비해 절반이하의 수준이다. 최근 중국의 해외여행 시장은 급성장하고 있다. 방한 중국인 관광객이 한국 관광시장에서 중요한 위치를 차지하고 있지만, 방한 중국인 관광객의 관광 만족도는 낮고, 한국을 다시 방문할 의사 및 타인에게 추천하려는 의도도 다른 나라에 비해 낮은 편이다. 한국을 방문하는 중국인 관광객이 급격히 증가하여 한국 관광에 대한 중국인들의 관심이 높아졌다고 판단할 수 있지만, 만족도와 재방문 및 추천 의도가 낮아 한국 관광시장에 차별화된 관광 체험 상품과 마케팅이 필요하다는 것을 의미한다. 따라서 본 연구는 방한 중국인 관광객의 만족도 형성과정을 이해하는 새로운 방법으로써 모든 관광이 체험이라는 관점에서 중국인 관광객이 한국에 와서 가장 많이 행하는 관광체험활동을 분석하여 학술적 측면과 실무적 측면에서 시사점을 제공한다. 본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

성별에 따른 교차분석 결과 전반적으로 여성이 남성보다 높았다. 제주 재방문 의향과 제주도 여행 추천 정도는 여성이 남성보다 높은 것으로 조사됐다. 여성은 남성보다 여행 과정의 서비스 품질을 더 중요하게 생각한다. 서비스 품질에 관한 모든 질문 중에서 여성은 호텔 서비스에 가장 만족하고 있다. 반면 식당 서비스가 가장 불만족스럽다. 남성은 관광지와 교통에 대한 서비스 품질에 더 중점을 둔다.

학업상태별 교차분석 결과 제주도 재방문 의향조사에서 본과 졸업자는 제주도의 각종 서비스에 가장 만족하고, 가장 불만족스러운 것은 박사 졸업자였다. 고등·단과대 졸업은 사람의 제주도 서비스 만족도도 평균보다 낮았고, 적은 문항에서만 높은 평가를 받았고, 자신의 취향에 따라 서비스 품질을 판단했다. 박사 그룹은 서비스 품질을 판단하는 기준이 더 높고 모든 서비스 품질에 대한 인식이 낮다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

본 연구는 제주 관광 서비스 품질이 재방문 의사에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 분석하고, 향후 제주도 정부가 관광객 재방문 의사를 제고함으로써 제주도의 관광인구가 늘어날 수 있도록 제주도 정부와 서비스업 차원에서 어떤 노력을 해야 하는지 제안하고자 한다. 연구 분석 결과는 다음과 같다. 제주 관광 서비스품질이 재방문 의사에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 다중 회귀분석을 실시하였으며, 그 결과 호텔 서비스요인, 공항 서비스요인, 교통 서비스요인이 제주 관광 서바스 품질이 재방문 의사에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그 공항 서비스요인은 제주 관광 서비스품질이 재방문 의사에 부(-)의 영향을, 호텔 서비스요인, 교통 서비스요인은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 호텔 서비스요인의 경우 다른 요인보다 재방문 의사에 매우 높은 영향을 미치는것으로 나타났다.

반면, 식당 서비스요인, 면세점 서비스요인, 관광지 서비스요인은 제주 관광 서비스 품질이 재방문 의사에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 식당 서비스 품질, 면세점 서비스 품질, 관광지 서비스 품질의 높고 낮음의 정도가 제주 관광 서비스 품질이 재방문 의사에 큰 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다. 또한, 인구통계학적 특성에서 성별, 나이, 학력, 제주도방문 횟수의 모든 요인이 재방문 의사에 영향을 미치지않는다는 분석 결과를 확인하였다.

제2절 정책제언

이상의 분석 내용을 바탕으로 제주 관광 서비스 품질이 재방문 의사에 대한 정책제언을 다음과 같이 제시하고자 한다. 기존 연구를 기반으로 중국 관광객의 재방문에 영향을 미치는 주요 요인은 호텔 서비스, 공항 서비스, 교통 서비스의 3가지 요소를 식별하고 파악합니다. 또한, 중국 사회가 고령화 사회로 변모함에 따라 도시에 사는 중장년층들은 사찰, 산, 바다 등을 자연경관 관광을 하며 중국 문화와 비슷한 옛 분위기를 즐긴다.

첫째, 호텔 서비스와 관련하여 제주도를 찾는 중국인 관광객들은 보통 4성급 호텔에 투숙한다. 하지만 제주도의 4성급 호텔이 제공하는 서비스의 질은 중국의 3성급 호텔과 비슷하다. 그래서 제주도의 호텔 서비스에 대한 중국 관광객들의 불만

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이 있다. 이와 관련하여 제주 호텔업은 서비스품질 향상과 서비스 시설 보완을 중심으로 자체 개혁이 이루어져야 하며, 제주 정부는 호텔 예약을 보다 편리하게 하고 호텔 가격을 중국인 관광객들의 기대에 부합하도록 지원하는 정책을 발행하여 제주 호텔의 서비스품질을 종합적으로 향상 시켜야 한다.

둘째, 교통 서비스와 관련하여 제주도는 섬이라는 특수성 때문에 대중교통의 종류가 다른 관광도시에 비해 적고 제주도의 관광지는 자연경관이 주를 이루고 있다. 정부는 관광 교통을 계획하기란 힘들다. 이에따라 제주 정부는 제주 외래관광객을 대상으로 교통 서비스에 대한 의향 조사를 실시하여, 그 결과에 따라 관광 전용선 증설과 버스 운행 편수를 늘려야 한다. 게다가 제주도는 한국의 다른 도시에 비해 인구가 적고 전문성이 높은 관광 가이드가 적으며, 제주도의 관광가이드 제도가 미비하여 불법 관광가이드가 양산되어 중국인 관광객들의 교통 서비스에 대한 불만이 있을 수 있다. 제주 정부는 제주 관광 산업에 대한 제도적 개선과 산업적 개혁을 추진해야 한다. 최근 2~3인승 여행을 선호하는 중국인 관광객은 중국 운전면허증이 제주도에서 직접 렌터카 서비스를 이용할 수 없기 때문에 일부 중국인 관광객은 재한 유학생이나 재한 화교(불법 가이드)에 의존할 수밖에 없기 때문에 제주 정부는 렌터카 서비스를 개선해야 한다.

셋째, 공항 서비스에 관해서는 중국이 한국보다 영토가 더 크고 인구가 많기 때문이다. 중국의 많은 공항들은 제주공항보다 면적이 넓고 시설이 많아 서비스가 좋다. 중국은 제주도를 오가는 비행시간이 짧아 비자가 필요 없는 등 편의성 때문에 중국은 개발도상국, 한국은 선진국으로 중국보다 임금이 높기 때문이다. 제주공항에는 관광 신분으로 나타나지 않는 중국인(구매대행, 불법 근무자 등)이 대거 존재하다. 이러한 이유로 인해 중국 관광객들은 제주공항 서비스를 축소하여 이러한 인원의 출현을 줄이기를 희망한다. 제주 정부는 제주공항 시설의 개선, 입국 심사 강화, 제주 서비스업 종사자에 대한 검사 강화, 면세점 구매 제도 개선 등을 통해 제주공항의 서비스 품질을 높이고 제주공항의 서비스품질에 대한 중국인 관광객의 인식을 근본적으로 변화시켜야 한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제3절 연구의 한계

본 연구에는 다음과 같은 한계가 있다.

첫째, 본 연구는 제주도를 찾는 관광객만을 대상으로 한 연구이다. 설문조사를 통한 연구이기 때문에 표본의 일반화에 한계가 있다.

둘째, 정량적 연구로서 6가지 영향요인, 호텔 서비스, 식당 서비스, 면세점 서비스, 공항 서비스, 교통 서비스, 관광지 서비스가 있다. 영향 요인의 측정은 기존의 선행연구를 통해 신뢰성과 타당성을 검증받았다. 그러나 심층적인 품질 연구를 통해 중국인 관광객의 재방문 의향 유인의 측정 및 척도를 개발할 필요가 있다.

셋째, 각 영향 관계와 재방문 의향 사이의 친숙도 조절 관계를 정확하게 확인할 수 없다. 따라서 향후 연구에서는 매개 변수를 사용하여 이들 간의 관계를 연구할 필요가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참고논문

국내논문

강문실, 김윤숙(2019), "제주 올레길의 방문 동기가 관광 만족과 제방문의도에 미치는 영향에 관한 연구:공익관여도 조절효과를 중심으로", 상업육연구, 33(6): 135-156.

곡건국(2012), "관광수용태세가 방한 중국인관광객 만족 및 재방문에 미치는 영향", 관동대학교 대학원, 관광경영학과.

곡지평, 김명종, 유승동(2019), "관광지 이미지가 관광 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향 관계:내국인 및 외국인 방문객의 조절효과 검증", 호텔경영학연구, 28(8): 231-243.

권미현, 이승곤(2022), "관광목적지 이미지가 지각된 신뢰와 재방문의도에 미치는 영향: 지작된 신뢰의 매개효과", 관광연구저널, 36(12): 33-47.

김연선(2019), "전주 한옥마을 관광객의 관광동기가 만족도와 재방문 의도에 미치는 영향 연구", 한국톤텐츠학회, 19(1): 191-204.

김정아, 김철(2020), "웰니스 관광지 서비스 품질요인에 대한 만족도가 재방문과 추천의향에 미치는 영향", 이벤트컨벤션연구, 16(3): 245-263.

김지수, 김종무(2018), "제주도 문화콘텐츠 브랜드 개성이 관광 만족도, 추천의도 및 재방문의도에 미치는 영향", 커뮤니케이션디자인학연구, 63(1): 162-171.

김진선, 김병원(2015), "중국인 재방문 유치 전략에 관한 탐색적 연구-방한 중국인의 관광동기와 만족도 분석을 중심으로", 3(1): 37-54.

김현석, 권만우, 이상호(2020), "도시관광시설 이용객의 이성,감성 요인이 만족과 구전,재방문에 미치는 영향 요인 연구", 한국융합학회눈문지, 11(7): 113-123.

남승민(2020), "외래관광객 관광수용태세 만족도가 재방문의사에 미치는 영향 요인 연구: 2018 외래관광객 실태조사자료를 중심으로", 관광레저연구, 32(4): 27-43.

민혜연, 이경은, 허진무(2023), "야간관광의 분위기가 재방문의도에 미치는 영향: 인천 개항장 문화재 야행의 스토리텔링을 중심으로", 한국관광학회 국제학술발표대회집, 93: 680-685.

박영기(2022), "호텔서비스 품질의 고객만족도와 고객충성도와의 관계- 서울시내 5성급호텔을 중심으로", 호텔리조트연구, 21(4): 23-39.

박영기, 윤지환(2009), "패키지관광 상품에 대한 관광객의 인식이 여행사 재방문과 관광 상품구전에 미치는 영향태국 관광객을 중심으로", 호텔경영학연구, 18(2): 167-179.

박영식(2022), "관광지 이미지와 관광객 만족,제방문과의 관계-방한 중국인 관광

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

객을 중심으로", 인터젯전자상거래연구, 22(3): 155-168.
박재은 외(2021), "스마트관광 정보기술에 따른 여행 서비스 만족도와 행복 및 재방문 의도", 관광학연구, 45(4): 157-183.
빅사사, 간형식(2023), "신메뉴 중국 식당의 서비스스케이프가 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구", 비즈니스융복합연구, 8(5): 55-62.
서재연, 정철, 김성수(2021), "관광지 서비스 품질, 관광지 이미지 및 재방문의도 간 관계에서 한류의 조절효과: 주한 아프리카 유학생을 대상으로", 관광학연구, 45(1): 153-174.
성자영, 외(2021), "면세점 서비스품질이 고객만족도에 미치 는 영향: 중국 관광객을 중심으로", Tourism Research, 46(2): 162-177.
성태종(2004), "진주지역의 상권분석과 한식당 서비스 품질 요인분석에 관한 연구", 관광식음료경영연구, 15(2): 187-202.
양동휘, 김찬우, 조성진(2021), " 레트로 식당의 서비스스케이프가 만족도에 미치는 영향 -SNS 신뢰 조절효과 중심", 한국콘텐츠학회논문지, 21(1): 407-416.
원택홍, 박상수, 왕서혜(2022), "면세점 서비스 품질과 혼잡지각이 지각된 가치와 재구매의도에 미치는 영향:하이도 출도(이도)면세점을 중심으로", 국제지역연구, 26(2): 29-60.
유영준 외(2021), "COVID-19 시기 관광지 재방문의도에 관한 연구:제주도 관광을 중심으로", 경영과학, 38(3): 23-41.
유욱호(2022), "중국 산둥성의 경제형호텔 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향 -소비자 관여도를 중심으로", 신라대학교 일반대학원, 통상경제학과.
이경수, 강지원, 고재윤(2020), "와인관광동기가 재방문의도에 미치는 영향:와인 관여도 조절효과를 중심으로", 호텔경영학연구, 29(5): 37-51.
이제곤, 김은혜(2014), "외래 관광자의 관광경험이 관광만족과 재방문에 미치는 영향 -북촌 게스트하우스를 중심으로", 관광연구, 29(1): 179-199.
이제홍(2019), "한국관광 서비스 결정요인과 맒족 그리고 재방문 의도에 관한 연구:중국관광객을 중심으로", 관광연구, 15(2): 555-569.
이용석(2023), "에어비앤비의 물리적·사회적 서비스스케이프가 고객가치와 재방문의도에 미치는 영향", 호텔리조트연구, 22(1): 61-78.
임진영, 장설, 정경일(2018), "제주도 생태관광주제공원의 서비스스케이프가 중구인 관광객들의 방문만족도 및 재방문의도에 미치는 영향", 관광연국저널, 32(8): 5-19.
정설 외(2023), "한국의료관광 서비스품질이 지각될 가치,만족도 및 재방문의도의 영향관계 분석:중국인 의료관광객을 대상으로", 35(1): 85-104.
정용복(2020), "제주도 중문관광단지 방문객의 선택속성이 관광족과 재방문 의도에 미치는 영향연구", 제주도연구, 53(1): 159-185.
진 평(2015), "방한 중국관광객의 관광체험활동이재방문 ·추천의도에 미치는 영향", 경기대학교 대학원, 여가관광개발학과.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

진철용, 양길승(2019), "인천국제공항의 서비스품질이 고객만족과 비재무적 성과에 미치는 영향", 관광연구저널, 33(8): 33-46.
채구진(2019), "베트남 현지 한식당의 서비스품질이 고객만족 및 재방문 의도에 미치는 영향", 베트남연구, 17(2): 157-189.
최정환, 김종견(2021), "웰니스관광 선택속성이 방문객 만족도와 재방문 의도에 미치는 영향", 호텔관광연구, 23(2): 43-57.
황자호, 황경수(2022), " 중국인의 제주국제공항 서비스 만족도에 관한 연구", 인문사회21, 13(1): 1-15.
황지은, 장태수(2021), "웰니스 관광 만족 요인이 종합 만족도와 재방문 의도에 미치는 영향연구: 전국 추천 웰니스 관광지 20개소를 중심으로", 관광연구저널, 35(9): 65-84.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

국외눈문

Carman, J. M(1990), "Consumer perceptions of service quality", An assessment of the SERVQUAL dimensions, Journal of Retailing, 66(1): 33-55.

Gröroos, C(1984), "A service quality model and its marketing implication", European Journal of Marketing, 18(4): 34-44.

Lee, C. K., Lee, Y. K., and Lee, B. K(2005), "Korea's destination image formed by the 2002 World Cup", Annals of ourism Research, 32(4): 834-858.

Maddox, N. R.(1985),"Measuring Satisfaction with Tourism", Journal of Travel Research, 23(3): 2-5.

Nunnally, J. C. (1978). Psychometric Theory (2nd ed.). New York: McGraw-Hill. SALT J(1992). Migration Processes Among the Highly Skilled in Europe, International Migration Review, 1(2): 484-505.

Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry, L. L(1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", Journal of Marketing, 49(3): 196-214.

Tribe, J. and Snaith, T(1998), "From SERVQUAL to HOLSAT Holiday: satisfaction in Varadero, Cuba", Tourism Management, 19(1): 25-34.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제주 관광 서비스품질이 재방문의사에 미치는 영향에 관한 연구

안녕하십니까?

저는 제주대학교 행정학과 석사과정 장화상입니다.

본 논문은 중국 관광객의 제주도 재방문 의사에 대한 인식 및 태도에 조사하기 위해 실시하고 있습니다.

본 논문은 중국 관광객의 제주도 재방문 의사의 혜택하고 문제점을 분석하고 이를 통해 향후 정부로 제주도 여행에 대한 나는 정책이 완성할 예정입니다.

본 설문은 통계법 33조에 의해 익명처리 되며 설문에 응하시는 시간은 약 5분정도 입니다.

귀하께서는 본 설문을 보시고 성실히 답별해 주시면 감사합니다.

2023년 10월

제주대학교 일반대학원 행정학과: 장 화 상(zhx980614@naver.com)

지도교수: 김 주 경(agelead@jejunu.ac.kr)

丶

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

SQ. 응답자 선정 질문

SQ1. 귀하가 제주도에 와 본 적이 있습니까?

① 있음(설문지를 계속해 주시면 감사합니다.)

② 없음(설문지 작성을 중지해 주시고 감사합니다.)

SQ2. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남성 ② 여성

SQ3. 귀하의 나이는?

① 20세 ② 30세 ③ 40세 ④ 50세 ⑤ 60세 이상

SQ4. 귀하의 학력은?

①고등학교 졸업 ② 단과대학 졸업 ③ 본과대학 졸업 ④ 대학원 석사 졸업

⑤ 대학원 박사 졸업 ⑥ 기타

SQ5. 귀하께서 제주도 방문할때 동반이 있습니까?

① 있다 ② 없다

SQ6. 귀하께서 제주도에 몇번정도 방문하셨습니까?

① 1번 ② 2번 ③ 3번 이상

SQ7. 귀하께서 평생동안 해외여행을 몇 번 하였습니까?(회)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지금부터는 중국 관광객의 제주도 재방문 의사 관련한 귀하의 의식을 묻는 질문입니다.
제시해드리는 질문을 잘 읽고 귀하께서 생각하시는 바에 따라 솔직하게 응답해 주십시오.

Part 1. 제주도 재방문 의사에 관한 항목

구분	전혀 아니다	대체로 아니다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 제주도 관광을 타인에게 추천하고 싶습니까?	①	②	③	④	⑤
2. 제주도를 관광을 위해 재방문 할 의향이 있으십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 관광을 계획할 때 다른 곳 보다 제주도 여향을 우선적으로 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
4 .제주도 관광에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

Part 2. 서비스 품질에 관한 항목

호텔 서비스

구분	전혀 불만족	대체로 불만족	보통 이다	대체로 만족	매우 만족
1. 호텔의 사용비용이 적절하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 호텔 예약이 간편합니까?	①	②	③	④	⑤
3. 호텔의 기본 부대 시설에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
4. 호텔 직원들이 친절합니까?	①	②	③	④	⑤
5. 객실이 넓고 편안하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

식당 서비스

구분	전혀 불만족	대체로 불만족	보통 이다	대체로 만족	매우 만족
1. 식당 종업원이 친절합니까?	①	②	③	④	⑤
2. 식당의 음식값은 적당하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 식당의 메뉴가 본인에게 잘 맞습니까?	①	②	③	④	⑤
4 .식당의 시설이 청결하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5. 식당의 메뉴판에 중국어가 잘 표시되어 있습니까?	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

공항 서비스

구분	전혀 불만족	대체로 불만족	보통 이다	대체로 만족	매우 만족
1. 제주공항이 안전하다고 느끼십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 공항 직원이 수속을 빠르고 정확하게 처리합니까?.	①	②	③	④	⑤
3. 공항의 편의시설이 잘 갖추어져 있습니까?	①	②	③	④	⑤
4. 공항을 이용하는 과정이 편리합니까?	①	②	③	④	⑤
5. 공항 직원들의 서비스 품질에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
6. 공항의 안내표지가 잘 구비되어 있습니까?	①	②	③	④	⑤

면세점 서비스

구분	전혀 불만족	대체로 불만족	보통 이다	대체로 만족	매우 만족
1. 면세점의 상품이 다양하게 구비되어 있습니까?	①	②	③	④	⑤
2. 면세점에 다양한 브랜드의 제품이 입점되어 있습니까?	①	②	③	④	⑤
3. 면세점 프로모션과 할인 이벤트에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

관광지 서비스

구분	전혀 불만족	대체로 불만족	보통 이다	대체로 만족	매우 만족
1. 관광지가 잘 조성되어 있습니까?	①	②	③	④	⑤
2. 관광지를 오가는 교통이 편리합니까?	①	②	③	④	⑤
3. 관광지의 종업원이 친절합니까?	①	②	③	④	⑤
4. 관광지의 안내표식이 잘 갖추어져 있습니까?	①	②	③	④	⑤

교통 서비스

구분	전혀 불만족	대체로 불만족	보통 이다	대체로 만족	매우 만족
1. 제주 관광을 위한 대중교통이 잘 갖추어져 있습니까?	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

济州旅游服务质量对回访意愿的影

究

기타의견 중국관광객의 제주도 여행 및 관광과 관련하여 제시하고 싶은 의견이 있으시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다

-응답해 주셔서 감사합니다!-

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

您好！

我是济州大学行政系硕士生张化祥。

本文旨在探讨中国游客对济州岛回访意愿的认识和态度。

本文分析了中国游客再次访问济州岛的意愿带来的实惠和问题,并计划以此完成今后政府关于济州岛旅行的政策。

本问卷调查根据统计法第33条进行匿名处理,回答问卷的时间约为5分钟左右。

请贵方看完本问卷，请如实作答，十分感谢。

2023年 10月

济州国立大学一般大学院 行政学科: 장 화 상(zhx980614@naver.com)

指导教授: 김 주 경(agelead@jejunu.ac.kr)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

SQ. 个人情况的调查问项

SQ1. 阁下来过济州岛吗？

① 来过（请继续作答）

② 没来过（请停止作答）

SQ2. 性别

① 男　　② 女

SQ3. 年龄

① 20-30岁　② 30-40　③ 40-50　④ 50-60　⑤ 60岁以上

SQ4. 学历

①高中毕业　② 专科毕业　③ 本科毕业　④ 硕士毕业

⑤ 博士毕业　⑥ 其他

SQ5. 来济州岛时有同伴陪同吗？

① 有　　② 没有

SQ6. 一共来过几次济州岛呢？

① 1次　② 2次　③ 3次及以上

SQ7. 有过多少次出国旅游的经历？(　　次)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

现在开始提问您关于中国游客再次访问济州岛的意识的问题。

请仔细阅读所提出的问题，并按照您的想法如实回答。

Part 1. 关于再访问济州岛意愿的问题

问题	完全不是	不是	一般	是	完全是
1.会推荐其他人来济州旅游吗？	①	②	③	④	⑤
2.有再访问济州岛的意向吗？	①	②	③	④	⑤
3.制定旅游计划时比起其他地方会优先考虑济州岛吗？	①	②	③	④	⑤
4.对于济州岛的旅游满意吗？	①	②	③	④	⑤

Part 2. 关于服务品质的问题

酒店服务

问题	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
1.你觉得酒店费用合适吗？	①	②	③	④	⑤
2. 预定酒店的便利吗？	①	②	③	④	⑤
3. 对于酒店的基本设施感到满意吗？	①	②	③	④	⑤
4. 酒店的服务人员态度亲切吗？	①	②	③	④	⑤
5. 您觉得酒店房间舒适吗？	①	②	③	④	⑤

饭店服务

问题	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
1. 饭店的服务人员态度亲切吗？	①	②	③	④	⑤
2. 您觉得食物的价格合适吗？	①	②	③	④	⑤
3. 饭店的菜单合您口味吗？	①	②	③	④	⑤
4.饭店的设施干净吗？	①	②	③	④	⑤
5. 菜单上有很好的标识中文吗？	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

机场服务

问题	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
1. 济州机场安全吗？	①	②	③	④	⑤
2. 机场工作人员办理手续时是否快速准确？	①	②	③	④	⑤
3. 机场是否具有便利设施？	①	②	③	④	⑤
4. 值机过程中是否便利?	①	②	③	④	⑤
5. 对于济州机场工作人员是否感到满意？	①	②	③	④	⑤
6. 机场的指南标识是否完备？	①	②	③	④	⑤

免税店服务

问题	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
1. 免税店的商品是否多样化？	①	②	③	④	⑤
2. 免税店内有很多品牌入驻吗？	①	②	③	④	⑤
3. 你对免税店促销和打折活动满意吗？	①	②	③	④	⑤

旅游景点服务

问题	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
1. 旅游景点的布置您感到满意吗？	①	②	③	④	⑤
2. 到达旅游景点的交通便利吗？	①	②	③	④	⑤
3. 旅游景点的工作人员态度亲切吗？	①	②	③	④	⑤
4. 旅游景点内具备完善的指南标识吗？	①	②	③	④	⑤

交通服务

问题	完全不满意	不满意	一般	满意	非常不满意
1. 济州岛观光的公共交通齐全吗?	①	②	③	④	⑤
2. 旅游租车方便吗?	①	②	③	④	⑤
3. 使用车辆时停车等方便吗?	①	②	③	④	⑤
4. 济州观光交通使用费用比较便宜吗?	①	②	③	④	⑤

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

其他意见 关于中国游客济州岛旅游及旅游　如有想提出的意见　请自由记述

－ 谢谢你的回答！ －

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY