



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](#)

공기업정책학 석사 학위논문

서비스 품질요인이 고객만족도 및
재무성과에 미치는 영향
- 공항을 중심으로 -

2019년 8월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

강 정 선

서비스 품질요인이 고객만족도 및
재무성과에 미치는 영향

- 공항을 중심으로 -

지도교수 임 도 빈

이 논문을 공기업정책학 석사 학위논문으로
제출함

2019년 5월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

강 정 선

강정선의 석사 학위논문을 인준함

2019년 6월

위 원 장 최 태 현 (인)

부위원장 엄 석 진 (인)

위 원 임 도 빈 (인)

국문초록

오늘날 많은 기업들이 고객만족이 기업의 성과를 높여 줄 것이라는 기대 하에 고객만족을 위해 많은 투자와 노력을 하고 있다. 그리고 고객만족과 기업의 성과에 대한 실증적 연구도 국내외적으로 많이 되고 있다. 국내 연구에서는 한국능률협회컨설팅의 KCSI 고객만족 지수나 한국생산성본부의 NCSI 고객만족 지수를 이용하여 상장된 기업을 대상으로 분석을 주로 해왔다. 본 연구는 서비스업종 중 공항이라는 한 가지 유형만을 대상으로 공항의 고객만족도 조사결과를 이용하여 연구를 하였다는 점에서 차이를 갖는다. 또한 기존 연구가 서비스 품질과 고객만족 또는 고객만족과 기업의 성과의 관계에 대해서만 연구한 것에 비해, 본 연구는 국내 공항에 대해 서비스 품질과 고객만족, 기업의 성과라는 관계에 대해서 각각 다양하게 분석을 시도하였다는 점에서 의의를 갖는다.

우리나라 공항 중에 김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항을 제외하고는 이외 공항은 만성적인 적자에 시달리고 있어, 지역주민 교통편의 및 국토 균형발전 등을 위한 공익 목적으로 운영을 하고 있는 실정이다. 이에 고객만족에 영향을 끼치는 서비스 품질요인을 분석하여 효율적으로 고객만족 향상을 위해 투자하는 것이 바람직할 것으로 판단하여 본 연구를 시작하게 되었다. 또한 공항 재무성과에도 고객만족이 영향을 끼치는지 분석하여, 재무성과 향상을 위해서는 어떠한 서비스품질요인을 향상시켜야 하는지와 고객만족을 관리해야 하는지에 대해서도 분석을 하였다.

연구를 위하여 2006년부터 2015년까지 국내 공항을 운영 및 관리하고 있는 한국공항공사 공항별 고객만족도 조사 결과를 이용하였고, 고객만족도 조사에서 분류한대로 서비스 품질을 본원적 서비스품질, 차별적 서비스품질, 접점 서비스품질 세 가지로 나누어 분석 하였다. 재무성과는 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률(ROA) 세 가지 지표를 이용하였다.

공항의 재무성과에 미치는 영향은 항공사, 식음료 시설 등 고객만족 이외에 다양한 요인이 혼재되어 있을 것인데, 계량화 할 수 있는 요소들을 고려하고자 노력하였다. 선행연구 및 이론적 배경 등을 바탕으로 통제변수로 저가항공기, KTX, 우리나라 경제성장률, 1인당 국민총소득을 고려하였다.

다중회귀분석을 통하여 본 연구의 가설을 검증해 본 결과, 서비스 품질 중 본원적 서비스품질과 차별적 서비스품질은 고객만족에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이는 서비스 품질이 높을수록 고객만족이 높아질 것이라는 본 연구의 가설을 지지하였다.

공항의 서비스품질이 기업의 재무성과에 긍정적인 영향을 주는지에 대한 분석에서는 차별적 서비스품질만 매출액성장률에 통계적으로 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 나타나 본 연구의 가설을 부분적으로 지지하였다.

세 번째로 고객만족이 기업의 재무성과에 긍정적인 영향을 주는지에 대한 분석에서는 수익형 공항에서 고객만족이 세 개의 재무지표 모두에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났고, 이외는 아무 영향을 주지 못하여, 가설이 기각이 되었다.

분석결과, 본원적 서비스품질과 고객만족이 동일하게 재무성과에 부(-)의 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 고객만족이 언제나 기업의 재무성과를 높여주는 것은 아니라는 점을 시사해 주고 있으며, 본원적 서비스품질은 고객의 안전욕구를 충족 시켜 주고 있으나, 기업의 재무성과 향상에 있어서는 오히려 역의 효과를 가져 옴을 유추해 볼 수 있다.

이에 대하여 선행연구에서는 서비스에 대한 고객의 욕구가 다양한데 이를 모두 충족시키기 위한 지속적인 투자는 기업의 재무성과를 오히려 낮아지게 한다라고 하였다. 또한, 공항 자체가 가진 특성으로 인해 고객이 만족하는 가치와 공항운영자의 재무성과가 일치하지 않는 경우가 존재한다.

공항에 대한 고객만족과 재무성과간에 인과관계가 존재하지 않거나, 약한 부정적인 관계가 존재한다는 점은 사회 공공시설 민영화의 문제점을

간접적으로 시사해 준다. 공항운영자가 수익 극대화가 목표인 민간 기업이라면, 수익향상에 도움이 되지 않는 고객 서비스 향상을 위한 투자보다는, 상업시설 극대화과 비용절감을 위한 서비스 인원 축소 · 공항이용료 인상 등의 조치를 취할 것임을 유추 할 수 있다.

주요어 : 고객만족, 서비스 품질, 재무성과, 공항

학 번 : 2018-24847

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
제 2 절 연구 대상과 범위	2
제 3 절 연구의 방법	3
제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토	4
제 1 절 서비스 품질과 고객만족에 관한 이론적 논의 및 선행연구	4
1. 공항서비스에 관한 논의	4
2. 고객만족에 관한 논의	8
3. 한국공항공사 고객만족도 조사모형	9
4. 서비스 품질 및 고객만족에 관한 선행연구	11
5. 고객만족과 재무성과 관계에 관한 선행연구	13
제 2 절 연구의 차별성	17
제 3 장 연구설계	19
제 1 절 연구문제와 분석틀	19
1. 연구문제	19
2. 연구의 모형	19
제 2 절 연구가설의 설정	21
제 3 절 변수의 조작적 정의와 자료의 수집	27
1. 독립변수	27
2. 종속변수	28
3. 매개변수	30
4. 통제변수	31
5. 자료의 수집	34
제 4 절 연구설계와 방법론	35

제 4 장 연구결과	38
제 1 절 기초통계분석	38
1. 독립변수	38
2. 종속변수	39
3. 매개변수	40
4. 통제변수	41
제 2 절 상관분석	43
1. 전체 공항	44
2. 공익형 공항	46
3. 수익형 공항	48
제 3 절 가설검증	50
1. 공항의 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향	51
2. 공항의 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향	55
3. 공항의 고객만족이 재무성과에 미치는 효과	64
4. 고객만족도가 재무성과에 미치는 매개효과	71
제 5 장 결론	82
제 1 절 연구결과의 요약	82
제 2 절 연구의 의의 및 시사점	84
제 3 절 연구의 한계	90
참고문헌	92
Abstract	95

표 목 차

<표 1> 공항서비스 구성요소(Ndoh & Ashford, 1994)	5
<표 2> 공항서비스 현황과 품질요소(Dawna & Blaise, 2000)	5
<표 3> 서비스제공자별 공항서비스 정의(교통개발연구원, 2011)	7
<표 4> 서비스 품질차원 및 설문항목	9
<표5> 고객만족과 기업의 수익성에 관한 실증 연구	15
<표6> 연도별 공익형 공항 및 수익형 공항	21
<표7> 서비스 품질 세부항목	28
<표8> KTX 노선 공항 항공기 이용객수 변화	32
<표 9> 공항 인근 KTX역	33
<표 10> 변수의 측정과 변수명 정리	34
<표 11> 서비스 품질 변수 통계 수치	38
<표 12> 재무성과 변수 통계 수치	39
<표 13> 고객만족도 변수 통계 수치	40
<표 14> 저가항공기 변수 통계 수치	41
<표 15> 저가항공기 및 KTX 고속철도 변수 통계 수치	42
<표 16> 경제성장률 변수 연도별 수치	42
<표 17> 1인당 국민총소득 변수 연도별 수치	43
<표 18> 변수들간의 상관관계	44
<표 19> 변수들간의 상관관계(공익형 공항)	46
<표 20> 변수들간의 상관관계(수익형 공항)	48
<표 21> 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향(전체 공항)	51
<표 22> 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향(공익형 공항)	52
<표 23> 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향(수익형 공항)	53
<표 24> 연구가설1 검증결과	54
<표 25> 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 영향	55
<표 26> 서비스 품질이 매출액 영업이익률에 미치는 영향	55
<표 27> 서비스 품질이 자산 순이익률에 미치는 영향	56
<표 28> 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 영향	57

<표 29> 서비스 품질이 매출액 영업이익률에 미치는 영향	57
<표 30> 서비스 품질이 자산 순이익률에 미치는 영향	58
<표 31> 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 영향	59
<표 32> 서비스 품질이 매출액 영업이익률에 미치는 영향	60
<표 33> 서비스 품질이 자산 순이익률에 미치는 영향	60
<표 34> 연구가설2 검증결과	63
<표 35> 고객만족이 매출액 성장률에 미치는 영향	64
<표 36> 고객만족이 매출액 영업이익률에 미치는 영향	64
<표 37> 고객만족이 자산 순이익률에 미치는 영향	65
<표 38> 고객만족이 매출액 성장률에 미치는 영향	66
<표 39> 고객만족이 매출액 영업이익률에 미치는 영향	66
<표 40> 고객만족이 자산 순이익률에 미치는 영향	66
<표 41> 고객만족이 매출액 성장률에 미치는 영향	67
<표 42> 고객만족이 매출액 영업이익률에 미치는 영향	68
<표 43> 고객만족이 자산 순이익률에 미치는 영향	68
<표 44> 연구가설3 검증결과	70
<표 45> 고객만족도가 재무성과에 미치는 매개효과 구조방정식 검증결과	71
<표 46> 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 효과	73
<표 47> 고객만족도가 재무성과에 미치는 매개효과 구조방정식 검증결과	74
<표 48> 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 효과	76
<표 49> 고객만족도가 재무성과에 미치는 매개효과 구조방정식 검증결과	77
<표 50> 본원적 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 효과	78
<표 51> 연구가설4 검증결과	79

그림 목차

<그림 1> 연구의 분석틀	20
<그림 2> 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대한 고객만족의 매개효과(전체 공항)	74
<그림 3> 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대한 고객만족의 매개효과(공익형 공항)	76
<그림 4> 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대한 고객만족의 매개효과(수익형 공항)	79

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

서비스품질은 서비스의 전반적인 우수성에 관한 소비자들의 판단으로 정의할 수 있다. 고객만족(CS ; Customer Satisfaction)이란 소비자가 서비스나 제품을 소비하기 전과 소비, 마지막으로 소비 이후에 나타나는 심리의 변화로 나타 낼 수 있다(이청림, 이유재, 2012) 본 연구는 공항의 서비스 품질이 고객만족에 영향을 끼치는 지와 가장 영향력이 있는 서비스품질요인을 알고자 한다.

고객만족은 다차원적 개념으로 제품 또는 서비스의 품질과 관련되어 있고, 고객만족은 기업의 수익성에 기여할 수 있도록 전략적으로 연구되어야 하며, 고객만족과 더불어 이에 따른 경제적 보상과의 관계까지 측정하는 것이 중요하다(김영찬, 차재성, 2003). 민간기업 입장에서는 고객만족 그 자체가 목적이 될 수는 없으며, 수익성으로 귀결되어야 하는 중요한 요인으로 평가한다. 단지 고객만족 극대화를 위해 투자를 하지는 않는다는 것이다.

한편 공공기관 입장에서는 고객만족이 국민행복과도 연결되는 중요한 하나의 가치가 되므로, 고객만족을 위한 투자가 민간기업과는 조금 다른 입장이다. 하지만 국민의 세금으로 운영되는 공공기관으로서 효율성 또한 무시할 수 없으므로, 고객만족이 재무성과에 미치는 효과에 대해서 외면할 수만은 없을 것이다. 본 연구에서는 우리나라 공항에 대해 서비스 품질, 고객만족 관계에 이어 재무성과까지 확대하여 서비스 품질과 고객만족이 재무성과에 미치는 영향을 분석하였다.

한국공항공사는 전국 14개 공항을 관리 운영하는 시장형 공기업이다. 14개 공항중에 김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항을 제외하고는

이외 공항은 만성적인 적자에 시달리고 있어, 지역주민 교통편의 및 국토 균형발전 등을 위한 공익 목적으로 운영을 하고 있는 실정이다. 이러한 이유로 적자공항은 고객서비스 향상을 위한 추가적인 투자가 상대적으로 흑자 공항들에 비해 규모나, 적시성 등에서 쉽지 않을 것으로 판단된다. 이에 고객만족에 영향을 끼치는 서비스 품질요인을 분석하여 효율적으로 고객만족 향상을 위해 투자하는 것이 바람직할 것으로 판단하여 본 연구를 시작하게 되었다. 또한 공항 재무성과에도 고객만족이 영향을 끼치는지 분석하여, 재무성과 향상을 위해서는 어떠한 서비스품질요인을 향상 시켜야 하는지와 고객만족을 관리해야 하는지에 대해서도 연구해보고자 한다.

제 2 절 연구 대상과 범위

본 연구의 목적은 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향과 재무성과 간의 관계에 대하여 우리나라 공항을 대상으로 실증적으로 밝혀보고자 함이다.

본 연구의 대상이 되는 공항은 한국공항공사가 관리하는 전국 14개 공항으로 하였다. 대상 공항은 김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 청주공항, 울산공항, 광주공항, 여수공항, 사천공항, 군산공항, 무안공항, 원주공항, 양양공항, 포항공항이다. 이중 재무성과가 흑자인 공항은 김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항이며 이외의 공항은 적자를 지속하고 있다. 위 14개 공항의 2006년부터 2015년 까지 매년 조사한 고객만족도 평가결과와 공항별 재무성과를 이용하여 연구를 하였다.

제 3 절 연구의 방법

본 연구는 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향과 재무성과간의 관계에 대하여 고객만족도 조사 결과를 이용하여 공항을 대상으로 분석하였다. 분석을 위하여 2006년부터 2015년까지 매년 조사한 고객만족도 평가결과를 이용하여, 한국공항공사가 관리하는 전국 14개 공항에 대한 공항별 고객만족도 평가결과를 수집하였다. 동 자료에는 고객만족도 모형에서 선행요인으로 가정한 서비스품질요인의 값이 있고, 고객만족 점수가 존재한다. 또한 서비스품질과 고객만족도가 재무성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 공항별 재무성과 자료가 필요한데, 동 재무성과 자료는 한국공항공사 내부 자료를 수집하여 연구를 하였다.

이를 바탕으로 고객만족도 평가결과 각각의 서비스품질 점수를 통해 고객만족도에 미치는 영향을 분석하고, 서비스품질 점수와 고객만족도가 공항의 재무성과에 미치는 영향을 각각 분석하고자 한다. 분석방법은 STATA 통계프로그램을 이용하여 상관관계분석, 회귀분석 등 계량분석을 하였다.

제 2 장 이론적 논의 및 선행연구 검토

제1절 서비스 품질과 고객만족에 관한 이론적 논의 및 선행연구

1. 공항서비스에 관한 논의

공항이란 공항시설법 제2조에 따르면 ‘공항시설을 갖춘 공공용 비행장으로서 국토교통부장관이 그 명칭·위치 및 구역을 지정·고시한 것’으로 정의하고 있다. 또한 비행장에 대해서는 동법 제2조에서 ‘항공기의 이륙·착륙을 위하여 사용되는 육지 또는 수면의 일정한 구역’으로 정의하고 있다. 이로 보건데, 공항은 항공기를 이용하여 여객 및 화물을 운송하기 위해 법령과 규정에서 정한 시설 및 장비를 갖춘 비행장으로 볼 수 있다.

장대성(2002)은 공항서비스의 개념을 공항과 연관되어 이루어지는 각종 서비스의 총체이며, 공항은 운송터미널의 개념이 아닌 국가 경쟁력을 대표하는 복합적 서비스산업이라 하였다. 국제공항터미널은 다양한 독립된 조직들이 서로 연결되어 공항의 제반 업무를 수행하는데, 항공기들의 운항 스케줄 수립, 안전한 이착륙을 위한 관제활동, 보안검색 및 수하물 처리, 입출국 수속 및 세관 수속 등 서비스 콤플렉스유형의 산업으로 분류된다고 하였다.

Ndoh & Ashford(1994)는 공항서비스 연구에서 서비스를 구성하는 요소를 다음과 같이 분류 하였다.

〈표 1〉 공항서비스 구성요소(Ndoh & Ashford, 1994)

공항서비스 시스템	내 용
여객과 화물수속	티케팅, 체크인, 보안절차 수하물 처리, 통관 및 세관검사
대기장소	출발장소, 도착장소, 게이트 및 환승라운지
여객터미널 내 이동	curb지역, 탑승, 복도, 환승
각종 부대시설	안내, 화장실, 음식점, 은행, 우체시설
접근 교통성	접근속도, 편리함, 비용, 터미널과 연계성

또한, Dawna와 Blaise(2000)는 공항시설과 측정방법에 따른 서비스 품질요소를 구분·세분화하여 〈표2〉와 같이 열거하였다.

〈표 2〉 공항서비스 현황 및 품질요인(Dawna & Blaise, 2000)

공항시설	측정방법	품질 요인
외부통로	정량적	보행거리, 여객 지원, 여객 밀도성, 직접흐름, 조명, 장애인 기구
	정성적	안전 정보, 표지, 여객의 집중도, 청결성, 보안, 환경
수하물 체크인	정량적	처리시간, 서비스 범위
	정성적	직원의 친절성, 편의, 절차 복잡성, 환경
발권	정량적	처리시간, 서비스 범위
	정성적	편의성, 절차의 복잡성, 직원의 친절성, 환경
공항내 이동	정량적	여객에 대한 지원, 보행거리, 여객 밀도성, 조명, 장애인 시설, 요금
	정성적	게이트, 연계, 통과, 안전 정보, 표지, 여객의 집중도, 청결성, 보안, 환경

공항시설	측정 방법	품질 요인
대기지역	정량적	구역 크기, 조명도, 좌석의 수
	정성적	좌석배치, 안락성, 개인정보 보호, 시설, 편의시설
보안	정량적	처리시간, 서비스 범위, 상업시설 위치 재편성
	정성적	편의성, 절차의 복잡성, 직원의 친절성, 환경
출발 라운지	정량적	처리시간, 서비스 범위, 좌석의 수, 구역 크기, 조명, 상업시설 위치 재편성
	정성적	편의, 절차의 복잡성, 직원의 친절성, 환경
탑승방법	정량적	도보거리, 층간이동, 장애인 시설
	정성적	게이트, 연계, 통과, 편의성, 안전
수하물	정량적	수하물 인계지역, 커브사이드까지의 거리, 처리 시간, 서비스 범위, 구역 크기, 여객 밀도, 장애인 시설
	정성적	공항카트의 이용성, 편의, 직원의 친절성, 절차의 복잡성, 환경, 보안, 좌석
정보 서비스	정량적	가독성, 반복, 일관성, 장애인 시설
	정성적	이해성
상업시설 및 기타 서비스	정량적	적합성, 상업시설 위치 및 크기, 상업시설 수와 형태, 장애인 시설
	정성적	서비스 품질, 직원의 친절성, 환경, 편의 시설
국제선	정량적	서비스 범위, 수속시간
	정성적	절차의 복잡성, 직원의 친절성, 편의, 환경

한편, 국내에서는 한국교통연구원이 공항서비스에 대하여 앞서의 분류와 같이 시설이나 기능이 아닌, 서비스 제공자별로 공항 서비스를 분류하였다.

〈표 3〉 서비스제공자에 따른 공항서비스(한국교통연구원, 2011)

서비스 제공자	공항 서비스
공항 운영자	<ul style="list-style-type: none"> - 보안(Security) - 카트서비스 - 비행 정보 - 안내 - 터미널 시설(일반대합실, 출발 및 도착 대합실, 상업시설, 승객이동 관련 시설, 화장실) - 탑승교 - 접근교통 - 지상운송, 순환
항공사	<ul style="list-style-type: none"> - 발권 및 수속 - 수하물 처리
정부	<ul style="list-style-type: none"> - 세관검사 - 출입국 관리 - 검역

이처럼 공항서비스는 항공기를 이용하기 위하여 고객이 접하게 되는 공항접근 교통시설부터 주차장, 터미널 시설(편의시설, 음식점 등), 항공기 탑승수속, 보안검색, 출입국 관리 등 공항이용에 따른 종합적인 서비스임을 알 수 있다. 또한 공항서비스는 고객이 공항으로 가는 순간부터 시작하여 공항을 떠나는 순간까지 경험하는 서비스의 범위가 넓고, 고객에게 서비스를 제공하는 주체도 공항운영자, 항공사, 정부 등 다양하다.

2. 고객만족에 관한 논의

일반적으로 고객이란 기업 또는 개인이 생산한 재화나 용역을 일정한 대가를 지불하고 구입 및 소비하는 객체를 의미한다. 고객만족(Customer Satisfaction)이란 소비자가 서비스 또는 재화를 경험하기 전과 경험하는 과정, 그리고 경험 이후에 겪게 되는 심리의 변화라고 말할 수 있다(이청림, 이유재, 2012).

이유재(2000)에 따르면 고객만족은 결과(outcome)에 초점을 두는 학자들과 과정(process)에 초점을 두는 학자들로 나뉜다. 결과를 강조하는 학자들은 고객만족을 소비경험으로부터 야기되는 결과로써, 소비 후 느끼는 감정적 반응이나 적절하게 보상되었다고 느끼는 인지적 상태, 소비 전에 상품이나 서비스에 가지고 있던 기대가 소비 후의 경험과 결합하며 발생하는 심리상태 등으로 묘사 할 수 있다. 반면 과정을 강조하는 학자들은 고객만족을 최소한 기대하였던 것 이상으로 소비경험이 좋았다거나, 선택한 사항이 이에 대한 사전적 기대와 일치하였다는 평가로 묘사한다.

그리고 박명호와 조형지(2000)는 고객만족에 대해 과거 선행연구를 요약하면서 고객만족을 인지적 상태, 소비자의 평가, 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 판단 등 네가지 개념으로 정의를 내렸다. 그리고 본인의 연구에서는 고객만족을 기대와 욕구가 충족(fulfillment)된다는 개념으로 인지적인 요소와, 소비관련 정서 개념인 정서적 반응이 결합된 개념으로 정의하고 있다. 기대 충족은 서비스가 소비자가 기대했던 만큼 속성과 혜택을 제공했느냐에 대한 소비자의 판단이다. 기대가 충족될 경우 고객이 만족한다는 것으로, 기대 일치/불일치 패러다임을 반영하고 있다. 욕구 충족은 제품 또는 서비스 성과가 소비자가 바라는 궁극적인 혜택을 얻도록 했는 정도이며, 기대충족보다는 좀 더 고차원적이다. 소비관련 정서개념은 만족스러움, 즐거움, 신나는 느낌, 사랑스러움, 평화, 놀라움 등 긍정적인 감정적 반응이다.

이와 같이 고객만족은 다차원적으로 해석이 가능하고, 결과와 과정이

모두 결합된 것으로 해석이 된다. 소비전 기대와 소비 후 성과, 서비스에 대한 인지와 평가, 소비 후 느껴지는 감정 등 거론된 이론들이 일정 부분 고객만족에 대해 설명이 가능하다.

3. 한국공항공사 고객만족도 조사모형(KAC-CSI : Korea Airports Corporation - Customer Satisfaction Index)

한국공항공사 고객만족도 조사(KAC-CSI)는 공항서비스에 특화된 고객만족도 조사모형으로, 한국표준협회컨설팅에 의해 개발되었다. 공공기관 고객만족도 조사모형(PCSI : Public service Customer Satisfaction Index)이 정부 주관으로 고객만족 서비스 성과를 기관들 간에 비교하기 위한 목적으로 시행되어 왔기 때문에, 미흡하고 개선이 필요한 서비스 분야의 정보 제공이 부족하다는 한계를 가지고 있다. 이에 한국공항공사에서는 개선이 필요한 서비스를 발굴하고, 보다 나은 서비스 제공을 위한 목적으로 공항 서비스에 특화된 고객만족도 조사모형을 한국표준협회컨설팅과 함께 개발하여 전국 공항을 대상으로 조사를 시행하여 왔다.

KAC-CSI 모형은 원인변수인 서비스품질요인을 측정하기 위해 6가지 차원에 다양한 설문항목으로 구성되어 있다. 공공기관 고객만족도 조사모형에 비해서 서비스 개선 정보를 제공하는 등 보다 유용하게 설계되어 있다. KAC-CSI모형의 세부적인 서비스 품질차원과 설문항목은 <표 4>와 같다.

<표 4> 서비스 품질차원 및 설문항목

구분	속성	설문항목
제공시설	제공시설	안내 표지판 등 공항 안내시설
		공항 안내방송(방송 소리 크기, 선명함)
		공항 안내 콜센터(전화문의)
		엘리베이터, 에스컬레이터, 자동문, 카트
		음수대, 대기 의자, 흡연실, 어린이 놀이터

구분	속성	설문 항목		
		공항 내 이동 편리성		
		공항 내의 온도, 습도 등 쾌적성		
		공항 내 조명 밝기 정도		
		공항 내(여객터미널, 대기장소)의 청결성		
		공항 내/외 조경시설		
		공항 내 교통시설(승하차장)		
		주차장 및 주차 대행 등 주차시설, 주차장 이용요금		
		다양한 여객 필요 판매시설의 구비 정도		
		여객 필요시설 편리한 배치		
본원적 서비스 품질	안전성	시설 및 서비스 이용의 안전성		
		공항 내 안전관리 정도		
	신뢰성	시설 및 서비스관련 문제 처리의 신뢰여부		
차별적 서비스 품질	문화성	본원적 서비스 이외의 차별화된 경험 정도		
	즐거움	차별적 체험 후, 만족 정도		
	차별성	차별화된 이미지 제공 노력		
접점 서비스 품질	고객 응대 (인적 차원)	친절성	친절한 인사	
			예의바름	
		단정성	복장단정	
			용모단정	
	고객 이해	적극적 고객이해		
		고객응대 집중		
	업무 처리 (절차 차원)	신속성	업무처리 신속	
			대기시간 적절	
		정확성	정확한 서비스	
			명확한 전달	
			충분한 업무지식	
	시설 환경 (물적 차원)	청결성	시설환경 청결	
정리정돈				
심미성		시각적 세련미		
		주변환경 조화		
편리성		찾기 쉬운 위치		
		물품 이용편리		

(출처 : 한국공항공사 고객만족도 조사자료)

고객만족도 조사결과에서 공항별 고객만족도는 위의 서비스품질요인을 가중치를 주어 합산하여 점수를 산정한다. 고객만족도 값 안에 서비스품질요인 값이 포함되어 있기 때문에, 고객만족도와 서비스 품질요인 두 변수의 관계가 독립되지 않는다. 따라서 본 연구에서는 서비스품질 요인의 값이 반영되어 있지 않은 독립적인 값으로, 서비스에 대한 전반적인 만족도와 충성도(재이용 의향, 타인에게 공항서비스 추천의향)가 결합되어 있는 고객만족 점수를 이용하였다.

4. 서비스 품질 및 고객만족에 관한 선행연구

서비스품질과 고객만족과의 관계에 대해서 일반적으로는 서비스품질이 고객만족에 선행하여 존재하고 고객만족은 그 후에 이루어진다. 그리고 서비스 품질과 고객만족에 대해서도 유사 및 혼돈되는 의견이 존재하나, 둘 사이에는 차이가 존재한다.

우양호, 홍미영(2004)에 따르면 먼저 서비스 품질은 서비스의 상대적인 우월성과 관련하여 태도의 한 형태로서 장기적이고 전체적인 평가라고 볼 수 있다. 반면 고객만족은 소비함에 따른 기대불일치의 결과로서 고객의 다양한 심리상태이다. 둘째, 고객만족은 불일치 변수라는 매개변수에 의해 직접적으로 영향을 받으나, 서비스 품질은 매개변수로서 불일치 변수를 삼지 않는다. 셋째, 고객만족의 평가는 서비스를 이용한 고객의 경험을 바탕으로 이루어지지만, 서비스 품질에 대한 평가는 서비스를 경험하지 않고도 관찰 등을 통해 가능하다. 꼭 서비스를 경험해야 만이 평가가 가능한 것은 아니라는 점이다. 넷째, 고객만족에서는 기대불일치 패러다임하에서 예측적 기대를 적용 하지만, 서비스 품질에서는 성과지각의 기준점으로 기대가 작용한다. 다섯째, 서비스 품질은 서비스에 대한 고객의 인지적 작용을 적용한 평가인데 반해, 고객만족은 서비스 경험을 바탕으로 고객의 인지적 작용과 감정적 작용을 모두 포함하는 종합

적인 평가이다. 마지막으로 고객만족은 서비스 품질보다 가격, 대체재 등 더 많은 선행변수를 가지고 있다.

공항서비스와 고객만족에 대한 선행연구를 살펴보자면, 대부분 서비스 품질이 고객만족의 선행요인으로 밝히고 있으며, 어떠한 품질요인이 고객만족에 가장 큰 영향을 미치고 있는지 연구가 있어왔다.

장대성(2002)은 Cronin & Taylor(1992)의 SERVPERP 모형에서 말한 대로, 서비스품질은 태도에 의해 개념화되어야 하고 측정하는 것이 고객의 만족의 관점에서 측정하는 것보다 더 일관성이 있다는 주장을 근거로 하여 인천국제공항과 김포국제공항을 이용하는 내국인을 대상으로 설문조사를 통해 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 서비스 품질은 공항시설, 운영절차, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성, 지리적 위치, 안전성 등 8개 요인으로 나누었는데, 회귀분석 결과 공항이용객의 만족에 중요한 영향을 끼치는 서비스 품질은 공항 근무자의 반응성과 공항의 안전성이었다.

또한, 장순자·김기웅(2010)은 인천국제공항과 김포국제공항을 이용하는 한·중·일3개국 여객을 대상으로 설문조사를 통해 공항의 서비스품질 차이와 국적별로 공항 서비스품질에 대한 평가를 비교하였고, 전반적인 만족도와 만족도에 대한 국적별 공항별 차이 분석 및 만족도에 영향을 주는 주요 품질요인은 무엇인지 연구하였다. 전반적인 만족도에 영향을 주는 품질요인 세 가지는 정보의 정시성, 시설운영서비스, 제공정보의 내용 순이었다.

한편, 최병권(2007)은 그간의 공항관련 연구가 여객의 서비스 품질 구성 요인에 치중되어 있었으므로, 이와 다르게 공항서비스 이용자 중 운송주선인, 국제 특송 업체, 물류 업체 등 항공운송업체를 대상으로 하여 서비스품질과 만족도에 관한 연구를 실시하였다. 항공운송 업체를 대상으로 서비스 품질요인 및 만족도에 관한 설문을 실시하였고 서비스품질 요인으로는 유형성, 신뢰성, 응답성, 혁신성, 공감성 등 다섯가지 품질요인으로 나누었다. 회귀분석 결과 서비스품질 중, 공감성, 혁신성이 전반적인 만족도에 영향을 가장 많이 끼치는 것으로 나타났다.

본 연구는 공항을 대상으로 한 고객만족도 조사 결과(2006년 ~ 2015년)를 이용하여 여객이 공항을 이용하면서 경험하는 서비스품질과 고객만족에 관한 연구이다. 본 연구에서는 우리나라 공항에 대해서 서비스 품질이 고객만족도에 대해 유효한 인과관계를 갖는지와, 만약 갖는다면 어떤 서비스 품질요인이 가장 인과관계에 영향을 미치는지 분석을 하였다.

5. 고객만족과 재무성과 관계에 관한 선행연구

고객만족과 재무성과 또는 경영성과간의 인과관계 연구는 기업의 입장에서 높은 관심을 가지고 있는 부분이라, 그간 많은 연구가 이루어져왔다. 그러나 연구결과는 고객만족과 재무성과 간에 뚜렷한 인과관계가 존재한다라고 주장할 만큼 명확하지 않았다. 고객만족과 재무성과 사이에 관계가 없는 경우도 많이 존재하며, 산업군별로 약한 긍정적인 인과관계가 존재하는 경우도 있고, 반대로 고객만족과 재무성과사이에 부정적인 관계도 존재하였다.

이유재와 이청림(2006)은 고객만족이 기업실적과 기업가치에 대해 어떤 영향을 주는지 패널데이터 분석법(panel data analysis)을 이용해 검증을 하였다. 고객만족도 값은 한국능률협회컨설팅의 KCSI 지수를 이용하였고, 대상기업은 KCSI 조사값이 있는 87개 기업으로 하였으며 1998년 ~ 2004년까지 총7개년을 대상연도로 하였다. 기업실적은 총자산이익률(ROA : return on asset)과 기업가치로는 경제적부가가치(EVA : economic value added)를 사용하였다. 결과는 기업실적 ROA(베타 0.265, r-square 0.0294)와 기업가치 EVA(베타 0.229, r-square 0.0467)에 대해 고객만족도는 유의한 양(+)의 영향력을 주는 것으로 나타났으며, 고객만족도 상위 50%기업의 경우 기업실적이 하위 50%기업에 비해 유의하게 높은 것으로 나타났다.

전인수와 김현정(2005)은 고객만족이 기업성과에 어떤 영향을 주는지 다중회귀분석 방법을 이용해 검증 하였다. 대상기업은 상장기업으로 83개 기업이고, 대상연도는 2001년부터 2003년까지 총 3개년이다. 고객만족도로는 한국능률협회컨설팅의 KCSI 지수를 이용하였고, 기업성과로는 매출액 성장률, 매출액 이익률, 자산이익률을 사용하였다. 분석결과, 제품 및 서비스 품질향상을 위한 투자는 고객만족지수에 유의한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 그리고 고객만족도와 재무성과와의 분석에서는 매출액성장률은 유의한 영향이 없었고, 매출액 이익률(베타 0.12, r-square 0.010), 자산이익률(베타 0.12, r-square 0.011)과는 유의한 긍정적인 관계가 있음이 나타났다. 또한 고객만족도가 높을수록 매출액 성장률, 매출액 이익률, 자산이익률이 높으나, 반면 고객만족도가 낮은 기업에서는 재무성과간의 관계에서 어떠한 유의한 결과도 도출되지 않았다. 이는 고객만족의 효과는 단계별로 나타난다고 한 Heshett et al.(1977)의 단계논리를 뒷받침하는 것이라 할 수 있다는 것이다. 고객만족도가 낮은 집단의 경우 재무성과와는 유의적인 관계가 없지만, 고객만족도가 높은 기업(KCSI 57.4 이상)의 경우에는 고객이 무차별존(zone of indifference)이나 애정존(zone of affection)에 속하게 되어 재무성과가 높아질 수 있다는 의미이다. 이들은 75점에서 90점까지를 무차별존으로 90점 이상을 애정존으로 보고 있다.

Anderson, Fornell and Rust(1997)는 스웨덴의 고객만족도(SCSB : Swedish Customer Satisfaction Barometer) 조사대상 기업들을 대상으로 1989년부터 1992년 까지 총 3개년에 대해 고객만족과 기업성과와의 관계를 분석하였다. 결과는 고객만족이 생산성(종업원 1인당 매출)과 수익성(ROI)에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고 고객만족도의 변화와 생산성간의 변화에서는 제조업에서는 긍정적인(+) 영향을 주는 것으로 나타났으나, 서비스업에서는 부정적인(-) 영향을 주는 것으로 결과가 나타났다.

Tornow and Wiley(1991)는 설문조사를 통한 고객만족도와 기업성과 간의 관계 연구에서 고객만족과 총이익 간에는 부정적인 상관관계가

존재함을 설명해 보였다.

또한 박상준과 김현철(2003)은 NCSI 고객만족지수와 시장점유율간의 관계 연구에서 산업전체를 대상으로 하였을 때는 유의적인 관계가 나타나지 않았으나, 산업군별로 하였을 때, 몇몇 군에서 최대 30% 정도로 약하게 고객만족지수와 시장점유율간의 긍정적인 관계를 나타내었다. 반면 금융업 등 일부 산업군에서는 고객만족지수가 시장점유율에 부정적인 영향을 주는 것도 있었다.

국내 외 고객만족도와 재무성과간의 연구결과를 정리해 보면 <표5>과 같다.

<표5> 고객만족과 기업의 수익성에 관한 실증 연구(이유재, 이청림 (2010) 편집)

연구	고객만족도	기업 성과	관계
Tornow and Wiley(1991)	설문조사	총 이익	-
Anderson et al.(1994)	SCSB	ROI	+
		시장점유율	-
Anderson et al.(1997)	SCSB	ROI	+
		생산성	+/-
Ittner and Larcker(1998)	CSI 측정	매출액	+/-
		비용	n.s
		마진	+/n.s
		매출액이익률	+/n.s
		retail customers	+/n.s
		business customers	+/n.s
	ACSI	시장점유율	+

연 구	고객만족도	기업 성과	관계
		누적 비정상수익	+/-
Bernhardt et al.(2000)	설문조사	매출, 고객수, 수익	+/-
Edvardsson et al.(2000)	SCSI	이윤	+
Yeung et al.(2002)	ACSI	영업이익, 순이익	+
박상준과 김현철(2003)	NCSI	시장점유율	n.s./+/-
Gruca and Rego(2005)	ACSI	미래의 현금흐름	+
		현금흐름 변화량	-
전인수와 김현정(2005)	KCSI	매출액성장률, 매출액이익률, ROA	n.s/+
이유재, 차경천, 이청림(2008)	KCSI	ROA, EVA	+

주) +: positive, -: negative, n.s: not significant

위 연구들은 고객만족 수준의 높고 낮음이 기업의 실적에 어떠한 영향을 주는지에 대한 검증을 하였다. 즉 고객만족도가 독립변수로 사용되고 기업의 실적 변수가 종속 변수로서의 역할을 하는 분석 형태를 보여주었다. 연구결과는 고객만족이 기업의 재무성과에 뚜렷하게 긍정적인 영향을 준다고 말하기는 어려우며, 부분적으로 기업의 재무제표상 실적 지표에 긍정적인(+) 유의한 영향을 주는 것으로 나타났는데, 부정적인(-) 영향도 일부 연구에서는 나타났다는 점이 주목할 만하다.

기업의 실적에 영향을 미치는 요인으로는 경쟁사의 제품, 가격, 당시의 경제상황, 세계 경제의 흐름 등 다양한 요인이 결합되어 있을 것이기 때문에 다수의 기업을 대상으로 고객만족이 기업의 실적에 긍정적인 영향을 끼친다고 일괄적으로 단정하기란 어려울 것이다. 또한, 선행연구는 고객만족을 위한 투자가 기업의 실적에 항상 긍정적인 영향을 주는 것은 아니라는 점을 시사한다. 서비스나 제조업 등 산업의 분류형태, 필수재

또는 소비재 등 제품의 형태 등에 따라 고객만족의 개념도 달라질 것이며, 그에 따른 재구매도 다양한 방식으로 표출될 수 있으므로 각 기업의 상황에 맞게 최적화된 고객만족을 위한 투자를 해야지, 고객만족 자체의 최대화를 목표로 해서는 안된다는 것이다(김영찬, 차재성, 2003).

본 연구에서는 공공기관이 운영하고 있는 우리나라 공항에 대해서 고객만족 뿐 아니라 서비스 품질요인이 재무성과에 미치는 영향이 있는지에 대하여 살펴보려 한다.

제 2 절 연구의 차별성

이상에서 살펴본 이론적 고찰 및 선행연구의 검토를 통하여 본 연구가 갖는 차별성을 정리하면 다음과 같다.

우선 서비스업종 등 분야에 대해 서비스(제품) 품질과 고객만족도에 관한 선행연구는 많았으나, 공항 서비스에 대한 분야는 한정적이었다. 또한 공항에 대한 선행연구의 경우에도 인천공항에 대한 연구가 주를 이루고 있는데, 본 연구는 국내 전국 공항을 대상으로 분석한 점에서 선행연구와 차이를 갖는다. 그리고 선행연구들은 특정시점에서 자체 설문조사를 하는 경우가 많았으나, 본 연구는 서비스품질과 고객만족간의 관계를 분석하기 위하여 다년간의 고객만족도 조사결과를 이용하였다.

다음으로 고객만족도와 재무적 성과간의 관계에 대해 분석을 한 선행연구와의 차이점에 대해서는 국내연구에서는 대부분 상장된 기업을 대상으로 한국능률협회컨설팅의 KCSI 지수나 한국생산성본부의 NCSI 지수를 이용하여 분석을 주로 해왔다. 본 연구는 공공기관이 운영하는 공항을 대상으로 연구를 하였다는 점과 한국공항공사 고객만족도 조사결과를 사용하였다는 점에서 차이를 갖는다.

권순철(2012)의 연구는 국내 공항을 대상으로 고객 관점 성과와 재무적 관점 성과간의 인과관계를 2006년부터 2012년까지 대상기간으로 분석하였는데, 고객관점 성과로는 공공기관 고객만족도(PCSI) 점수를 사용하였고, 재무적 관점으로는 매출액성장률과 당기순익 성장률을 사용하였다. 본 연구와의 차이점은 선행연구는 고객만족도 자체와 재무성과간의 인과관계에 대해 분석한 반면, 본 연구는 서비스품질요소와 고객만족도간의 인과관계, 고객만족과 재무성과, 서비스품질요소와 재무성과간의 관계 등 다방면으로 분석을 시도하였다 점에서 차이를 갖는다. 또한 선행연구는 고객만족 점수로 PCSI를 이용하였고, 본 연구는 한국공항공사 고객만족 설문조사(KAC-CSI) 결과를 이용하였으며, 재이용 의향 및 타인추천 의향이 반영되어 있는 고객만족 점수를 사용하였다는 점에서 차이를 갖는다.

제 3 장 연구설계

제 1 절 연구문제와 분석틀

1. 연구문제

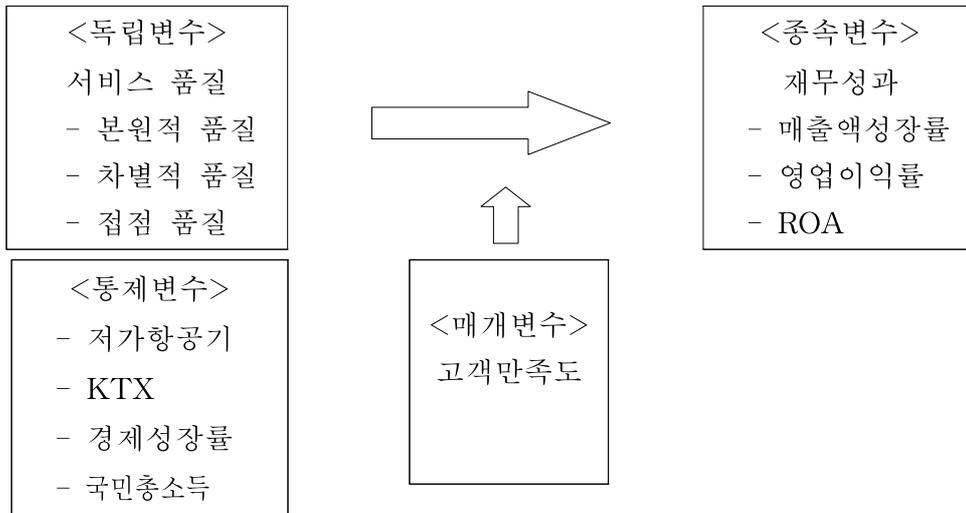
본 연구는 공항서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향과 재무성과간의 관계에 대하여 한국공항공사 고객만족도 조사 결과를 이용하여 우리나라 공항을 대상으로 실증적으로 밝혀보고자 한다. 각 공항별 고객만족도 결과를 토대로 서비스 품질요인이 고객만족 점수에 미치는 영향과 고객만족이 재무성과에 미치는 영향, 그리고 마지막으로 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향을 살펴본다. 이를 토대로 공항 서비스품질이 고객만족도 점수에 영향을 미치는지와 가장 인과관계가 높은 서비스 품질요인을 찾아내어 적자공항이 존재하고 있는 현실에서 저비용으로 효율적으로 고객만족을 추구하기 위함이다. 그리고 공항 서비스 고객만족도 결과를 이용하여 공항의 재무성과에 영향을 미치는지를 분석하여, 재무성과 향상을 위해서는 어떠한 서비스품질 요인을 집중 관리해야 하는지 알아내하고자 한다.

2. 연구의 모형

본 연구는 공항서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향과 재무성과간의 관계에 대하여 우리나라 공항을 대상으로 살펴보는 것이 목적이다.

앞서 살펴본 선행연구에서와 같이 서비스 품질은 고객만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 이러한 선행연구 결과들을 바탕으로 우리나라 공항을 대상으로 서비스품질이 고객만족에 유의미한 정(+)의 관계를 가지는지와 가장 영향을 미치고 있는 서비스품질 요인이 어떤 것인지 살펴보고자 한다. 또한 고객만족이 재무성과에 영향을 미치는 지와 서비스품질 자체가 재무성과에 영향을 끼치는지에 대해서도 연구해 보고자 한다. 본 연구에서의 독립변수가 되는 서비스품질은 한국 공항공사 고객만족도 결과에서 공항별로 여객에 대한 서비스품질 요인인 본원적 서비스품질, 차별적 서비스품질, 접점 서비스품질 점수를 기준으로 삼았다. 고객만족 변수는 전반적인 만족도와 충성도(재이용 의향, 타인에 서비스 추천의향)를 반영한 고객만족 점수를 이용하였다. 종속변수가 되는 재무성과는 매출액성장률(net sales growth rate), 매출액영업이익률(operating profit to sales ratio), 총자산순이익률(return on assets)로 하였다. 이러한 모형을 도식화 하면 다음과 같다.

〈그림 1〉 연구의 기본 분석틀



제 2 절 연구가설의 설정

본 연구는 공항서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향과 재무성과간의 관계에 대하여 고객만족도 조사 결과를 이용하여 공항을 대상으로 분석하고자 한다. 본 연구에서의 독립변수인 서비스품질은 한국공항공사 고객만족도 결과에서 공항별로 여객에 대한 서비스품질요인 점수로 정의하였고, 매개변수인 고객만족은 여객에 대한 고객만족도 점수를 기준으로 하였다. 종속변수가 되는 재무성과는 매출액성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률로 기준 하였다.

공항은 전체 공항을 먼저 분석하고, 좀 더 의미 있는 결과를 도출하고자 수익형 공항과 공익형 공항으로 세분화하여 분석을 하였다. 공공기관의 운영에 관한 법률 제5조에 따르면 공기업과 준정부기관을 나누는 기준은 자체수입액이 총수입액의 2분의 1 이상이나이다. 자체수입액으로 비용을 충당하지 못할 경우에는 국고로 보전을 해줘야 하는데, 동 원리에 따라 매출액이 영업비용의 50%(매출액/영업비용) 이상을 수익형 공항, 50% 미만을 공익형 공항으로 구분하였다. 동 분류는 권순철(2013)의 연구에서 공항 구분 기준과 동일하다. 이 기준을 적용하여 2006년부터 2015년까지 각 해의 공항 분류를 보면 다음과 같다.

〈표6〉 연도별 공익형 공항 및 수익형 공항

구 분	공익형 공항	수익형 공항
2006년	울산공항, 청주공항, 양양공항, 여수공항, 사천공항, 포항공항, 군산공항, 원주공항, 목포공항	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 광주공항
2007년	울산공항, 청주공항, 양양공항, 여수공항, 사천공항, 포항공항, 군산공항, 원주공항,	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 광주공항
2008년	울산공항, 청주공항, 여수공항, 사천공항, 포항공항, 군산공항,	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 광주공항

구 분	공익형 공항	수익형 공항
	원주공항, 무안공항	
2009년	울산공항, 청주공항, 여수공항, 사천공항, 포항공항, 군산공항, 원주공항, 무안공항	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 광주공항
2010년	울산공항, 청주공항, 여수공항, 사천공항, 포항공항, 군산공항, 원주공항, 무안공항	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 광주공항
2011년	울산공항, 청주공항, 여수공항, 사천공항, 포항공항, 군산공항, 원주공항, 무안공항	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 광주공항
2012년	울산공항, 청주공항, 여수공항, 사천공항, 포항공항, 군산공항, 원주공항, 무안공항	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 광주공항
2013년	대구공항, 울산공항, 청주공항, 양양공항, 여수공항, 사천공항, 포항공항, 군산공항, 원주공항, 무안공항	김포공항, 김해공항, 제주공항, 광주공항
2014년	울산공항, 양양공항, 여수공항, 사천공항, 군산공항, 원주공항, 무안공항	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 청주공항, 광주공항
2015년	울산공항, 여수공항, 사천공항, 군산공항, 원주공항, 무안공항	김포공항, 김해공항, 제주공항, 대구공항, 청주공항, 광주공항

이를 바탕으로 본 연구에서의 가설을 다음과 같이 설정한다.

첫째, 이미 시행된 고객만족도 조사결과에 대한 실증적인 분석을 통해 고객만족에 영향을 미치는 서비스품질 요인들을 점검하여 가장 인과관계가 높은 요인을 찾아내어 공항 이용객의 만족을 위해 효율적으로 관리해야 하는 서비스 부분을 알아내고자 한다. 또한 공익형 공항과 수익형 공

항으로 분류하여 각각 분석을 통하여 차이점이 있는지 확인하고, 제한된 예산으로 효율적으로 고객만족관리를 위해서는 어떤 서비스 요인에 집중해야 하는지 공항 분류별로 알아내고자 한다.

〈가설 1〉 공항의 서비스품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-1〉 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-2〉 공항의 차별적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-3〉 공항의 접점 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-4〉 공익형 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-5〉 공익형 공항의 차별적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-6〉 공익형 공항의 접점 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-7〉 수익형 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-8〉 수익형 공항의 차별적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

〈가설 1-9〉 수익형 공항의 접점 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

둘째, 서비스 품질요인이 재무성과에 영향을 미치는지에 대해 알아보하고자 한다. 선행연구에서는 주로 고객만족 지표가 재무성과에 미치는 영향이나, 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 대해 연구가 있어왔으나, 서비스 품질요인이 재무성과에 미치는 영향에 대한 연구는 많지 않았다. 서비스품질과 재무성과간의 관계에 대하여 서비스품질은 고객만족

도를 거쳐서 서비스 재이용 및 재구매 등 재무성과에 영향을 미치는 것으로 일반적으로 인식을 하나, 앞서의 선행연구 결과(표5)에서와 같이 고객만족이 반드시 재무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나지는 않았다. 따라서 고객만족도가 항상 서비스의 재이용 및 재구매로 이어지지 않는다면, 서비스품질이 고객만족변수를 거치지 않고 직접적으로 재무성과에 미치는 영향이 있는지와 그 효과에 대해서 알아보고자 한다.

또한 공항 서비스품질 결과를 이용하여 재무성과에 영향을 미치는 요인이 있는지와 인과관계가 존재하는지를 찾아낼 뿐만 아니라, 재무성과 향상을 위해서는 어떠한 서비스 요인을 집중 관리해야 하는지 공항분류별로 알아내고자 한다.

선행연구 분석에서와 같이 고객만족이 기업의 재무성과에 긍정(+) 또는 부정(-)적인 영향을 주는 것도 있고 아무런 영향을 주지 못하는 결과도 있었으나, 서비스 품질요인이 향상되면 고객만족과 기업의 성과에도 긍정적인 영향을 줄 것이라는 것이 일반적으로 추정 가능하므로, 본 연구에서는 재무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 가설대상으로 하였다.

〈가설 2〉 공항의 서비스품질은 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-1〉 본원적 서비스 품질은 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-2〉 차별적 서비스 품질은 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-3〉 접점 서비스 품질은 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-4〉 공익형 공항의 본원적 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-5〉 공익형 공항의 차별적 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-6〉 공익형 공항의 접점 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-7〉 수익형 공항의 본원적 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-8〉 수익형 공항의 차별적 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 2-9〉 수익형 공항의 접점 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

셋째, 고객만족도가 공항의 재무성과에 영향을 미치는지 알아내고자 한다. 선행연구는 서비스품질 요인을 제외하고, 고객만족도 자체가 기업의 성과에 미치는 영향에 대해 분석을 한 것이 대부분이고, 연구 논문수도 많다. 그만큼 고객만족도와 기업의 성과와의 관계에 대해 관심이 높고, 논리적인 관계가 성립한다는 의미이다.

이에 본 연구에서도 서비스 품질요인을 제외한 고객만족도 자체가 공항의 재무성과에 미치는 영향에 대해서 분석을 하고자 한다. 선행연구에서는 고객만족이 기업의 재무성과에 긍정(+) 또는 부정(-)적인 영향을 주는 것도 있고, 아무런 영향을 주지 못하는 결과도 있었으나, 기업의 서비스로 인해 고객만족이 향상되면 기업의 성과에도 긍정적인 영향을 줄 것이라는 것이 일반적으로 추론 가능하므로, 본 연구에서는 재무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 가설대상으로 하였다.

〈가설 3〉 공항의 고객만족도는 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3-1〉 전체 공항의 고객만족도는 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3-2〉 공익형 공항의 고객만족도는 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

〈가설 3-3〉 수익형 공항의 고객만족도는 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

넷째, 〈가설 2〉에 이어서 추가적으로 고객만족도를 매개변수로 하여, 서비스품질이 공항의 재무성과에 영향을 미치는지 알아내고자 한다. 즉,

고객만족도가 서비스품질을 독립변수로 하여 종속변수인 재무성과에 미치는 매개효과를 알아내고자 한다. <가설 2>는 고객만족 변수를 거치지 않고, 서비스품질이 직접적으로 재무성과에 미치는 영향을 분석을 한 것이고, 이번 가설은 고객만족 변수가 서비스품질과 재무성과 사이에서 매개효과를 가지는지에 대해 추가적으로 분석을 한 것이다.

선행연구에서는 고객만족이 기업의 재무성과에 긍정(+) 또는 부정(-)적인 영향을 주는 것도 있고 아무런 영향을 주지 못하는 결과도 있었으나, 서비스 품질요인이 향상되면 고객만족과 기업의 성과에도 긍정적인 영향을 줄 것이라는 것이 일반적으로 추정 가능하므로, 본 연구에서는 재무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 가설대상으로 하였다.

<가설 4> 서비스품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-1> 본원적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-2> 차별적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-3> 접점 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-4> 본원적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 공익형 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-5> 차별적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 공익형 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-6> 접점 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 공익형 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-7> 본원적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 수익형 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-8> 차별적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 수익형 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

<가설 4-9> 접점 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 수익형 공

항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 변수의 조작적 정의와 자료의 수집

1. 독립변수

서비스 품질속성 및 서비스측정방법에 대해서는 연구자마다 이론이 다양하다. 본 연구에서는 주관성을 배제하고 객관적인 지표를 사용하기 위하여 연구자가 직접 작성한 설문조사를 이용하는 대신, 한국공항공사가 리서치 조사기관에 의뢰하여 조사한 공항별 고객만족도 조사 결과를 이용하였다. 대상연도는 2006년 ~ 2015년 까지이며, 한국공항공사 고객만족도 조사결과에서 서비스 품질요인 값을 독립변수로 이용하였다.

공항에 대한 고객만족도 조사는 매년 1,100여명 가량을 대상으로 각 공항마다 공항을 이용하는 여객을 대상으로 설문조사를 통해 이루어진다.

여객에 대한 설문조사는 구조화된 설문지를 이용하여 개별면접조사를 하였다. 2015년 기준으로 총1,150명의 여객을 대상으로 조사가 이루어 졌다. 표본특성으로는 남성 57.7%, 여성 42.3%이고, 20대 35.8%, 30대 21.7%, 40대 21.9%, 50대 20.6% 구성 비율을 이루고 있다.

서비스 품질은 본원적 서비스품질, 차별적 서비스품질, 접점 서비스품질로 나뉘며, 세부적인 구성 속성으로는 다음과 같다.

〈표7〉 서비스 품질 세부항목

차원	속성		세부 항목
본원적 서비스 품질	신뢰성		시설 및 서비스관련 신뢰여부
	안전성		시설 및 서비스 이용의 안전성
	안전관리		공항내 안전관리 정도
차별적 서비스 품질	문화성		본원적 서비스 이외 차별화된 경험정도
	즐거움		차별적 체험 후, 만족정도
	차별성		차별화된 이미지 제공노력
접점 서비스 품질	고객응대 (인적차원)	친절성	친절한 응대
		단정성	복장과 용모단정
		고객이해	경청태도 및 적극성
	업무처리 (절차차원)	신속성	업무처리 신속
		정확성	정확한 서비스
	시설환경 (물적차원)	청결성	청결 및 정리정돈
		편리성	찾기 쉬운 위치
			이용 편리성

(출처 : 2015년 한국공항공사 고객만족도조사 자료)

2. 종속변수

본 연구에서 재무성과는 다음과 같이 세 지표로 측정한다. 첫째, 매출액 성장률(Sales growth rate)이다. '(당기매출액 - 전기매출액)/전

기매출액'으로 측정되는 매출액 성장률은 기업의 매출이 증가하는지와 기업이 성장하고 있는지 확인할 수 있는 중요한 지표이다. 매출액성장률이 높다는 것은 매출액이 과거에 비해 지속적으로 증가하고 있다는 것으로 향후 기업의 성장성이 양호하고 전망이 밝다는 의미가 된다. 전인수, 김현정(2005)의 연구에서는 고객만족도와 기업의 매출액성장률의 관계에 대해서 연구대상 기간 전체에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았으나, t-1기의 고객만족에 대해서는 긍정적인 영향을 주어 이월효과가 있다는 연구결과가 나왔다.

둘째, 매출액 영업이익률(operating profit to sales ratio)이다. '영업손익/매출액'으로 측정되는 매출액 영업이익률은 기업의 매출액을 통해 어느 정도 영업성과를 이루고 있는지 보여주는 지표이다. 앞서의 매출액성장률이 순수하게 매출액으로만 구성된 지표라 한다면, 매출액 영업이익률은 영업이익을 고려함으로 대규모 판촉행사 등을 통한 밀어내기식 판매를 통해 매출액을 억지로 증가시키고 있는지 매출액성장률과 비교함으로써 가려낼 수 있는 지표이다. 매출액 영업이익률이 높다는 것은 매출과 관련된 원가인 매출원가와 판매관리비가 적게 소요됨으로 인해 매출을 통한 순이익이 높다는 의미이다. 즉, 매출을 할수록 기업이 이익이 나는지 손해가 나고 있는지를 확인할 수가 있다.

본 연구에서는 기업의 최종 손익인 당기순이익(순손실)보다는, 영업외 활동으로 인한 수익과 비용의 영향을 받지 않고 기업의 영업활동을 통해서만 얻게 되는 영업이익(손실)을 기준 수치로 이용하는 것이 더 합리적일 것으로 판단하였다. 고객만족도는 기업의 매출성과를 올리하고자 하는 마케팅 및 영업활동과 관계있는 개념이지, 그 외 일시적이거나 재무활동을 통해 얻게 되는 이자비용, 이자수익과는 관련이 없기 때문이다. 따라서 영업이익을 매출액으로 나눈 매출액 영업이익률(operating profit to sales ratio)을 재무성과 지표 중 하나로 사용하였다.

셋째, 총자산순이익률(Return on Assets)이다. '당기순이익/총자산'으로 측정되는 총자산순이익률은 기업이 이익을 발생시키기 위해 얼마나 자산을 효율적으로 운용하고 있는지 확인할 수 있는 지표이다. 총자산순

이익률이 낮다는 것은 부채와 자본의 합으로 이루어져 있는 자산을 이익을 내기 위해 효율적으로 운용하고 있지 못하다는 것이며, 그만큼 기업의 효율성이 떨어진다는 의미가 된다. KCSI 지수를 이용하여 고객만족도와 총자산이익률(ROA)간의 관계에 대해 연구한 이유재와 이청림(2006) 연구결과는 고객만족도가 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 전인수와 김현정(2005)의 연구에서도 총자산이익률(ROA)을 종속변수의 하나로 연구해 본 결과, 고객만족도가 통계적으로 유의한 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 본 연구에서도 총자산이익률(ROA)을 재무성과 지표 중 하나로 사용하였다.

3. 매개변수

고객만족(CS ; Customer Satisfaction)은 고객들이 제품 또는 서비스에 대하여 경험하기 이전에 가진 기대와 경험 이후에 체감하는 감정적 불일치에 대한 평가라는 개념이 일반적이긴 하나, 고객만족의 개념 및 측정은 연구자에 따라 다양하다(이청림, 이유재, 2012). 따라서 본 연구에서는 주관성을 배제하고 객관적인 지표를 사용하기 위하여 직접 설문조사를 하는 대신, 한국공항공사에서 민간 리서치 회사에 의뢰하여 조사한 고객만족도 조사 결과를 이용하였다.

고객만족 수치 값은 공항별 고객만족도조사 결과 중에서, 전반적인 고객만족도와 재이용 의향·타인 추천의향 등 세개의 합으로 구성된 고객만족 값을 이용하였다. 당초에는 고객만족도 값 자체를 이용하고자 하였으나, 동 값은 각 서비스 품질 값에 가중치를 적용하여 합계를 낸 것으로 서비스품질과의 관계에서 독립적이지 않아 연구 목적 상 적절하지 않다. 따라서 서비스 품질 값과 별개로 설문조사를 통해 얻어낸 전반적인 만족도와 재이용 의향, 타인추천 의향이 반영되어 있는 고객만족 값을 사용하였다.

한국능률협회컨설팅에서는 우리나라의 산업별 서비스, 제품에 대한 고객만족 정도를 나타내는 지수인 KCSI를 매년 조사하여 발표하는데, 1992년 시작한 이래 국내에서는 가장 오랜 역사와 공신력을 가지고 있다. KCSI 지수는 전반적 만족도, 서비스 품질에 대한 요소만족도, 재구입 의향률을 합계하여 점수가 산정된다. 본 연구에서 사용하는 고객만족값은 KCSI 지수와 유사한데, 차이점은 연구대상 고객만족값에는 서비스품질에 대한 요소만족도가 제외되어 있고, 타인추천 의향이 추가적으로 반영되어 있다.

4. 통제변수

공항의 재무성과에 미치는 영향은 연구하고자 하는 고객만족도 이외에 다양한 요인이 존재 할 것인데, 본 연구에서는 계량화 할 수 있는 부분은 고려하고자 노력하여 총 네 가지 통제변수를 지표로 하였다.

첫 번째 고려한 통제변수는 저가항공기이다. 항공기 이용의 대중화에 지대한 영향을 미친 요인으로 저가항공사(LCC : LOW COST CARRIER)의 활성화를 고려할 수 있다. 저가항공사란 전략적으로 기존 대형항공사 항공운임의 50%~60% 정도의 저가 운임을 핵심 경쟁 무기로 하여, 정시 도착 및 출발, 기내식 및 수하물 유료화, 지상 직원 최소화, 인터넷 예약 기능 활성화 등을 통해 기존 항공시장에서 새로운 항공수요를 창출하고 있는 항공사를 저가항공사라고 할 수 있다(박정향, 2010). 과거 항공기 이용이 부담스러웠던 것은 비용이 타 교통수단에 비해 비쌌기 때문이었다. 그러던 것이 2005년 한성항공을 필두로 제주항공, 에어부산 등 저가항공사가 생겨나면서 기존 대한항공 및 아시아나항공 등의 대형항공사(FSC : FULL SERVICE CARRIER) 이용요금의 50% ~ 70%가량 수준으로 항공기 이용이 가능한 시대를 열게 되자 항공기 이용의 대중화를 견인하였다. 이러한 점을 고려하여 통제변수로 저가항공사를 놓고 공항별로 연간 저가항공기 운항횟수를 측정하였다.

두 번째 고려한 통제변수로는 고속철도(KTX)이다. 고속철도는 항공기와 경쟁관계에 있으며, 대체재라 할 수 있다. 2004년 고속철도가 처음 개통된 이래 항공여객은 급격하게 감소하였다. 외국의 경우에도 유사한 사례를 볼 수 있다. 중국 정부의 자국의 고속철도 건설 정책이 시작되자, 중국남방항공(China Southern Airlines)은 고속철도로 전환되는 여객들의 영향으로 광저우-우한, 광저우-창사간 노선의 항공운항을 폐지하였다(이준규, 유광의, 김덕녕, 2012). 우리나라 역시 KTX가 개통한 시기 근처 공항의 항공기 이용객수가 급격하게 감소하였다. 2004년 고속철도가 처음 개통한 시점부터 연간 항공기 이용객수의 증감현황을 보면 항공기 이용객수가 급감한 것을 알 수 있다. 2018년 현재 서울-대구 노선은 항공기 운항을 하지 않고 있다.

〈표8〉 KTX 노선 공항 항공기 이용객수 변화

구 분	서울 - 부산		서울 - 대구	
	여객수	전년대비증감율	여객수	전년대비증감율
2004	1,893,763	-27%	282,827	-60%
2005	1,427,775	-25%	77,170	-73%
2006	1,346,652	-6%	35,362	-54%
2007	1,337,752	-1%	22,986	-35%
2008	1,216,684	-9%	375	-98%
2009	1,159,304	-5%	474	26%
2010	1,248,650	8%	296	-38%
2011	1,180,950	-5%	379	28%
2012	1,099,799	-7%	114	-70%
2013	1,015,923	-8%	209	83%
2014	1,045,316	3%	182	-13%
2015	1,159,094	11%	134	-26%

(출처 : 항공통계)

이러한 점을 고려하여 통제변수로 KTX를 놓고, 공항 인근의 KTX역의 이용객수를 측정하였다. 공항인근 KTX역으로는 <표 9>와 같다.

<표 9> 공항 인근 KTX역

공 항	KTX역	공 항	KTX역	공 항	KTX역
김포	서울, 용산, 수서, 영등포, 행신	김해	구포, 부산	대구	동대구, 대구
울산	울산	사천	진주	청주	오송
광주	광주송정	여수	여수, 순천, 여천	군산	익산
무안	목포	양양	강릉		

세 번째 고려한 통제변수로는 경제성장률이다. 과거 항공기 이용은 고가의 교통수단으로 부자의 전유물로 여겨지거나, 비즈니스 목적상 기업의 비용으로 개인이 이용하던 것이 대다수였으나, 경제가 급성장 하면서 국민소득이 증대함에 따라 해외여행 및 국내여행이 활성화 되면서 항공기이용도 증가하였다. 이러한 점을 반영하여 통제변수로 우리나라 경제성장률을 고려하였다.

네 번째 고려한 통제변수는 1인당 국민총소득(GNI)이다. 세 번째 통제변수인 경제성장률이 국가 전체의 성장정도를 나타내는 지표라 하면, 1인당 국민총소득(GNI)은 국민들의 평균적인 생활수준을 가늠할 수 있는 지표이다. 국민들의 평균적인 생활수준이 높아짐에 따라, 국내 외 관광욕구도 증가하였고 이에 따라 고가의 교통수단인 항공기 이용도 증가하였을 것으로 예상되므로 통제변수로 고려를 하였다.

위에서 언급한 변수들을 모두 정리하면 <표10>과 같다.

〈표 10〉 변수의 측정과 변수명 정리

구분	변수		조작적 정의
독립변수	서비스 품질	본원적 서비스품질	국내 공항 고객만족도 조사결과
		차별적 서비스품질	
		접점 서비스품질	
종속변수	재무 성과	매출액 성장률	(당기매출액 - 전기매출액)/ 전기매출액
		매출액 영업이익률	영업손익/매출액
		총자산 순이익률	당기순이익/총자산
매개변수	고객만족도		국내 공항 고객만족도 조사결과 (재이용 의향, 타인추천 의향 반영)
통제변수	저가항공기		공항별 저가항공기 운항횟수
	KTX		공항별 인근 KTX역 이용객수
	경제성장률		경제성장률
	국민총소득(GNI)		1인당 국민총소득

5. 자료의 수집

본 연구의 분석을 위한 연구 데이터는 한국공항공사 공항별 고객만족도 조사결과로, 2006년부터 2015년까지 총 10개년 자료를 이용하여 분석을 하였다. 재무성과는 한국공항공사 공항별 재무제표를 이용하였다.

제 4 절 연구설계와 방법론

본 연구는 공항서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향과 재무성과간의 관계에 대하여 우리나라 공항을 대상으로 살펴보는 목적으로 연구 설계를 실시하였다. 본 연구에서는 아래와 같은 분석 모형들을 통하여 서비스 품질요인이 고객만족도에 미치는 영향력과 설명력을 가질 수 있는지를 분석해 보고자 하였다. 또한, 고객만족도가 재무성과에 미치는 영향과 서비스품질요인이 재무성과에 미치는 영향을 분석하였다. 분석은 STATA 13.0 통계패키지를 활용하였으며, 이를 통하여 기술통계분석, 합동회귀분석 등을 실시하였다.

○ 서비스 품질요인 → 고객만족도

1. 분석틀

$$Y_i = \alpha + \beta_1 A + \beta_2 B + \beta_3 C + \beta_4 D + \beta_5 E + \beta_6 F + \beta_7 G + \varepsilon$$

2. 변수설명

1) 종속변수

$$Y_i = \text{고객만족도}$$

2) 독립변수

A = 본원적 서비스 품질, B = 차별적 서비스 품질,

C = 접점 서비스 품질

3) 통제변수

D = 경제성장률, E = 1인당 국민총소득,

F = 저가항공기 운항횟수, G = KTX 이용객수

α = 상수항, ε = 오차항

○ 서비스 품질요인 → 재무성과

1. 분석틀

$$Y_i = \alpha + \beta_1 A + \beta_2 B + \beta_3 C + \beta_4 D + \beta_5 E + \beta_6 F + \beta_7 G + \varepsilon$$

2. 변수설명

1) 종속변수

Y_i = 재무성과(매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률)

2) 독립변수

A = 본원적 서비스 품질, B = 차별적 서비스 품질,

C = 접점 서비스 품질

3) 통제변수

D = 경제성장률, E = 1인당 국민총소득,

F = 저가항공기 운항횟수, G = KTX 이용객수

α = 상수항, ε = 오차항

○ 고객만족도 → 재무성과

1. 분석틀

$$Y_i = \alpha + \beta_1 A + \beta_2 B + \beta_3 C + \beta_4 D + \beta_5 E + \varepsilon$$

2. 변수설명

1) 종속변수

Y_i = 재무성과(매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률)

2) 독립변수

A = 고객만족도

3) 통제변수

B = 경제성장률, C = 1인당 국민총소득,

D = 저가항공기 운항횟수, E = KTX 이용객수

α = 상수항, ε = 오차항

○ 서비스 품질요인 → 고객만족도 → 재무성과

1. 분석틀

$$X_i = \alpha_x + \beta_1 A + \beta_2 B + \beta_3 C + \beta_4 D + \beta_5 E + \beta_6 F + \beta_7 G + \epsilon_x$$

$$Y_i = \alpha_y + \beta_8 A + \beta_9 B + \beta_{10} C + \beta_{11} X + \beta_{12} D + \beta_{13} E + \beta_{14} F + \beta_{15} G + \epsilon_y$$

2. 변수설명

1) 종속변수

Y_i = 재무성과(매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률)

2) 독립변수

A = 본원적 서비스 품질, B = 차별적 서비스 품질,

C = 접점 서비스 품질

4) 매개변수

X = 고객만족도

4) 통제변수

D = 경제성장률, E = 1인당 국민총소득,

F = 저가항공기 운항횟수, G = KTX 이용객수

α_x, α_y = 상수항, ϵ_x, ϵ_y = 오차항

제 4 장 연구결과

제 1 절 기초통계분석

1. 독립변수

공항의 관찰 값은 141개이고, 각 공항마다 서비스 품질인 본원적 서비스품질, 차별적 서비스품질, 그리고 접점 서비스품질 값을 가지고 있으며, 각 서비스품질에 대한 기초 통계값은 다음과 같다.

평균은 접점 서비스품질이 가장 높은 89.54이고, 그에 비해 차별적 서비스품질의 평균은 78.33으로 상대적으로 낮다. 표준편차의 경우에도 차별적 서비스품질이 가장 높은 14.62로 차별적 서비스품질에서 고객이 체감하는 서비스 편차가 크다는 것을 알 수 있다. 마찬가지로 최소값도 차별적 서비스품질에서 가장 낮은 34.6을 기록하였다.

〈표 11〉 서비스 품질 변수 통계 수치

(단위 : 개, 점)

서비스품질	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
본원적 서비스 품질	141	88.6	8.5	65.6	100.0
- 공익형	80	88.2	9.5	65.6	100.0
- 수익형	61	89.2	7.2	69.6	99.3
차별적 서비스 품질	141	78.33	14.62	34.60	99.20
- 공익형	80	77.1	16.1	41.5	98.8

서비스품질	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
- 수익형	61	79.9	12.4	34.6	99.2
점점 서비스 품질	141	89.54	6.94	68.47	99.34
- 공익형	80	89.7	7.3	68.5	99.3
- 수익형	61	89.4	6.5	70.1	99.1

2. 종속변수

종속변수는 재무성으로 매출액성장률, 매출액영업이익률, 총자산순이익률 세 가지이다. 공항 분류별로 재무성과 지표에 대한 기초 통계 값은 다음과 같다.

매출액성장률은 평균이 부(-)의 값은 아니나, 매출액영업이익률의 평균과 총자산 순이익률 평균은 부(-)의 값을 가진 것으로 나타났다. 매출액영업이익률은 공익형 공항이 평균 -548.8%로 매출액 대비 5배 이상의 적자를 기록하고 있고, 수익형 공항은 평균 15.5%로 양호한 수준이다. 총자산순이익률에서도 공익형 공항은 평균 -54.5%로 심각한 적자를 기록하고 있음을 알 수 있다. 최소값을 보면, 매출액 영업이익률에서 공익형 공항은 -3845.8%로 심각한 적자를 보여주고 있고, 총자산순이익률에서는 최소값이 -278.2%로 역시 높은 적자 비율을 나타내고 있다.

〈표 12〉 재무성과 변수 통계 수치

(단위 : 개, %)

재무성과	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
매출액성장률	141	17.7%	104.3%	-92.9%	1093.4%

재무성과	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
- 공익형	80	23.9%	138.2%	-92.9%	1093.4%
- 수익형	61	9.7%	11.5%	-17.1%	45.7%
매출액영업이익률	141	-304.7%	558.7%	-3845.8%	61.4%
- 공익형	80	-548.8%	642.6%	-3845.8%	-51.0%
- 수익형	61	15.5%	32.8%	-48.3%	61.4%
총자산순이익률	141	-29.4%	51.4%	-278.2%	24.0%
- 공익형	80	-54.5%	56.2%	-278.2%	-6.2%
- 수익형	61	3.5%	8.5%	-15.0%	24.0%

3. 매개변수

매개변수는 고객만족도로, 공항 분류별로 고객만족도에 대한 기초 통계값은 다음과 같다.

고객만족도는 평균이 87.6으로 공익형 공항과 수익형 공항 간에 차이가 크지 않다. 표준편차는 17.5와 11.1로 모두 높게 나왔다. 고객만족도 최소값이 30으로 평균값과 매우 큰 차이를 내고 있는 것을 볼 수 있다. 표준편차와 함께 고려해 보면, 공항마다 고객만족도의 편차가 크다는 것을 알 수 있다.

〈표 13〉 고객만족도 변수 통계 수치

(단위 : 개, 점)

구분	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
공항전체	141	87.6	15.0	30.0	100.0

구 분	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
- 공익형	80	86.5	17.5	30.0	100.0
- 수익형	61	88.9	11.1	51.6	100.0

4. 통제변수

통제변수는 저가항공기 운항횟수, KTX 여객수, 경제성장률, 1인당 국민총소득 네 가지 이다.

먼저 저가항공기 운항횟수에 대한 기초 통계 값은 <표 3>과 같다. 저가항공기 운항횟수 평균은 공익형 공항과 수익형 공항 간에 차이가 큰데, 183회와 16,886회 이다. 공익형 공항에서는 저가항공기 운항횟수 최대값이 1,608회에 불과한 것에 비해서, 수익형 공항에서는 최대 93,062회로 차가 매우 큰 것을 보여준다.

<표 14> 저가항공기 변수 통계 수치

(단위 : 횟수)

구 분	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
공항전체	141	7,409	16,565	0	93,062
- 공익형	80	183	425	0	1,608
- 수익형	61	16,886	21,888	0	93,062

다음으로 KTX 고속철도 여객수를 보면 표준편차가 크고, 최소값과 최대값의 차이가 매우 큰 것이 저가항공기 운항횟수와 비슷한 모습을 보여주고 있다. 특히 공익형 공항에서는 평균이 489,861명 인데 비해, 최대값은 6,501,728명으로 평균의 13배 가까이 더 크다.

〈표 15〉 KTX 고속철도 변수 통계 수치

(단위 : 여객수)

구 분	관찰값	평균	표준편차	최소값	최대값
공항전체	141	4,665,791	8,993,650	0	43,200,000
- 공익형	80	489,861	922,723	0	6,501,728
- 수익형	61	10,100,000	11,600,000	0	43,200,000

다음으로 경제성장률에 대한 연도별 값은 〈표 16〉과 같다. 경제성장률은 2007년까지 5.0% 대의 높은 성장률을 구가하다가 2008년 세계 금융위기부터 낮은 성장률을 보이기 시작하였으며, 최근 2015년은 2.80%의 성장률을 보여주고 있다.

〈표 16〉 경제성장률 변수 연도별 수치

구 분	경제성장률
2006년	5.20%
2007년	5.50%
2008년	2.80%
2009년	0.70%
2010년	6.50%
2011년	3.70%
2012년	2.30%
2013년	2.90%
2014년	3.30%
2015년	2.80%

마지막으로 1인당 국민총소득에 대한 연도별 값은 〈표 17〉과 같다. 1인당 국민총소득은 2008년, 2009년을 제외하고는 꾸준히 증가 추세를

보여주고 있으며, 최근 2015년에는 27,171달러를 기록하고 있다.

〈표 17〉 1인당 국민총소득 변수 연도별 수치

(단위 : \$)

구 분	1인당 국민총소득
2006년	20,795
2007년	22,992
2008년	20,419
2009년	18,256
2010년	22,105
2011년	24,226
2012년	24,600
2013년	26,070
2014년	27,892
2015년	27,171

제 2 절 상관분석

상관분석은 연구 대상 변수들 간의 관련성을 알아내기 위해 사용하는 통계기법으로 하나의 변수가 다른 변수와 상관성이 있는지, 상관성이 있다면 어느 정도 있는지를 알아보기 위한 통계 분석방법이나, 변수들 간의 원인과 결과를 설명하는 인과관계를 뜻하는 것은 아니다. 상관분석에서의 상관관계란 선형적인 상관관계로써, 하나의 변수가 a만큼 증가 또는 감소 시 다른 변수도 a만큼 증가 또는 감소하는 것을 의미하므로,

상관관계에는 정(+) 또는 음(-)의 상관관계가 있으며 -1 에서 +1 사이의 값을 갖는다. 일반적으로 사회과학에서의 상관계수가 0.5 이상이면 높은 상관관계를 가진다고 해석할 수 있다.

1. 전체 공항

본 연구에서 전체 공항에 대한 변수들간의 상관관계는 다음과 같다.

<표 18> 변수들간의 상관관계

구분	고객만족도	본원적품질	차별적품질	접점품질	경제성장률	국민총소득	저가항공사	KTX여객	매출액성장률	매출액영업이익률	자산순이익률
고객만족도	1										
본원적품질	0.8398 ^{***}	1									
차별적품질	0.7703 ^{***}	0.8262 ^{***}	1								
접점품질	0.7722 ^{***}	0.8967 ^{***}	0.7566 ^{***}	1							
경제성장률	-0.0773	-0.1202	0.0539	-0.2382 ^{***}	1						
국민총소득	0.214 ^{**}	0.2989 ^{***}	0.3412 ^{***}	0.3397 ^{***}	0.0141	1					
저가항공사	0.0736	0.059	0.0814	0.0751	-0.0903	0.1766 ^{**}	1				
KTX여객	-0.0069	-0.0131	-0.0011	-0.0343	-0.0305	0.0894	0.8343 ^{***}	1			
매출액성장률	-0.0932	-0.0666	0.0617	0.0343	-0.0304	-0.0469	-0.0273	-0.0389	1		
매출액영업이익률	0.1284	0.0939	0.1131	0.0758	-0.1016	0.0032	0.2682 ^{***}	0.2811 ^{***}	0.0549	1	
자산순이익률	-0.0779	-0.0802	-0.088	-0.1161	0.0074	0.0885	0.3104 ^{***}	0.3057 ^{***}	-0.1328	0.4286 ^{***}	1

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

먼저 본 연구의 변수들 간의 상관관계를 살펴보면 독립변수인 본원적 서비스 품질, 차별적 서비스 품질, 접점 서비스 품질과 고객만족도는 서로에 대한 상관관계가 최소 0.75 이상으로 높은 편이다. 고객만족도와 가장 상관관계가 높은 변수는 0.8398로 본원적 서비스 품질이다. 이어서 차별적 서비스 품질과 접점 서비스 품질은 고객만족도와의 상관관계가 0.77로 모두 비슷하다.

종속변수로 설정한 매출액 성장률과 매출액 영업이익률, 자산 순이익률은 독립변수 서비스 품질과 매개변수인 고객만족도와의 상관관계에서 유의미한 수치를 나타내고 있지 못하였다.

경제성장률은 접점 서비스 품질과 -0.238의 상관관계를 나타내고 있다.

1인당 국민총소득은 독립변수인 3개의 서비스 품질과 매개변수인 고객만족도와의 관계에서 모두 0.2 이상의 정(+)의 상관관계를 보여주고 있다. 반면 경제성장률과는 유의미한 상관관계가 없어, 1인당 국민총소득 변수가 경제성장률 변수에 비해 좀 더 서비스 품질지수와 고객만족도와 밀접한 관계에 있음을 알 수 있다. 또한 1인당 국민총소득 변수는 저가항공사 운항횟수와의 관계에 있어서도 +0.18의 유의미한 상관관계를 보여주고 있다.

공항별 저가항공기 운항횟수는 매출액 영업이익률, 자산 순이익률과 각각 0.27과 0.31의 정(+)의 상관관계를 보여주고 있다. 저가항공기가 많이 운항할수록, 해당공항의 매출액 순이익률, 자산 순이익률에 정(+)의 영향을 미쳤다. 그러나 매출액 성장률과는 통계적으로 유의미한 상관관계가 없어, 매출액보다는 영업이익에 더 긴밀한 관계를 가진 것으로 나타내었다.

그런데 특이하게 KTX 변수가 공항의 매출액 영업이익률, 자산 순이익률과 각각 0.28과 0.31의 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보여주고 있다. 또한 저가항공기 운항횟수와도 0.83의 높은 정(+)의 상관관계를 나타내고 있다. KTX운항은 경부선, 호남선 등 지속적으로 노선을 증가시켰으며 이용객도 증가하고 있다. 이와 동시에 저가항공사 역

시 폭발적으로 성장하였다. 제주노선 및 국제선 노선에서 저가항공사는 괄목할만한 성장을 이루었고, 그 성장이 KTX 여객수의 증가와 방향이 유사한 것으로 보인다. KTX 고속철의 운행은 초기에 인근 공항의 항공기 여객수를 급격하게 감소시켰으나, 점차 저가항공사의 활성화를 통한 제주노선의 증가와 국제선노선의 활성화를 통해 공항의 매출과 이익이 증가한 것과 KTX의 여객수 증가가 같은 방향으로 움직인 것으로 해석이 된다.

2. 공익형 공항

다음으로 공익형 공항에 대한 변수들간의 상관관계는 다음과 같다.

〈표 19〉 공익형 공항의 변수들간의 상관관계

구 분	고객만족도	본원적품질	차별적품질	접점품질	경제성장률	국민총소득	저가항공사	KTX여객	매출액성장률	매출액이익률	자산이익률
고객만족도	1										
본원적품질	0.8305***	1									
차별적품질	0.7964***	0.8428***	1								
접점품질	0.7717***	0.8931***	0.7773***	1							
경제성장률	-0.0392	-0.0756	0.0436	-0.1893*	1						
국민총소득	0.1337	0.1804	0.2175*	0.2739**	0.0174	1					
저가항공사	0.0121	-0.0724	-0.1241	-0.0414	-0.0132	-0.043	1				
KTX여객	0.1405	0.1496	0.1253	0.1719	-0.1469	0.3377***	-0.0536	1			
매출액성장률	-0.0926	-0.0696	0.077	0.045	-0.0442	-0.0802	-0.0362	-0.0666	1		
매출액이익률	0.124	0.0994	0.0979	0.1305	-0.1489	-0.0246	0.2308**	0.1222	0.1024	1	

구 분	고객만족도	본원적 품질	차별적 품질	접점 품질	경제성장률	국민총소득	저가항공사	KTX 여객	매출액 성장률	매출액 영업이익률	자산 순이익률
자산 순이익률	-0.1588	-0.147	-0.1955 _*	-0.1534	0.019	0.1038	0.2901 _{***}	0.026	-0.1188	0.2015 _*	1

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

공익형 공항의 변수들간의 상관관계를 살펴보면, 먼저 독립변수인 서비스 품질 3개변수와 고객만족도간의 상관관계는 모두 유의하며, 고객만족도와 가장 상관관계가 높은 변수는 0.8305로 본원적 서비스 품질이다. 이어서 차별적 서비스 품질과는 0.7964, 접점 서비스 품질과는 상관관계가 0.7717로 전체 공항 상관관계 값과 비슷하다.

종속변수인 3개의 재무성과 지표와 유의한 상관관계를 가지는 독립변수와 매개변수 가운데에는 유일하게 차별적 서비스 품질이 자산 순이익률과 (-)0.195로 부의 상관관계를 나타내었다.

1인당 국민총소득은 차별적 서비스 품질과 접점 서비스 품질에 0.2 이상의 상관관계를 보여주었으나, 본원적 서비스 품질과 고객만족도와의 관계에서는 전체 공항과 다르게 통계적으로 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 또한 1인당 국민총소득 변수는 저가항공사 운행횟수와의 관계에 있어서도 통계적으로 유의미한 상관관계를 보여주지 못하였다.

공항별 저가항공기 운항횟수는 매출액 영업이익률, 자산 순이익률과 각각 0.23과 0.29의 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 보여주고 있다. 저가항공기가 많이 운항할수록, 해당공항의 매출액 순이익률, 자산 순이익률에 정의 영향을 미쳤다. 그러나 매출액 성장률과는 통계적으로 유의미한 상관관계가 없어, 매출액보다는 영업이익에 더 긴밀한 관계를 가진 것으로 나타내었다. 이 부분은 전체 공항과 유사한 결과를 보여주고 있다.

그런데 전체 공항에서 KTX 여객수와 공항 재무성과간에 유의미한 정의 상관관계를 보여준 것과 대비되게, 공익형 공항에서는 KTX 여객수와 재무성과간에 부(-)의 상관관계를 나타낼 줄 알았으나 통계적으로 유

의미한 상관관계를 나타내지 못하였다. 이는 군산공항, 사천공항, 포항공항, 양양공항, 무안공항, 원주공항 등 공익형 공항은 KTX 운행과는 무관하게 항공기 여객이 많지 않아 이미 만성적인 적자를 기록하고 있었고, KTX가 해당 공항 노선에 운행을 하였을 때에는 조금 더 추가적인 요인이 되었을 것이나 영향은 크지 않았을 것으로 해석이 된다. KTX 운행으로 가장 타격을 입은 공항은 김포공항, 김해공항, 대구공항, 울산공항, 광주공항, 여수공항 등으로 이중 울산, 광주 및 여수공항을 제외하면 모두 국제선과 제주노선의 활성화로 순이익을 내고 있는 수익형 공항이다.

또한 전체 공항에서 KTX와 저가항공기 변수간의 상관관계가 0.83으로 매우 높은 것에 비해, 공익형 공항에서는 통계적으로 유의미한 상관관계를 나타내지 못하였다. 이는 군산공항, 사천공항, 포항공항, 양양공항, 무안공항, 원주공항 등 공익형 공항에서 KTX 운행시기와 저가항공기 운항시기가 서로 틀리고, 저가항공기 운항이 없거나(사천, 울산, 여수 등), KTX 운행이 없는(양양, 원주 등) 공항이 있기 때문으로 판단이 된다.

3. 수익형 공항

마지막으로 수익형 공항에 대한 변수들간의 상관관계는 다음과 같다.

〈표 20〉 수익형 공항의 변수들간의 상관관계

구분	고객만족도	본원적품질	차별적품질	접점품질	경제성장률	국민총소득	저가공사	KTX여객	매출액성장률	매출액영업이익률	자산이익률
고객만족도	1										
본원적품질	0.8738***	1									
차별적품질	0.7052***	0.788***	1								
접점품질	0.818***	0.9184***	0.7374***	1							

구 분	고객만족도	본원적 품질	차별적 품질	접점 품질	경제성장률	국민총소득	저가항공사	KTX여객	매출액성장률	매출액영업이익률	자산순이익률
경제성장률	-0.1608	-0.1995	0.076	-0.3128*	1						
국민총소득	0.3857***	0.5005***	0.5489***	0.4382***	0.0107	1					
저가항공사	0.0801	0.0658	0.0751	0.161	-0.1508	0.2754**	1				
KTX여객	-0.1449	-0.1142	-0.1265	-0.0673	-0.0304	0.0913	0.7781***	1			
매출액성장률	-0.2114	-0.1303	0.1187	-0.0528	0.048	0.3007**	0.1168	0.0378***	1		
매출액영업이익률	-0.2739*	-0.2901**	-0.1849	-0.1611	0.0288	0.0546	0.3778	0.1536	0.2757**	1	
자산순이익률	-0.172	-0.2026	-0.1411	-0.0911	0.0162	0.0813	0.2611**	0.05	0.2756**	0.9544***	1

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

수익형 공항의 변수들간의 상관관계를 살펴보면, 먼저 독립변수인 서비스 품질 3개변수와 고객만족도간의 상관관계는 모두 통계적으로 유의미하며 고객만족도와 가장 상관관계가 높은 변수는 0.8738로 본원적 서비스 품질이다. 이어서 접점 서비스 품질과는 0.818, 접점 서비스 품질과는 상관관계가 0.7052로 전체 공항 상관관계 값과 비슷하다.

종속변수인 3개의 재무성과 지표와 통계적으로 유의미한 상관관계를 가지는 독립변수와 매개변수 가운데에는 고객만족도가 매출액 영업이익률과 (-)0.2739, 본원적 서비스 품질이 매출액 영업이익률과 (-)0.2901의 상관관계 값을 가졌다.

1인당 국민총소득은 독립변수 모두에게 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 고객만족도와는 0.3857, 본원적 서비스 품질과는 0.5005, 차별적 서비스 품질과는 0.5489, 접점 서비스 품질과는 0.4382로 모두 1% 유의성 내에서 상관관계 값을 나타내었

다. 전체 공항 및 공익형 공항과 비교 시에 수익형 공항이 1인당 국민총소득과 고객만족도, 서비스 품질 상관관계 값이 가장 높았다. 또한 1인당 국민총소득 변수는 저가항공사 운항횟수와의 관계에 있어서 0.2754의 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 보여주었으나, 고속철도와는 상관관계가 없었다. 그에 비하면 공익형 공항에서는 1인당 국민총소득이 저가항공사와는 통계적으로 유의미한 상관관계를 보여주지 못하였으나, 고속철도와는 (+)0.3377의 상관관계를 보여주었다.

KTX 여객수와 저가항공기 운항횟수 간에는 통계적으로 유의미한 (+)0.7781의 높은 상관관계를 보여주고 있는데, 전체 공항의 상관관계 (0.8343)와 마찬가지로 사유로 판단된다. KTX 고속철의 운행은 초기에 인근 공항의 항공기 여객수를 급격하게 감소시켰으나, 점차 저가항공사의 활성화를 통한 국내노선의 증가와 KTX의 여객수 증가가 같은 방향으로 움직인 것으로 해석이 된다.

공항별 저가항공기 운항횟수는 자산 순이익률과는 (+)0.2611의 상관관계가 있으며, 매출액 성장률, 매출액 영업이익률과는 통계적으로 유의미한 상관관계를 보여주지 못하였다. 저가항공기가 많이 운항할수록 매출액보다는 영업이익에 더 긴밀한 관계를 가진 것으로 보인다. 이 부분은 전체 공항 및 공익형 공항과 유사한 결과를 보여주고 있다.

그리고 KTX 여객수와 매출액 성장률간에 약한 정(+)의 상관관계 (0.0378)을 보여주고 있다. 전체 공항에서는 KTX 여객수와 매출액 영업이익률 및 자산 순이익률과 약 (+)0.3의 상관관계를 보여주었다.

제 3 절 가설검증

1. 공항의 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향

1) 전체 공항

공항의 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향을 측정하기 위해 다중 회귀분석을 한 결과는 다음과 같다.

〈표 21〉 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	0.989	0.562	4.7***	0.000
차별적 서비스 품질	0.260	0.253	2.96***	0.004
접점 서비스 품질	0.218	0.100	0.91	0.365
경제성장률	5.321	0.006	0.12	0.909
1인당 국민총소득	0.000	-0.081	-1.65	0.101
저가항공기	0.000	0.058	0.68	0.498
KTX	0.000	-0.036	-0.43	0.664
상수	-30.59	.	-2.57	0.011
obs 141, 유의확률 0.000, Adj R ² 0.717				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

먼저 전체 공항에 대해 회귀분석 한 결과를 보면, 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질이 고객만족도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났고, 수정 R스퀘어는 71.7%로 높은 설명력을 나타내고 있다.

표준화된 값을 비교해 보자면, 본원적 서비스 품질이 0.562로 차별적 서비스 품질 0.253에 비해 두 배 이상 높은 영향력을 나타낸 것을 알 수 있다. 통제변수에서는 고객만족도에 유의하게 영향을 미치는 변수는 없었다.

본원적 서비스 품질은 공항의 안전과 신뢰와 관련된 부분인데, 고객은 공항을 이용할 때 무엇보다 안전성과 신뢰성에 높은 가치를 두고 있음이 확인되었다. 동 결과는 장대성(2002)의 국제공항 서비스 품질 연구에서 안전성 품질 속성이 이용객들의 전반적인 만족에 중요하게 영향을 끼치고 있다는 연구결과를 지지한다.

2) 공익형 공항

다음으로 공익형 공항의 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향을 측정하기 위해 다중회귀분석을 한 결과는 다음과 같다.

〈표 22〉 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	0.794	0.430	2.66**	0.010
차별적 서비스 품질	0.384	0.353	3***	0.004
접점 서비스 품질	0.313	0.131	0.89	0.377
경제성장률	11.238	0.011	0.16	0.873
1인당 국민총소득	0.000	-0.066	-0.96	0.338
저가항공기	0.004	0.092	1.5	0.139
KTX	0.000	0.038	0.58	0.563
상수	-33.438	.	-1.87	0.066
obs 80, 유의확률 0.000, Adj R ² 0.711				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

공익형 공항 회귀분석 결과를 보면, 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질이 고객만족도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났고, 수정 R스퀘어는 71.1%로 높은 설명력을 나타내고 있다. 표준화된 값을 비교해 보자면, 본원적 서비스 품질이 0.430으로 차별적 서비스 품질 0.353에 비해 좀 더 높은 영향력을 나타냈는데 전체 공항 분석결과와 유사하였다.

본원적 서비스 품질은 공항의 안전과 신뢰와 관련된 부분인데, 고객은 공항을 이용할 때 무엇보다 안전성과 신뢰성에 높은 가치를 두고 있음이 확인되었다. 동 결과는 장대성(2002)의 국제공항 서비스 품질 연구에서 안전성 품질 속성이 이용객들의 전반적인 만족에 중요하게 영향을 끼치고 있다는 연구결과를 지지한다.

3) 수익형 공항

마지막으로 수익형 공항의 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향을 측정하기 위해 다중회귀분석을 한 결과는 다음과 같다.

〈표 23〉 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	1.296	0.845	4.52***	0.000
차별적 서비스 품질	0.028	0.032	0.26	0.795
접점 서비스 품질	0.060	0.035	0.19	0.849
경제성장률	27.939	0.041	0.53	0.598
1인당 국민총소득	0.000	-0.107	-1.31	0.197
저가항공기	0.000	0.193	1.67	0.101
KTX	0.000	-0.181	-1.66	0.103
상수	-25.985	.	-1.9	0.063
obs 61, 유의확률 0.000, Adj R ² 0.755				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

수익형 공항 회귀분석 결과를 보면, 본원적 서비스 품질만 고객만족도에 0.845로 비교적 높은 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 나머지 서비스 품질은 통계적으로 유의미한 영향이 없었다. 수정 R스퀘어는 75.5%로 높은 설명력을 나타내고 있다.

접점 서비스 품질은 친절성 등 고객응대(인적 차원), 업무의 신속성 등 업무처리(절차 차원), 청결성 등 시설환경(물적 차원)으로 구성이 되어 있다. 따라서 고객이 가장 밀접하게 느끼거나 경험 할 수 있는 서비스 차원이므로, 서비스 항목 중 고객의 만족에 가장 영향을 많이 끼치거나 밀접하게 관련되어 있을 것으로 예상되었으나, 전체 공항·공익형 공항·수익형 공항 어디에서도 통계적으로 유의미한 영향을 보여주지 못하였다.

오히려 공항의 안전성과 신뢰의 항목으로 구성되어 있는 본원적 서비스

품질이 고객의 전반적인 만족과 충성도(재이용 의향, 타인추천 의향)에 영향을 끼쳤다. 여기에서 공항 이용객들은 공항 시설의 안전을 무엇보다 중요하게 여기고 있음을 알 수 있다.

이와 같은 결과는 장대성(2002)의 국제공항 서비스 품질 연구에서 안전성 품질속성이 이용객들의 전반적인 만족에 중요하게 영향을 끼치고 있다는 연구결과와 동일하다. 특히 최근 2018년에 KTX 고속열차 탈선, BMW 차량화재 등 사고로 인해 교통시설 이용객들의 안전이 위협을 받고 있는 점을 고려한다면, 시설의 안전관리 및 신뢰성은 매우 중요하다고 할 수 있다.

가설1에 대한 검증결과를 정리해 보면 다음과 같다.

〈표 24〉 연구가설1 검증결과

연구 가설	회귀분석 결과
〈가설1-1〉 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
(가설1-2) 공항의 차별적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
〈가설1-3〉 공항의 접점 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
〈가설 1-4〉 공익형 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
〈가설 1-5〉 공익형 공항의 차별적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
〈가설 1-6〉 공익형 공항의 접점 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
〈가설 1-7〉 수익형 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
〈가설 1-8〉 수익형 공항의 차별적 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
〈가설 1-9〉 수익형 공항의 접점 서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각

2. 공항의 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향

1) 전체 공항

서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대해 전체 공항을 대상으로 분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 25〉 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	-0.096	-0.784	-3.58***	0.000
차별적 서비스 품질	0.028	0.396	2.54**	0.012
접점 서비스 품질	0.070	0.466	2.31**	0.023
경제성장률	-2.373	-0.037	-0.4	0.687
1인당 국민총소득	0.000	-0.099	-1.1	0.275
저가항공기	0.000	-0.044	-0.28	0.779
KTX	0.000	0.011	0.07	0.941
상수	1.095	.	0.72	0.47
obs 141, 유의확률 0.0486, Adj R ² 0.0518				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 26〉 서비스 품질이 매출액 영업이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	0.023	0.036	0.17	0.869
차별적 서비스 품질	0.068	0.177	1.14	0.256
접점 서비스 품질	-0.075	-0.093	-0.46	0.643
경제성장률	-38.966	-0.114	-1.25	0.215
1인당 국민총소득	0.000	-0.068	-0.76	0.447
저가항공기	0.000	0.085	0.55	0.581
KTX	0.000	0.210	1.38	0.169
상수	-0.100	.	-0.01	0.99

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
obs 141, 유의확률 0.0278, Adj R ² 0.0627				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 27〉 서비스 품질이 자산 순이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	0.013	0.210	0.98	0.328
차별적 서비스 품질	-0.004	-0.111	-0.72	0.471
접점 서비스 품질	-0.020	-0.272	-1.37	0.173
경제성장률	-0.140	-0.004	-0.05	0.961
1인당 국민총소득	0.000	0.107	1.21	0.227
저가항공기	0.000	0.219	1.44	0.151
KTX	0.000	0.106	0.71	0.479
상수	0.178	.	0.24	0.808
obs 141, 유의확률 0.0066, Adj R ² 0.0889				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

통계분석 결과 서비스 품질은 재무성과 중에 매출액 성장률에만 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤고, 나머지 매출액 영업이익률, 자산 순이익률에는 유의한 영향을 주지 못하였다.

매출액 성장률에 영향을 끼친 서비스 품질은 본원적 서비스 품질, 차별적 서비스 품질, 접점 서비스 품질 세 가지로, 모두 5% 유의수준 하에서 적정하게 나왔으며, 본원적 품질서비스는 부정적인(-) 영향을 주는 것으로 나타났다.

본원적 서비스 품질은 공항의 안전과 신뢰와 관련되어 있는 품질속성인데, 안전과 신뢰가 높다는 것은 공항의 시설과 서비스에 대해 안전관리와 보안관리 체계가(보안검색 및 신분증 검색 등)이 좀 더 철저하다는 의미이고, 이것은 항공기 탑승을 위한 소요시간 및 절차가 타 교통수단

에 비해 상대적으로 길어진다는 것을 뜻한다. 이러한 점은 고객의 안전 욕구는 충족될 수 있으나, 기업의 매출액 향상에 있어서는 오히려 역의 효과를 가져 올 수 있음을 시사해 준다.

2) 공익형 공항

서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대해 공익형 공항을 대상으로 분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 28〉 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	-0.135	-0.922	-3.16***	0.002
차별적 서비스 품질	0.040	0.462	2.18**	0.033
접점 서비스 품질	0.104	0.550	2.07**	0.042
경제성장률	-2.753	-0.033	-0.28	0.783
1인당 국민총소득	0.000	-0.154	-1.26	0.214
저가항공기	0.000	-0.032	-0.29	0.775
KTX	0.000	-0.036	-0.3	0.764
상수	1.583	.	0.62	0.537
obs 80, Adj R ² 0.0583				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 29〉 서비스 품질이 매출액 영업이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 품질	-0.090	-0.133	-0.45	0.656
차별적 품질	0.064	0.160	0.74	0.462
접점 품질	0.103	0.117	0.43	0.666
경제성장률	-46.576	-0.119	-0.99	0.327
1인당 국민총소득	0.000	-0.099	-0.79	0.43
저가항공기	0.004	0.247	2.19**	0.031
KTX	0.000	0.131	1.09	0.28
상수	-6.060	.	-0.5	0.617

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
obs 80, Adj R ² 0.0245				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 30〉 서비스 품질이 자산 순이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 품질	0.012	0.208	0.71	0.478
차별적 품질	-0.007	-0.211	-0.99	0.324
접점 품질	-0.016	-0.214	-0.8	0.424
경제성장률	0.207	0.006	0.05	0.959
1인당 국민총소득	0.000	0.178	1.45	0.151
저가항공기	0.000	0.279	2.52**	0.014
KTX	0.000	0.014	0.12	0.907
상수	-0.472	.	-0.46	0.65
obs 80, Adj R ² 0.0599				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

통계분석 결과 공익형 공항의 서비스 품질은 재무성과 중에 매출액 성장률에만 유의한 영향을 미쳤고, 나머지 매출액 영업이익률, 자산 순이익률에는 유의한 영향을 주지 못하였다. 동 결과는 전체 공항을 대상으로 회귀분석을 한 결과와 비슷하다.

매출액 성장률에 영향을 끼친 서비스 품질은 본원적 서비스 품질, 차별적 서비스 품질, 접점 서비스 품질 세 가지 모두 5% 유의수준 하에서 적정하게 나왔으며, 본원적 품질 서비스는 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 본원적 서비스 품질은 공항의 안전과 신뢰와 관련되어 있는 품질속성인데, 안전과 신뢰가 높다는 것은 공항의 시설과 서비스에 대해 안전관리와 보안관리 체계가(보안검색 및 신분증 검색 등)이 좀 더 철저하다는 의미이고, 이것은 항공기 탑승을 위한 소요시간 및 절차가 타 교통수단에 비해 상대적으로 길어진다는 것을 뜻한다. 이러한 점은 고객의 안전욕구는 충족될 수 있으나, 기업의 매출액 향상에 있어서는 오히려

역의 효과를 가져 올 수 있음을 시사해 준다.

전체 공항을 대상으로 회귀분석 한 결과와 비교하면, 표준화 회귀계수 값이 공익형 공항에서 좀 더 강하게 나타났다는 점이다(본원적 품질, 차별적 품질, 접점품질 순으로 전체공항 : 공익형공항 → -0.784 : -0.922, 0.396 : 0.462, 0.466 : 0.550).

그리고 전체 공항 분석결과와 다르게 저가항공기 운항회수 변수가 매출액 영업이익률과 자산 순이익률에 통계적으로 유의미한 긍정적인(+) 영향을 주는 것으로 나타났다. 비록 적자공항이라 할지라도 예상대로 저가항공기는 공항수익 향상에 도움을 주고 있었다.

3) 수익형 공항

서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대해 수익형 공항을 대상으로 분석한 결과는 다음과 같다.

<표 31> 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	-0.017	-1.079	-3.2***	0.002
차별적 서비스 품질	0.004	0.444	2.03**	0.047
접점 서비스 품질	0.007	0.395	1.2	0.237
경제성장률	-0.603	-0.085	-0.61	0.544
1인당 국민총소득	0.000	0.432	2.93***	0.005
저가항공기	0.000	-0.016	-0.08	0.94
KTX	0.000	-0.032	-0.16	0.87
상수	0.316	.	1.23	0.223
obs 61, Adj R ² 0.2022				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 32〉 서비스 품질이 매출액 영업이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	-0.035	-0.765	-2.42**	0.019
차별적 서비스 품질	-0.003	-0.130	-0.64	0.528
접점 서비스 품질	0.023	0.459	1.48	0.144
경제성장률	2.464	0.122	0.93	0.354
1인당 국민총소득	0.000	0.152	1.1	0.277
저가항공기	0.000	0.724	3.71***	0.001
KTX	0.000	-0.493	-2.67**	0.01
상수	0.938	.	1.37	0.177
obs 61, Adj R ² 0.2999				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 33〉 서비스 품질이 자산 순이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
본원적 서비스 품질	-0.008	-0.658	-1.91*	0.062
차별적 서비스 품질	-0.001	-0.207	-0.93	0.358
접점 서비스 품질	0.006	0.496	1.47	0.147
경제성장률	0.664	0.128	0.89	0.376
1인당 국민총소득	0.000	0.189	1.25	0.217
저가항공기	0.000	0.587	2.75***	0.008
KTX	0.000	-0.488	-2.42**	0.019
상수	0.108	.	0.56	0.577
obs 141, 유의확률 0.0066, Adj R ² 0.1665				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

통계분석 결과 수익형 공항의 서비스 품질은 5% 유의수준 하에서 매

출액 성장률, 매출액 영업이익률에 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났고, 유의수준을 10%로 할 경우에는 자산 순이익률에도 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

수익형 공항의 분석결과가 다른 유형과 다른 점은 전체 공항 및 공익형 공항에서는 매출액 영업이익률과 자산 순이익률에 대해서 영향을 끼치는 서비스 품질요인이 없었으나, 수익형 공항의 경우에는 비록 부(-)의 값이긴 하나 본원적 서비스 품질이 매출액 영업이익률과 자산 순이익률에 대해서도 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

그리고 KTX 변수가 매출액 영업이익률과 자산 순이익률에서 통계적으로 유의미하게 부정적인(-) 영향을 주는 것으로 나타났다. 저가항공기 변수도 공익형 공항에 비해서 표준화 베타값이 좀 더 크게(0.27 → 0.72) 나타났다.

본원적 서비스 품질은 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률 세 가지 모두에 영향을 끼치는 것으로 나타났고, 회귀계수는 일관적으로 부(-)의 값이 나타났다.

본원적 서비스 품질은 공항의 안전과 신뢰와 관련되어 있는 품질속성인데, 안전과 신뢰가 높다는 것은 공항의 시설과 서비스에 대해 안전관리와 보안관리 체계가(보안검색 및 신분증 검색 등) 좀 더 철저하다는 의미이고, 이것은 항공기 탑승을 위한 소요시간 및 절차가 타 교통수단에 비해 상대적으로 길어진다는 것을 뜻한다. 이러한 점은 고객의 안전욕구는 충족될 수 있으나, 기업의 매출액 향상에 있어서는 오히려 역의 효과를 가져 올 수 있음을 시사해 준다.

보안 및 안전에 관련된 시설투자는 최첨단 장비와 관련되어 있고 보안 검색원 및 경비요원은 타 서비스 대비하여 인원이 많이 소요되는 등 관련 비용이 타 서비스에 대비하여 상대적으로 많이 소요된다. 이러한 서비스 속성은 공항으로서는 보안 및 안전을 위해서는 필수적인 검증절차이고, 직관적으로 동 서비스 속성이 재무성과 향상에 미치는 영향을 고려해 본다면, 그 영향은 미미하거나 오히려 부(-)의 효과를 가져 올 수 있음을 판단 할 수 있다. 본 연구 결과에서도 본원적 서비스 품질은 재

무성과에 약한 부(-)의 효과를 가져오는 것으로 나타났다.

하지만 이 부분에 대해서 통계 결과대로 안전과 신뢰의 품질속성은 재무성과에는 역의 효과를 가져온다라고 단정하기는 무리일 것이다. 만약 KTX 탈선과 같은 사고가 항공기 이용의 경우에 있어서도 종종 발생을 한다면, 고객들이 타 교통수단에 비해서 상대적으로 비싼 금액을 지불하면서까지 항공기를 이용하려 할 것인가? 그렇지 않을 것이다.

그러나 반대로 안전성이 확보 되어있고 그 안전성이 오래 지속되다보면, 그 안전성은 제품이나 서비스의 당연한 속성으로 여겨지고, 그보다는 다른 서비스(제품) 속성이나 가격 등의 요소들이 고객들이 서비스(제품)를 이용(구입)하게 되는데 중요한 요인으로 작용 할 것이라 판단된다. 또한 안전이란 속성은 신속함과 반대되기 마련이다. 보안절차가 철저할수록 고객이 항공기라는 교통수단을 이용하는데 소요되는 시간은 길어진다. 결국 이러한 요인은 KTX나 고속버스, 승용차 등 타 교통수단 대비하여 상대적으로 우위에 있는 빠르게 목적지에 도착하는 항공기 속성이 훼손될 수 있음을 유추해 볼 수 있다.

이상으로 <가설 2>에 대한 검증결과를 정리해 보면 다음과 같다. 서비스 품질이 기업의 재무성과에 끼치는 영향을 살펴보면 본원적 서비스 품질은 공항 분류와 상관없이 기업의 재무성과에 부(-)의 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 특히 수익형 공항에서는 본원적 서비스 품질이 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 자산 순이익률 모두에 부(-)의 영향을 끼치고 있다.

〈표 34〉 연구가설2 검증결과

연구 가설	회귀분석 결과	
〈가설 2-1〉 본원적 서비스 품질은 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(-)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
〈가설 2-2〉 차별적 서비스 품질은 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	지지(+)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
〈가설 2-3〉 접점 서비스 품질은 공항의 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	지지(+)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
〈가설 2-4〉 공익형 공항의 본원적 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(-)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
〈가설 2-5〉 공익형 공항의 차별적 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	지지(+)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
〈가설 2-6〉 공익형 공항의 접점 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	지지(+)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
〈가설 2-7〉 수익형 공항의 본원적 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(-)
	매출액 영업이익률	기각(-)
	자산 순이익률	기각(-)
〈가설 2-8〉 수익형 공항의 차별적 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	지지(+)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)

연구 가설	회귀분석 결과	
<가설 2-9> 수익형 공항의 접점 서비스 품질은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(n.s)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)

주) +: positive, -: negative, n.s: not significant

3. 공항의 고객만족이 기업의 재무성과에 미치는 효과

1) 전체 공항

공항의 고객만족이 기업의 재무성과에 미치는 영향을 측정하기 위해 다중회귀분석을 한 결과 다음과 같다.

<표 35> 고객만족이 매출액 성장률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	-0.007	-0.094	-1.060	0.290
경제성장률	-2.272	-0.036	-0.410	0.681
1인당 국민총소득	0.000	-0.027	-0.310	0.760
저가항공기	0.000	0.043	0.270	0.788
KTX	0.000	-0.074	-0.470	0.639
상수	1.074		1.270	0.207
obs 141, 유의확률 0.882, Adj R ² -0.024				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

<표 36> 고객만족이 매출액 영업이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	0.048	0.130	1.550	0.123
경제성장률	-26.285	-0.077	-0.940	0.351
1인당 국민총소득	0.000	-0.057	-0.670	0.501
저가항공기	0.000	0.080	0.520	0.602

KTX	0.000	0.218	1.460	0.147
상수	-4.646		-1.080	0.284
obs 141, 유의확률 0.009, Adj R ² 0.074				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 37〉 고객만족이 자산 순이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	-0.004	-0.103	-1.230	0.219
경제성장률	0.634	0.020	0.250	0.806
1인당 국민총소득	0.000	0.064	0.760	0.450
저가항공기	0.000	0.192	1.270	0.207
KTX	0.000	0.140	0.940	0.349
상수	-0.349		-0.880	0.378
obs 141, 유의확률 0.005, Adj R ² 0.083				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

전체 공항을 대상으로 한 분석에서 고객만족은 기업의 재무성과 지표인 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 자산 순이익률 세 가지 모두에 통계적으로 유의미한 영향을 주지는 못하는 것으로 나타났다.

이와 같이 전체공항을 대상으로 하여 고객만족도가 재무성과에 미치는 영향이 통계적으로 유의미한 영향이 없다는 분석결과는 Ittner and Larcker(1998), 박상준과 김현철(2003), 전인수와 김현정(2005)의 연구결과에서 고객만족도가 재무성과에 미치는 영향이 유의미하지 않다는 부분적인 분석결과와 유사하다.

일반적으로 고객만족도가 재무성과에 긍정적인 영향을 줄 것이라고 생각을 하지만, 연구결과는 항상 그렇지 않다는 것을 이번 연구에서도 보여주고 있다.

2) 공익형 공항

공익형 공항의 고객만족이 기업의 재무성과에 미치는 영향을 측정하기 위해 다중회귀분석을 한 결과 다음과 같다.

〈표 38〉 고객만족이 매출액 성장률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	-0.006	-0.080	-0.690	0.494
경제성장률	-4.514	-0.054	-0.460	0.646
1인당 국민총소득	0.000	-0.054	-0.440	0.660
저가항공기	0.000	-0.041	-0.350	0.725
KTX	0.000	-0.047	-0.380	0.707
상수	1.611	.	1.060	0.293
obs 80, 유의확률 0.9208, Adj R ² -0.0475				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 39〉 고객만족이 매출액 영업이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	0.040	0.108	0.970	0.337
경제성장률	-47.588	-0.122	-1.090	0.278
1인당 국민총소득	0.000	-0.069	-0.590	0.560
저가항공기	0.003	0.232	2.100	0.039
KTX	0.000	0.125	1.050	0.299
상수	-4.736	.	-0.700	0.486
obs 80, 유의확률 0.1498, Adj R ² 0.0413				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 40〉 고객만족이 자산 순이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	-0.006	-0.183	-1.660	0.100
경제성장률	0.589	0.017	0.160	0.876

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
1인당 국민총소득	0.000	0.132	1.140	0.258
저가항공기	0.000	0.300	2.760	0.007
KTX	0.000	0.026	0.220	0.827
상수	-0.730	.	-1.260	0.213
obs 80, 유의확률 0.0606, Adj R ² 0.072				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

공익형 공항을 대상으로 한 분석에서 전체 공항 분석결과와 마찬가지로 고객만족은 기업의 재무성과 지표인 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 자산 순이익률 세 가지 모두에 통계적으로 유의미한 영향을 주지는 못하는 것으로 나타났다.

이와 같이 공익형 공항을 대상으로 하여 고객만족도가 재무성과에 미치는 영향이 통계적으로 유의미한 영향이 없다는 분석결과는 Ittner and Larcker(1998), 박상준과 김현철(2003), 전인수와 김현정(2005)의 연구결과에서 고객만족도가 재무성과에 미치는 영향이 유의미하지 않다는 부분적인 분석결과와 유사하다.

일반적으로 고객만족도가 재무성과에 긍정적인 영향을 줄 것이라고 생각하지만, 연구결과는 항상 그렇지 않다는 것을 이번 연구에서도 보여주고 있다.

3) 수익형 공항

수익형 공항의 고객만족이 기업의 재무성과에 미치는 영향을 측정하기 위해 다중회귀분석을 한 결과 다음과 같다.

〈표 41〉 고객만족이 매출액 성장률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	-0.004	-0.426	-3.160***	0.003
경제성장률	-0.004	-0.001	0.000	0.996
1인당 국민총소득	0.000	0.428	3.190***	0.002

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
저가항공기	0.000	0.208	1.000	0.320
KTX	0.000	-0.224	-1.120	0.269
상수	0.112	.	0.770	0.442
obs 61, 유의확률 0.01, Adj R ² 0.165				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 42〉 고객만족이 매출액 영업이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	-0.013	-0.430	-3.490***	0.001
경제성장률	1.467	0.073	0.650	0.518
1인당 국민총소득	0.000	0.033	0.270	0.787
저가항공기	0.000	0.871	4.610***	0.000
KTX	0.000	-0.587	-3.200***	0.002
상수	1.098	.	2.920	0.005
obs 61, 유의확률 0.0001, Adj R ² 0.3023				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

〈표 43〉 고객만족이 자산 순이익률에 미치는 영향

변수	비표준화	표준화	t값	유의확률
고객만족도	-0.002	-0.323	-2.370**	0.021
경제성장률	0.278	0.053	0.430	0.668
1인당 국민총소득	0.000	0.061	0.450	0.654
저가항공기	0.000	0.707	3.380***	0.001
KTX	0.000	-0.551	-2.710***	0.009
상수	0.200	.	1.860	0.068
obs 61, 유의확률 0.0162, Adj R ² 0.1474				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01

수익형 공항을 대상으로 한 분석에서 고객만족은 기업의 재무성과 지표인 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 자산 순이익률 세 가지 모두에 통계적으로 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나타났고, 회귀계수는 일관적으로 약한 부(-)의 값이 나타났다.

국내 공항을 대상으로 한 이번 연구에서 전체 공항과 공익형 공항에서는 고객만족이 기업의 재무성과에 어떠한 영향을 끼치지 못한 것과 달리, 수익형 공항에서는 재무성과 지표에 일관되게 약한 부(-)의 영향을 끼친 것으로 나타났다.

이와 같이 고객만족이 재무성과에 부(-)의 영향을 미치는 결과는 Tornow and Wiley(1991)의 연구에서 고객만족과 총이익 간에 부(-)의 회귀분석 결과가 나타난 것과 Anderson et al.(1994)의 연구에서 고객만족과 시장점유율간에 부(-)의 관측결과가 나온 결과와 유사한 것으로 보인다. 고객만족과 기업의 성과를 대상으로 한 선행연구에서는 둘 사이에 관계가 없거나, 정(+)의 연구결과, 또한 부(-)의 관계가 관측된 것이 있어, 일괄적으로 확실하게 말하기는 어렵다.

Anderson, Fornell, and Rust(1997)는 생산성과 고객만족간의 관계에 대한 연구에서 고객의 욕구가 동질적일 경우에는 제품의 표준화가 높은 것이 유리하므로, 고객만족과 생산성은 정(+)의 관계가 형성된다고 하였다. 그러나 고객의 욕구가 다양 할수록 이를 만족시켜 주기 위한 지속적인 투자는 생산성을 낮아지게 하므로, 고객만족과 생산성은 양립할 수 없다고 하였다. 특히 고객화가 심화된 서비스업종의 경우에는 고객만족과 생산성에 있어서 부(-)의 관계가 존재함을 설명하였다.

국내연구에서는 박상준과 김현철(2003)은 NCSI 고객만족지수와 시장점유율간의 관계 연구에서 금융 서비스 기업군에서는 부(-)의 관계가 나타났는데, 서비스에 대한 고객의 욕구는 다양한데 비해 서비스가 동질적이므로 다양한 욕구를 충족시켜주지 못하기 때문이라고 설명하였다.

본 연구의 결과에서 수익형 공항의 고객만족과 기업의 재무성과간의 관계가 약한 부(-)의 결과가 나온 것에 대해, 위 선행연구와 유사하게 공항 서비스에 대한 고객의 욕구가 다양한데 이를 만족시키기 위한 지속적

인 투자와 노력이 기업의 재무성과를 낮아지게 할 수 있음을 유추 할 수 있다.

수익형 공항이 전체 공항 및 공익형 공항과 다른 점에 대해 좀 더 살펴 보자면, 수익형 공항에서는 통제변수가 기업의 재무성과에 유의미한 값을 나타내었다. 1인당 국민총소득은 매출액 성장률에 통계적으로 유의미한 영향을 끼쳤고, 저가항공기 운항횟수는 매출액 영업이익률에 0.871과 자산 순이익률에 0.707의 높은 영향을 주는 것으로 나타났다. KTX 변수는 매출액 영업이익률에 (-)0.587과 자산 순이익률에 (-)0.551의 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

이와 같이 전체 공항과 공익형 공항에서는 어떤 변수도 기업의 재무성과에 영향을 끼치지 못하였으나, 수익형 공항에서는 독립변수를 비롯하여 통제변수도 영향을 주는 것으로 나타나, 수익형 공항 모델이 기업의 재무성과와 보다 유의미하고 적합한 관계를 가지고 있음을 알 수 있다.

고객만족이 재무성과에 미치는 영향을 분석한 <가설 3>에 대한 검증결과를 정리해 보면 다음과 같다. 수익형 공항에서만 고객만족도가 재무성과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고, 나머지 전체 공항과 공익형 공항에서는 고객만족도가 재무성과에 유의미한 영향을 미치지 못하였다. 수익형 공항에서는 재무성과 지표인 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 자산 순이익률 모두에 통계적으로 유의미한 영향을 끼쳤는데, 긍정적인 (+) 영향이 아니라, 부정적인(-) 영향을 끼쳤다.

<표 44> 연구가설3 검증결과

연구 가설	회귀분석 결과	
<가설 3-1> 전체 공항의 고객만족은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(n.s)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 3-2> 공익형 공항의 고객만족은 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(n.s)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)

연구 가설	회귀분석 결과	
<가설 3-3> 수익형 공항의 고객만족은 재무 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(-)
	매출액 영업이익률	기각(-)
	자산 순이익률	기각(-)

주) +: positive, -: negative, n.s: not significant

4. 고객만족도가 공항의 재무성과에 미치는 매개효과

독립변수인 세계의 서비스 품질인 본원적 서비스 품질, 차별적 서비스 품질, 점점 서비스 품질이 매개변수인 고객만족도를 통해 재무성과에 영향을 미치는지에 대해 그 효과를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 적용하였다. 구조방정식은 변수 간 인과관계와 그 유의성을 검증하는 방법으로, 회귀분석, 상관분석, 요인분석을 결합한 것이다.

1) 전체 공항

고객만족도가 서비스 품질 변수와 재무성과 변수의 중간에서 매개효과를 가지는지 전체 공항을 대상으로 구조방정식 모형으로 분석한 결과는 다음과 같다.

<표 45> 고객만족도가 재무성과에 미치는 매개효과 구조방정식 검증결과

구 분	회귀계수	표준편차	z 값	유의확률
→ 매출액 성장률				
고객만족도 →	-0.0202	0.0106	-1.91*	0.056
본원적 품질 →	-0.0757	0.0277	-2.74***	0.006
차별적 품질 →	0.0335	0.0110	3.04***	0.002
점점 품질 →	0.0744	0.0292	2.55**	0.011
경제성장률 →	-2.2653	5.6278	-0.4	0.687
1인당 GDP →	0.0000	0.0000	-1.4	0.161
저가항공기 →	0.0000	0.0000	-0.18	0.856
KTX →	0.0000	0.0000	0.01	0.996
상수 →	0.4780	1.4842	0.32	0.747

구 분	회귀계수	표준편차	z 값	유의확률
→ 매출액 영업이익률				
고객만족도 →	0.0002	0.0052	0.04	0.97
본원적 품질 →	0.0125	0.0135	0.92	0.357
차별적 품질 →	-0.0039	0.0054	-0.73	0.465
점점 품질 →	-0.0201	0.0143	-1.41	0.159
경제성장률 →	-0.1415	2.7543	-0.05	0.959
1인당 GDP →	0.0000	0.0000	1.24	0.214
저가항공기 →	0.0000	0.0000	1.48	0.138
KTX →	0.0000	0.0000	0.73	0.465
상수 →	0.1838	0.7264	0.25	0.8
→ 자산 순이익률				
고객만족도 →	0.0484	0.0568	0.85	0.394
본원적 품질 →	-0.0244	0.1488	-0.16	0.87
차별적 품질 →	0.0550	0.0592	0.93	0.353
점점 품질 →	-0.0856	0.1571	-0.54	0.586
경제성장률 →	-39.2239	30.2828	-1.3	0.195
1인당 GDP →	-0.0001	0.0002	-0.66	0.51
저가항공기 →	0.0000	0.0001	0.52	0.603
KTX →	0.0000	0.0000	1.46	0.145
상수 →	1.3804	7.9862	0.17	0.863
→ 고객만족도				
본원적 품질 →	0.9895	0.2044	4.84***	0.000
차별적 품질 →	0.2598	0.0851	3.05***	0.002
점점 품질 →	0.2176	0.2323	0.94	0.349
경제성장률 →	5.3214	44.9186	0.12	0.906
1인당 GDP →	-0.0004	0.0002	-1.7*	0.089
저가항공기 →	0.0001	0.0001	0.7	0.484
KTX →	0.0000	0.0000	-0.45	0.654
상수 →	-30.5900	11.5631	-2.65	0.008
x ² (9): 28.471, CFI: 0.917, RMSEA: 0.124, SRMR: 0.042				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01, '→ 변수': 종속변수

전체공항을 대상으로 분석한 결과, 고객만족도는 재무성과 중에 매출액 성장률에 대해서만 통계적으로 유의미한 영향을 끼치고, 나머지 매출액

영업이익률과 자산 순이익률에는 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다.

모델적합도를 보면 RMSEA가 0.1보다 크므로 일반적인 적합도 면에서는 다소 미치지 못하였으나, CFI가 0.9보다 크고, $\chi^2(9)$ 이 0.5보다 크며, SRMR은 0.1이하이므로 본 연구의 모형을 해석하는데 무리가 없을 것으로 판단된다.

고객만족도에 통계적으로 유의미하게 영향을 끼치는 서비스 품질은 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질 두 가지이고, 두 서비스 품질이 매출액 성장률에 대해서 끼치는 영향에 대해 정리하면 <표 46>과 같다.

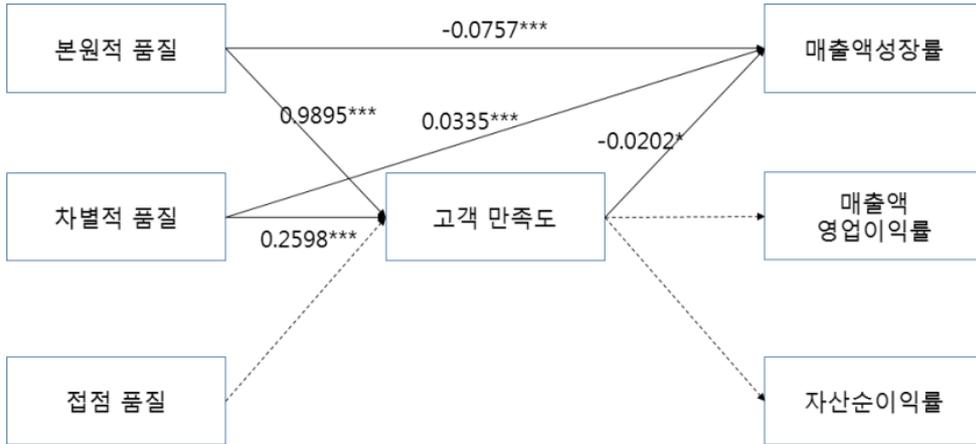
<표 46> 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 효과

구 분	직접 효과	간접 효과	효과 합계
본원적 서비스 품질	-0.0757	$0.9895 \times (-0.0202)$ = -0.020	-0.096
차별적 서비스 품질	0.0335	$0.2598 \times (-0.0202)$ = -0.005	0.028

효과 합계 값은 <표 25>에서 보듯이 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질이 고객만족도 변수 없이 직접 매출액 성장률에 영향을 주는 값과 동일하다.

이와 같이 매개변수인 고객만족도는 독립변수인 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질에 대해 종속변수인 매출액 성장률에 대해서만 음(-)의 부분매개 효과를 가지는 것으로 분석되었다.

〈그림 2〉 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대한 고객만족의 매개효과



2) 공익형 공항

고객만족도가 서비스 품질변수와 재무성과 변수의 중간에서 매개효과를 가지는지 공익형 공항을 대상으로 구조방정식 모형으로 분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 47〉 고객만족도가 재무성과에 미치는 매개효과 구조방정식 검증결과

구 분	회귀계수	표준편차	z 값	유의확률
→ 매출액 성장률				
고객만족도 →	-0.0284	0.0156	-1.82*	0.069
본원적 품질 →	-0.1122	0.0415	-2.7***	0.007
차별적 품질 →	0.0506	0.0180	2.81***	0.005
접점 품질 →	0.1129	0.0470	2.4**	0.016
경제성장률 →	-2.4341	9.2795	-0.26	0.793
1인당 GDP →	-0.0001	0.0001	-1.55	0.122
저가항공기 →	0.0000	0.0003	0.01	0.991
KTX →	0.0000	0.0000	-0.2	0.842
상수 →	0.6328	2.4296	0.26	0.794
→ 매출액 영업이익률				
고객만족도 →	-0.0034	0.0065	-0.52	0.604
본원적 품질 →	0.0150	0.0172	0.87	0.382
차별적 품질 →	-0.0061	0.0074	-0.82	0.414

구 분	회귀계수	표준편차	z 값	유의확률
점점 품질 →	-0.0154	0.0194	-0.79	0.429
경제성장률 →	0.2445	3.8395	0.06	0.949
1인당 GDP →	0.0000	0.0000	1.47	0.143
저가항공기 →	0.0004	0.0001	2.71***	0.007
KTX →	0.0000	0.0000	0.16	0.874
상수 →	-0.5842	1.0053	-0.58	0.561
→ 자산 순이익률				
고객만족도 →	0.0053	0.0755	0.07	0.944
본원적 품질 →	-0.0944	0.2005	-0.47	0.638
차별적 품질 →	0.0618	0.0869	0.71	0.477
점점 품질 →	0.1013	0.2269	0.45	0.655
경제성장률 →	-46.6355	44.8237	-1.04	0.298
1인당 GDP →	-0.0002	0.0003	-0.82	0.41
저가항공기 →	0.0037	0.0016	2.27**	0.023
KTX →	0.0000	0.0000	1.14	0.254
상수 →	-5.8825	11.7359	-0.5	0.616
→ 고객만족도				
본원적 품질 →	0.7938	0.2832	2.8***	0.005
차별적 품질 →	0.3838	0.1213	3.16***	0.002
점점 품질 →	0.3127	0.3340	0.94	0.349
경제성장률 →	11.2385	66.3325	0.17	0.865
1인당 GDP →	-0.0004	0.0004	-1.02	0.309
저가항공기 →	0.0038	0.0024	1.58	0.115
KTX →	0.0000	0.0000	0.61	0.54
상수 →	-33.4384	16.9635	-1.97	0.049
x ² (8) : 4.53, CFI : 1.000, TLI : 1.129, RMSEA : 0.000, SRMR: 0.023				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01, '→ 변수': 종속변수

공익형 공항의 고객만족도 매개효과 분석결과는 앞서 전체 공항의 분석결과와 유사하게 나타났다.

고객만족도는 재무성과 중에 매출액 성장률에 대해서만 통계적으로 유의미한 영향을 끼치고, 나머지 매출액 영업이익률과 자산 순이익률에는

영향을 끼치지 못하는 것으로 나타났다.

고객만족도에 통계적으로 유의미하게 영향을 끼치는 서비스 품질은 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질 두 가지이고, 두 서비스 품질이 매출액 성장률에 대해서 끼치는 영향에 대해 정리하면 <표 48>과 같다.

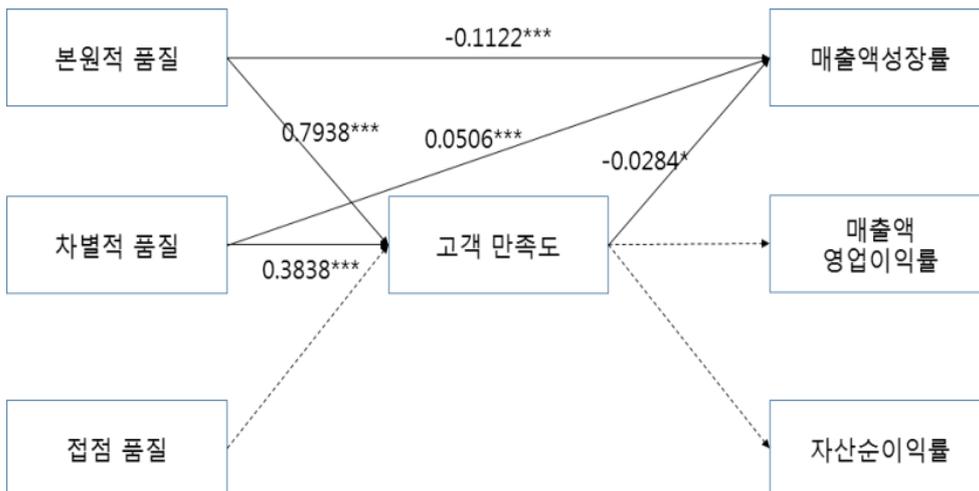
<표 48> 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 효과

구분	직접 효과	간접 효과	효과 합계
본원적 품질	-0.1122	$0.7938 \times (-0.0284)$ = -0.023	-0.135
차별적 품질	0.0506	$0.3838 \times (-0.0284)$ = -0.011	0.040

효과 합계 값은 <표 28>에서 보듯이 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질이 고객만족도 변수 없이 직접 매출액 성장률에 유의하게 영향을 주는 값과 동일하다.

이와 같이 고객만족도 변수는 독립변수인 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질에 대해 종속변수인 매출액 성장률에 대해서만 음(-)의 부분 매개 효과를 가지는 것으로 분석되었다.

<그림 3> 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대한 고객만족도의 매개효과



3) 수익형 공항

고객만족도가 서비스 품질변수와 재무성과 변수의 중간에서 매개효과를 가지는지 수익형 공항을 대상으로 구조방정식 모형으로 분석한 결과는 다음과 같다.

〈표 49〉 고객만족도가 재무성과에 미치는 매개효과 구조방정식 검증결과

구 분	회귀계수	표준편차	z 값	유의확률
→ 매출액 성장률				
고객만족도 →	-0.0043	0.0023	-1.82*	0.069
본원적 품질 →	-0.0117	0.0057	-2.04**	0.042
차별적 품질 →	0.0042	0.0018	2.3**	0.021
접점 품질 →	0.0073	0.0053	1.36	0.172
경제성장률 →	-0.4846	0.8989	-0.54	0.590
1인당 GDP →	0.0000	0.0000	2.85***	0.004
저가항공기 →	0.0000	0.0000	0.33	0.745
KTX →	0.0000	0.0000	-0.58	0.562
상수 →	0.2056	0.2407	0.85	0.393
→ 매출액 영업이익률				
고객만족도 →	-0.0009	0.0018	-0.52	0.603
본원적 품질 →	-0.0065	0.0044	-1.47	0.141
차별적 품질 →	-0.0014	0.0014	-0.98	0.328
접점 품질 →	0.0065	0.0041	1.59	0.111
경제성장률 →	0.6897	0.6928	1	0.319
1인당 GDP →	0.0000	0.0000	1.23	0.218
저가항공기 →	0.0000	0.0000	3***	0.003
KTX →	0.0000	0.0000	-2.65***	0.008
상수 →	0.0840	0.1855	0.45	0.651
→ 자산 순이익률				
고객만족도 →	-0.0079	0.0063	-1.25	0.212
본원적 품질 →	-0.0245	0.0155	-1.58	0.115
차별적 품질 →	-0.0032	0.0050	-0.65	0.519
접점 품질 →	0.0237	0.0144	1.64	0.100
경제성장률 →	2.6840	2.4320	1.1	0.27
1인당 GDP →	0.0000	0.0000	0.95	0.34
저가항공기 →	0.0000	0.0000	4.2***	0.00

구 분	회귀계수	표준편차	z 값	유의확률
KTX →	0.0000	0.0000	-3.1***	0.002
상수 →	0.7327	0.6512	1.13	0.261
→ 고객만족도				
본원적 품질 →	1.2964	0.2675	4.85***	0.000
차별적 품질 →	0.0282	0.1008	0.28	0.780
접점 품질 →	0.0598	0.2914	0.21	0.837
경제성장률 →	27.9394	49.1144	0.57	0.569
1인당 GDP →	-0.0004	0.0003	-1.4	0.161
저가항공기 →	0.0001	0.0001	1.79*	0.073
KTX →	0.0000	0.0000	-1.78*	0.075
상수 →	-25.9853	12.7596	-2.04	0.042
x ² (13) : 155.853, CFI : 0.507, RMSEA : 0.424, SRMR: 0.074				

*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01, '→ 변수': 종속변수

수익형 공항의 고객만족도 매개효과 분석결과는 앞서 전체 공항 및 공익형 공항의 분석결과와 유사하게 나타났다.

고객만족도는 재무성과 중에 매출액 성장률에 대해서만 통계적으로 유의미한 영향을 끼치고, 나머지 매출액 영업이익률과 자산 순이익률에는 영향을 끼치지 못하였다.

모델적합도를 보면 RMSEA가 0.1보다 크고, CFI가 0.9보다 작으므로 일반적인 적합도 면에서는 다소 미치지 못하였으나, x²(13)이 0.5보다 크고, SRMR은 0.1이하이므로 본 연구의 모형을 해석하는데 무리가 없을 것으로 판단된다.

고객만족도에 통계적으로 유의미하게 영향을 끼치는 서비스 품질은 본원적 서비스 품질이고, 본원적 서비스 품질이 매출액 성장률에 대해서는 끼치는 영향에 대해 정리하면 <표 50>과 같다.

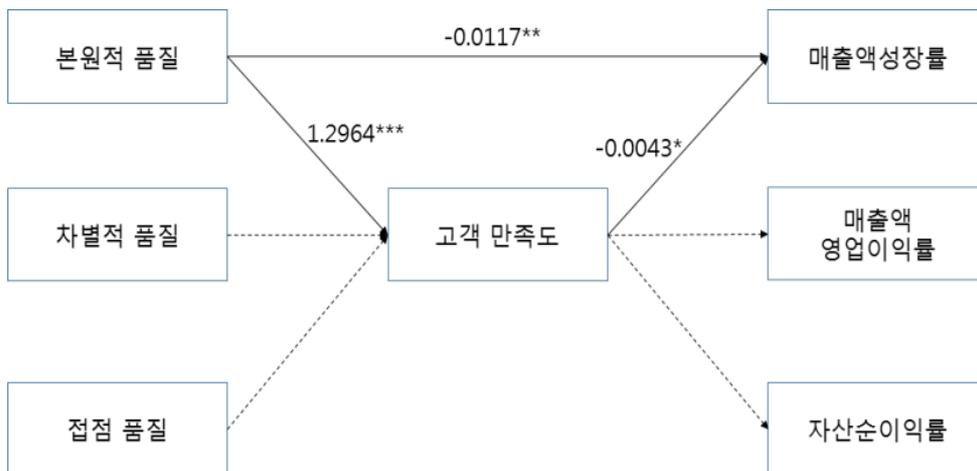
<표 50> 본원적 서비스 품질이 매출액 성장률에 미치는 효과

구 분	직접 효과	간접 효과	효과 합계
본원적 품질	-0.0117	1.2964 × (-0.0043) = -0.006	-0.017

효과 합계 값은 <표 31>에서 보듯이 본원적 서비스 품질이 고객만족도 변수 없이 직접 매출액 성장률에 유의하게 영향을 주는 값과 동일하다.

이와 같이 고객만족도 변수는 독립변수인 본원적 서비스 품질에 대해 종속변수인 매출액 성장률에 대해서만 음(-)의 부분매개 효과를 가지는 것으로 분석되었다.

<그림 4> 서비스 품질이 재무성과에 미치는 영향에 대한 고객만족도의 매개효과



독립변수인 세 개의 서비스 품질인 본원적 서비스 품질, 차별적 서비스 품질, 접점 서비스 품질이 매개변수인 고객만족도를 통해 재무성과에 영향을 미치는지에 대해 구조방정식 모형을 적용하여 분석한 가설 4에 대한 검증결과를 정리해 보면 <표 51>과 같다.

<표 51> 연구가설4 검증결과

연구 가설	회귀분석 결과	
<가설 4-1> 전체 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(-)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 4-2> 전체 공항의 차별적 서비스 품질	매출액 성장률	기각(-)

연구 가설	회귀분석 결과	
질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 4-3> 전체 공항의 점점 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(n.s)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 4-4> 공익형 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(-)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 4-5> 공익형 공항의 차별적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(-)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 4-6> 공익형 공항의 점점 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(n.s)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 4-7> 수익형 공항의 본원적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(-)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 4-8> 수익형 공항의 차별적 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(n.s)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)
<가설 4-9> 수익형 공항의 점점 서비스 품질은 고객만족도를 매개로 하여 재무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	매출액 성장률	기각(n.s)
	매출액 영업이익률	기각(n.s)
	자산 순이익률	기각(n.s)

주) +: positive, -: negative, n.s: not significant

전체 공항을 대상으로 분석한 결과, 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질은 고객만족도를 매개변수로 하여 매출액 성장률에 부(-)의 영향을 미쳤다. 즉, 매개변수인 고객만족도는 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질이 매출액 성장률에 영향을 끼치는 데에 있어 부분적으로 매개효과가 있었다.

공익형 공항을 대상으로 분석한 결과, 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질은 고객만족도를 매개변수로 하여 매출액 성장률에 부(-)의 영향을 미쳤다. 즉, 매개변수인 고객만족도는 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질이 매출액 성장률에 영향을 끼치는 데에 있어 부분적으로 매개효과가 있었다.

수익형 공항을 대상으로 분석한 결과, 본원적 서비스 품질은 고객만족도를 매개변수로 하여 매출액 성장률에 부(-)의 영향을 미쳤다. 즉, 매개변수인 고객만족도는 본원적 서비스 품질이 매출액 성장률에 영향을 끼치는 데에 있어 부분적으로 매개효과가 있었다.

구조방정식을 적용하여 매개효과를 분석한 결과는 공항 유형과 관계없이 서비스 품질이 매출액 성장률에 대해 부분적으로 고객만족도가 매개효과를 가지는 것으로 나타났는데, 그 효과는 모두 부(-)의 영향이었다. 이 결과는 <가설 3> 분석에서 고객만족도가 재무성과에 부(-)의 효과를 가지고 있기 때문이다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 우리나라 공항 서비스 품질이 고객만족과 재무성과에 미치는 영향이 어떠한지를 분석하였다. 또한 고객만족이 재무성과에 미치는 영향과 고객만족도가 서비스 품질과 재무성과 사이에서 매개효과를 가지는 지에 대해서도 분석하였다.

연구를 위하여 2006년부터 2015년까지 한국공항공사 공항별 고객만족도 조사 결과를 이용하였고, 고객만족도 조사에서 분류한대로 서비스 품질을 본원적 서비스 품질, 차별적 서비스 품질, 접점 서비스 품질 세 가지로 나누어, 공항별로 분석을 하였다. 재무성과는 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률(ROA) 세 가지 지표를 이용하였다.

공항의 재무성과에 미치는 영향은 항공사, 식음료 시설 등 고객만족 이외에 다양한 요인이 혼재되어 있을 것인데, 계량화 할 수 있는 요소들을 고려하고자 노력하였다. 선행연구 및 이론적 배경 등을 바탕으로 통제변수로 저가항공기, KTX, 우리나라 경제성장률, 1인당 국민총소득을 고려하였다.

합동회귀분석 및 구조방정식 모형을 통하여 본 연구의 가설을 검증해 보았다. 분석결과 서비스 품질 중 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질은 고객만족에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이는 서비스 품질이 높을수록 고객만족이 높아질 것이라는 본 연구의 가설을 지지하였다. 다만 공항 분류에 따라 영향은 조금씩 달랐는데, 전체 공항과 공익형 공항은 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질이 고객만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤고, 수익형 공항은 본원적 서비스 품질만 고객만족에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 본원적 서비스 품질의 속성은 공항의 안전과 신뢰성에 대

한 내용인데, 타 품질서비스에 대비하여 본원적 서비스 품질이 공항 분류와 관계없이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 끼쳤다는 것은 공항이용객들이 공항 시설의 안전을 무엇보다 중요하게 여기고 있음을 알 수 있다. 이와 같은 결과는 장대성(2002)의 국제공항 서비스 품질 연구에서 안전성 품질속성이 이용객들의 전반적인 만족에 중요하게 영향을 끼치고 있다는 연구결과를 지지한다.

공항의 서비스 품질이 기업의 재무성과에 긍정적인 영향을 주는지에 대한 분석에서는 전체 공항을 대상으로 하였을 때, 세 가지 서비스 품질 모두 매출액 성장률에 통계적으로 유의미한 영향을 끼쳤으나, 나머지 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률(ROA)에는 영향을 주지 못하였다. 다만 그 효과가 본원적 서비스 품질은 부(-)의 효과이고, 차별적 서비스 품질과 접점 서비스 품질은 정(+)의 효과를 나타내어, 이는 서비스 품질은 기업의 재무성과에 유의미한 긍정적인 영향을 줄 것이라는 본 연구의 가설을 부분적으로 지지하였다. 공항별로 분류하여 분석하였을 때, 공익형 공항은 전체 공항과 동일한 결과였으나, 수익형 공항에서는 조금 다르게 결과가 나타났다. 수익형 공항에서는 본원적 서비스 품질이 매출액 성장률 뿐 만 아니라, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률 모두에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 주었고, 접점 서비스 품질은 재무성과에 영향을 끼치지 못하였다.

앞서의 가설과 비교해 볼 때, 본원적 서비스 품질은 고객만족에는 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 주었으나, 재무성과에 있어서는 부(-)의 영향을 주었다는 것이 주목할 만하다. 본원적 서비스 품질은 공항의 안전과 신뢰와 관련되어 있는 품질속성인데, 안전과 신뢰가 높다는 것은 공항의 시설과 서비스에 대해 안전관리와 보안관리 체계가(보안검색 및 신분증 검색 등) 좀 더 철저하다는 의미이고, 이것은 항공기 탑승을 위한 소요시간 및 절차가 타 교통수단에 비해 상대적으로 길어진다는 것을 뜻한다. 이러한 점은 고객의 안전욕구는 충족될 수 있으나, 기업의 매출액 향상에 있어서는 오히려 역의 효과를 가져 올 수 있음을 시사해 준다.

세 번째로 고객만족이 기업의 재무성과에 긍정적인 영향을 주는지에 대

한 분석에서는 전체 공항과 공익형 공항에서는 통계적으로 아무런 유의미한 영향을 주지 못하였으나, 수익형 공항에서는 고객만족이 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률 모두에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 주었다. 이는 고객만족은 기업의 재무성과에 유의미한 긍정적인 영향을 줄 것이라는 본 연구의 가설을 지지하지 못하였다.

앞서의 가설결과와 종합해 보자면, 본원적 서비스 품질은 고객만족에는 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 주었으나, 재무성과에 있어서는 부(-)의 영향을 주었다. 그리고 고객만족은 재무성과에 부(-)의 영향을 주었다. 본원적 서비스 품질과 고객만족이 동일하게 재무성과에 부(-)의 영향을 주고 있다. 고객만족이 언제나 기업의 재무성과를 높여주는 것은 아니라는 점을 시사해 주고 있으며, 본원적 서비스 품질은 고객의 안전 욕구를 충족 시켜 주고 있으나, 기업의 재무성과 향상에 있어서는 오히려 역의 효과를 가져 옴을 시사해 준다.

마지막으로 서비스 품질이 기업의 재무성과에 긍정적인 영향을 주는지에 대해서 고객만족 변수가 매개변수로서 매개효과를 가지는지에 대한 분석을 구조방정식 모형을 적용하여 검증하였다. 결과는 전체공항을 대상으로 하였을 때, 독립변수인 본원적 서비스 품질과 차별적 서비스 품질이 종속변수인 매출액 성장률에 대해서 매개변수인 고객만족이 통계적으로 유의미한 부(-)의 매개효과를 주는 것으로 나타났다. 공항 분류별로 결과를 보면, 공익형 공항은 전체 공항 결과와 유사하게 나타났고, 수익형 공항에서는 본원적 서비스 품질만 매출액 성장률에 영향을 주는 것에 대해서 고객만족변수가 통계적으로 유의미한 부(-)의 매개효과를 가지는 것으로 나타나, 가설을 지지하지 못하였다.

제 2 절 연구의 의의 및 시사점

오늘날 많은 기업들이 고객만족이 기업의 성과를 높여 줄 것이라는 기

대 하에 고객만족을 위해 많은 투자와 노력을 하고 있다. 그리고 고객만족과 기업의 성과에 대한 실증적 연구도 국내외적으로 많이 되고 있다. 국내 연구에서는 한국능률협회컨설팅의 KCSI 고객만족 지수나 한국생산성본부의 NCSI 고객만족 지수를 이용하여 상장된 기업을 대상으로 분석을 주로 해왔다. 본 연구는 서비스업종 중 공항이라는 한 가지 유형만을 대상으로 공항의 고객만족 조사결과를 이용하여 연구를 하였다는 점에서 차이를 갖는다. 또한 기존 연구가 서비스 품질과 고객만족 또는 고객만족과 기업의 성과의 관계에 대해서만 연구한 것에 비해, 본 연구는 국내 공항에 대해 서비스 품질과 고객만족, 기업의 성과라는 관계에 대해서 각각 다양하게 분석을 시도하였다는 점에서 의의를 갖는다.

먼저 공항의 서비스 품질이 높을수록 고객만족도는 높을 것이다 라는 가설검증을 한 결과, 본원적 서비스 품질은 공항 분류와 관계없이 고객만족도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 끼치고 있음이 나타났다. 본원적 서비스 품질의 속성은 공항의 안전과 신뢰성에 대한 내용인데, 타 품질서비스에 대비하여 본원적 서비스 품질이 공항 분류와 관계없이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 끼쳤다는 것은 공항이용객들이 공항 시설의 안전을 무엇보다 중요하게 여기고 있음을 알 수 있다. 이와 같은 결과는 장대성(2002)의 국제공항 서비스 품질 연구에서 안전성 품질속성이 이용객들의 공항에 대한 전반적인 만족에 중요하게 영향을 끼치고 있다는 연구결과를 지지한다. 특히 최근 2018년도에 발생한 KTX 고속열차 탈선, BMW 차량화재 등 사고로 인해 교통시설 이용객들의 안전이 위협을 받고 있는 점을 고려한다면, 시설의 안전관리 및 신뢰성은 매우 중요하다고 할 수 있다.

다음으로 공항의 서비스 품질이 기업의 재무성과에 긍정적인 영향을 주는지에 대한 가설분석에서는 그 효과가 본원적 서비스 품질은 통계적으로 유의미한 부(-)의 값을 나타내었고, 차별적 서비스 품질과 접점 서비스 품질은 정(+)의 효과를 나타내었다. 본원적 서비스 품질은 공항의 안전과 신뢰와 관련되어 있는 품질속성인데, 안전과 신뢰가 높다는 것은 공항의 시설과 서비스에 대해 안전관리와 보안관리 체계(보안검색 및 신

분증 검색 등)가 좀 더 철저하다는 의미이고, 이것은 항공기 탑승을 위한 소요시간 및 절차가 타 교통수단에 비해 상대적으로 길어질 가능성이 크다는 것을 뜻한다. 이러한 점은 고객의 안전욕구는 충족될 수 있으나, 기업의 매출액 향상에 있어서는 오히려 부분적으로 역의 효과를 가져올 수 있음을 시사해 준다. 또한 보안 및 안전에 관련된 시설투자는 최첨단 장비와 관련되어 있고 보안검색원 및 경비요원은 타 서비스 대비하여 인원이 많이 소요되는 등, 관련 비용이 타 서비스에 대비하여 상대적으로 많이 소요된다. 이러한 서비스 속성은 공항으로서는 보안 및 안전을 위한 필수적인 검증절차이고, 직관적으로도 동 서비스 속성이 재무성과 향상에 미치는 영향을 고려해 본다면 그 영향은 미미하거나 오히려 부(-)의 효과를 가져올 수 있음을 판단할 수 있다. 본 연구 결과에서도 본원적 서비스 품질은 재무성과에 약한 부(-)의 효과를 가져오는 것으로 나타났다.

하지만 이 부분에 대해서 통계 결과대로 안전과 신뢰의 품질속성은 재무성과에는 역의 효과를 가져온다고 단정하기는 무리일 것이다. 만약 KTX 탈선과 같은 사고가 항공기 이용의 경우에 있어서도 종종 발생한다면, 고객들이 타 교통수단에 비해서 상대적으로 비싼 금액을 지불하면서까지 항공기를 이용하려 할 것인가? BMW 차량 결함으로 인한 화재 사건의 경우를 보더라도 고객들은 차량 신규 구입시에 자신의 안전을 위해 BMW 차량 구입하는 것을 주저할 것이다. BMW 차량 화재 사건 이전에는 2018년 BMW 판매량은 월 5000 ~ 6000대로 수입차량 판매 중에서는 선두권이었으나, 2018년 7월 ~ 8월 화재사건 이후에는 2000대 선으로 떨어졌고, 2018년 11월 판매량은 전년 동기 대비 64%가량 급감(한국수입자동차협회)하였다. 이와 같은 사례들을 보더라도 안전이 확보되지 않은 교통수단은 시장에서 당연히 고객들의 외면을 받게 된다.

그러나 반대로 안전성이 확보 되어있고 그 안전성이 오래 지속되다보면, 그 안전성은 제품이나 서비스의 당연한 속성으로 여겨지고, 그보다는 다른 서비스(제품) 속성이나 가격 등의 요소들이 고객들이 서비스(제

품)를 이용(구입)하게 되는데 좌우 될 것이라 판단된다. 또한 안전이란 속성은 신속함과 반대되기 마련이다. 보안절차가 철저할수록 고객이 항공기라는 교통수단을 이용하는데 소요되는 시간은 길어진다. 결국 이러한 요인은 KTX나 고속버스, 승용차 등 타 교통수단 대비하여 상대적으로 우위에 있는 빠르게 목적지에 도착하는 항공기 속성이 훼손될 수 있음을 유추해 볼 수 있다.

또한, 공항은 사회기반시설로서 공공기관이 관리하고 있는 공익영역이다. 공기업을 기업의 이익만을 목적으로 추구하는 것이 아니기 때문에, 고객만족이라는 그 자체만으로도 공공기관으로서의 목표가 될 수 있다. 고객만족은 국민행복과 연결되는데, 국민행복은 문재인 현 정부가 추구하는 가치와도 일치한다. 따라서 본원적 품질 서비스가 비록 부분적으로 기업의 이익에 부(-)의 영향을 줄지라도 고객만족에 긍정적인 영향을 끼친다면, 본원적 품질서비스에 대한 투자를 재무성과만으로 결정해서는 안 될 것이다.

마지막으로 고객만족은 전체 공항과 공익형 공항에서는 통계적으로 재무성과에 유의미한 영향을 주지는 못하였으나, 수익형 공항에서는 매출액 성장률, 매출액 영업이익률, 총자산 순이익률 모두에 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 주었다. 이와 관련하여 박상준과 김현철(2003)은 NCSI 고객만족지수와 시장점유율간의 관계 연구에서 금융 서비스 기업군에서는 부(-)의 관계가 나타났는데, 서비스에 대한 고객의 욕구는 다양한데 비해 서비스가 동질적이므로 다양한 욕구를 충족시켜주지 못하기 때문이라고 설명하였다. Anderson, Fornell, and Rust(1997)는 생산성과 고객만족간의 관계에 대한 연구에서 고객의 욕구가 동질적일 경우에는 제품의 표준화가 높은 것이 유리하므로, 고객만족과 생산성은 정(+)의 관계가 형성된다고 하였다. 그러나 고객의 욕구가 다양 할수록 이를 만족시켜 주기 위한 지속적인 투자는 생산성을 낮아지게 하므로, 고객만족과 생산성은 양립하기가 어렵다고 하였다. 특히 고객화가 심화된 서비스업종의 경우에는 고객만족과 생산성에 있어서 부(-)의 관계가 존재함을 설명하였다. 본 연구의 결과에서 수익형 공항의 고객만족과 기

업의 재무성과간의 관계가 약한 부(-)의 결과가 나온 것에 대해, 위 선행연구와 유사하게 공항 서비스에 대한 고객의 욕구가 다양한데 이를 만족시키기 위한 지속적인 투자와 노력이 기업의 재무성과를 낮아지게 할 수 있음을 유추 할 수 있다. 또한, 선행연구에서도 고객만족을 위한 투자가 기업의 실적에 항상 긍정적인 영향을 주는 것은 아님을 보여주었다. 서비스나 제조업 등 산업의 분류형태, 필수재 또는 소비재 등 제품의 형태 등에 따라 고객만족의 개념도 달라질 것이며, 그에 따른 재구매도 다양한 방식으로 표출될 수 있으므로 각 기업의 상황에 맞게 최적화된 고객만족을 위한 투자를 해야지, 고객만족 자체의 최대화를 목표로해서는 안된다는 것이다(김영찬, 차재성, 2003).

그리고 공항이란 특성으로 인해 고객이 만족하는 가치와 공항운영자의 재무성과가 일치하지 않는 경우가 존재한다. 예를 들면 제주공항의 경우에는 이용객이 많아, 우리나라 공항 가운데 가장 혼잡도가 높은 공항이다. 공항 이용객이 많으므로 보안검색 및 항공기 탑승 등의 대기시간이 길어지고, 여객 터미널 내의 혼잡도가 높아 쾌적함이 떨어진다. 공항의 특성 상 여객들에게는 면세점 및 음식점 등 각종 상업시설도 필요하겠으나, 이런 혼잡한 상황에서는 여객이 편히 앉아서 쉴 수 있는 벤치 등 편의시설이 더 필요할 수 있다. 이 부분에서 고객의 만족과 공항운영자의 재무성과에는 대치점이 존재하게 된다. 제주공항은 우리나라 공항 가운데 인천국제공항과 함께 가장 높은 상업시설 임대료를 지불하는 공항이므로, 공항 운영자 입장에서는 재무성과를 높이기 위해 최대한 상업시설을 많이 유치하는 것이 유리 할 것이다. 그러나 공항 운영자가 이익 극대화를 추구하는 민간 기업이 아니라 공공성도 중요한 가치로 추구하는 공공기관이기 때문에, 상업시설 대신 여객의 편의성과 움직이는 동선 등을 고려하여 고객이 대기하며 쉴 수 있는 공간을 마련하는 등 비상업시설과 상업시설을 적절하게 균형을 맞추려 노력하고 있다. 이러한 점으로 인해 수익형 공항에서 고객만족과 기업의 재무성과간에 반비례 관계가 약하게 존재하는 경우가 발생하게 된다고 판단된다.

또한, 수익형 공항에서 고객만족과 재무성과간에 약한 부정적인 관계가

나타났다는 것은 공항 운영자가 수익향상에 크게 도움이 되지 않는다 할 지라도, 고객만족을 위한 투자와 노력을 지속하고 있다는 것을 반증하여 준다. 이것은 공항운영자가 공공기관이기 때문에 가능한 경우라 할 수 있겠다. 공공기관이기 때문에 고객의 만족에 높은 가치를 두고 이를 높이기 위해 일반 국민이 이용하는 공항에 다양한 투자와 시설개선 등 노력을 기울이지 않고 있다. 이러한 노력의 결과로 고객만족은 높아질 수 있으나, 투자대비 수익향상과는 연결되지 않거나 오히려 수익이 때로는 감소하는 경우가 발생한 것으로 해석이 된다.

공항의 고객만족과 재무성과간에 인과관계가 존재하지 않거나, 수익형 공항에서는 약한 부정적인 관계가 존재한다는 의미에 대해 좀 더 고찰해 보고자 한다. 공항운영자의 최고 목표가 기업의 경영성과 극대화라고 한다면, 고객만족이 아니라 수익극대화를 위한 방안을 찾으려 한다 라고 유추할 수 있다. 만약 공항이 민영화가 되어 공항운영자가 민간 기업이라면, 고객만족보다는 수익극대화를 위한 방안을 강구할 것이고, 앞서 제주공항의 예와 같이 고객을 위한 대기공간이 대폭 축소될 것이고 대신 면세점, 식음료 및 관광상품 판매점 등 상업시설 유치에 매진할 것임을 예상할 수 있다. 그리고 보안 및 안전을 위한 서비스는 고객만족도는 높여주나, 재무성과와 약한 부(-)의 관계를 가지므로, 이 서비스에 대한 투자도 꼭 필요한 정도만 하면 될 것이다. 또한 기업의 수익을 올리기 위한 조치중 하나로, 10년 이상 금액이 고정되어 있는 공항이용료를 대폭 상승시켜 고객의 불만을 야기 시킬 것도 어렵지 않게 예상 가능하다. 영국 히드로 공항과 호주 시드니 공항은 민영화 이후, 공항 이용료가 이전에 비해 히드로 공항은 4배, 시드니 공항은 6배나 상승하였다. 특히 영국 히드로 공항은 민간 공항운영자인 BAA(British Airports Authority)가 공항의 서비스 개선보다는 재무성과 향상에만 몰두하여, 적절한 인원의 보안검색요원을 투입하지 않아 보안검색에 많은 시간이 소요되고 탑승수속이 지연되는 등의 이유로 민영화 이후 서비스 평가(스카이트랩스 주관)에서 2007년 103위(170개 공항 중)를 기록하는 등 대폭 하락하였다. 이러한 점에서 공항에 대한 고객만족과 재무성과간에

인과관계가 존재하지 않거나, 약한 부정적인 관계가 존재한다는 점은 사회 공공시설을 민영화 할 경우에 발생하게 될 문제점에 대해서 고려해 볼 수 있는 단서를 제공한다.

제 3 절 연구의 한계

본 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 수익형 공항과 공익형 공항을 구분하기 위한 기준을 찾는 데 어려움이 있었다. 공항 전체를 하나로 분석하는 것보다는 세분화하여 분석하는 것이 보다 의미 있는 결과가 도출될 것이기 때문에 이를 위하여 '공공기관의 운영에 관한 법률'에서 정한 공공기관 구분기준을 차용하였다. 수익이 영업비용의 50% 이상 기준을 적용하여 수익형 공항과 공익형 공항을 구분하였으나, 이는 자의성이 존재한다.

둘째, 공항의 재무적 성과에 영향을 미칠 것으로 예상되는 변수로 고객만족지수를 비롯하여 저가항공기, KTX, 1인당 국민소득, 경제성장률 등을 고려하였으나, 사드 배치로 인한 중국인 관광객 변화, 시내 면세점 허가로 인한 공항 면세점 임대수익 감소, 중소기업 업종 지정으로 인한 상업시설 경쟁저하로 수익 감소 등과 같은 다른 요인들을 통제하지 못하였다. 따라서 추후 연구에서는 정치적, 정책적 요인들을 충분히 반영 및 통제를 한다면, 보다 더 유용한 연구결과가 나올 것이라 예상된다.

마지막으로 본 연구는 우리나라 공항운영 공기업인 한국공항공사 한곳을 대상으로 하였기 때문에, 결과를 공기업 전반으로 일반화하기에는 무리가 있다. 그러므로 대상 공기업을 확대하고 보다 긴 기간을 대상으로 서비스 품질요인, 고객만족, 재무적 성과의 관계에 대해 분석해 본다면 더욱 심도 깊고 적합한 결과를 얻을 수 있을 것이다. 특히 민영화의 문제점이 일부 발견되는 본 연구의 결과를 좀 더 살펴보기 위하여, 공항

과 같이 공공 사회시설을 운영하는 공기업들을 대상으로 고객만족과 수익성간의 관계에 대해 분석을 해본다면 보다 의미 있는 결과를 얻을 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

〈국내 논문〉

- 김영찬·차재성(2003), “고객만족도 측정방법론과 전략적 활용”, 마케팅 연구 제18권 제1호, p.113-132
- 우양호·홍미영(2004), “‘공공서비스 질’ 측정의 타당성 평가에 관한 연구- ‘SERVPERF’ 모형의 적용가능성 탐색 -”, 한국행정 논집 제16권 제3호, p.647-671
- 이청림·이유재(2012), “공공기관 고객만족지수 모형의 개발과 적용: PCSI를 중심으로”, 마케팅연구 12월, p.69-99
- 이유재·이청림(2006), “고객만족이 기업의 수익성과 가치에 미치는 영향”, 마케팅연구 21(2), p.85-113
- 이유재·이청림(2010), “고객만족과 고객추천이 기업성과에 미치는 동태적 영향”, 경영학연구, 39(2), p.279-307
- 배정호(2012), “고객만족지수가 기업의 성장가치에 미치는 영향과 원인에 관한 연구-단기/장기 비정상 수익률을 중심으로”, 서울대학교 경영대학원 석사학위 논문
- 권순철(2012), “공기업의 고객만족도 성과와 재무성과 간의 그랜저 인과관계 분석-우리나라 공항에 대한 실증연구-”, 서울대학교 행정대학원 석사학위 논문
- 최병권(2007), “공항서비스에 대한 인천국제공항 이용자의 지각된 서비스 품질과 만족에 관한 연구”, 무역학회지 제32권 제2호, p.377-397
- 장대성(2002), “한국국제공항의 서비스 품질 평가와 고객만족을 위한 주요 서비스 품질요인에 관한 연구”, 품질경영학회지 Vol.30(4), p.38
- 박상준, 김현철(2003), “고객만족지수와 기업성과”, 마케팅연구, 18(3), p.19-50

- 한국교통연구원(2011), “공항서비스 평가모델 개발 최종보고서”
- 이유재(2000), “고객만족 연구에 관한 종합적 고찰”, 소비자학연구 11(2), p.139-166
- 박명호, 조형지(2000), “고객만족의 개념 재정립과 척도개발에 관한 연구”, 마케팅연구15(3), p.93-122
- 최찬섭(2012), “공항서비스 고객만족도 조사에 관한 연구”, 서울대학교 행정대학원 석사학위 논문
- 장순자, 김기웅(2010), “복수공항 이용객의 서비스 만족에 영향을 미치는 품질요인의 비교 연구”, 한국항공운항학회지, 제18권 제3호, p.55-69
- 전인수, 김현정 (2005), “ROCSI: 고객만족투자 과연 효과 있는가?”, 마케팅연구제20권 제3호, p.65-84
- 박정향(2010), “저가항공사 서비스 품질이 고객만족, 전환장벽 및 고객 충성도에 미치는 영향”, 한국경영교육학회 학술발표대회 논문집, vol3, p.1-24
- 이준규, 유광의, 김덕녕(2012), “고속철도 개통이 항공여객 수요변화에 미치는 영향분석”, 한국항공운항학회지, 제20권 제1호, p.24-31

<해외 논문>

- Ngoe, N. Ndoh and Norman J. Ashford(1994) “Evaluation of Transportation Level of Service Using Fuzzy Sets”, *Transportation Research Record* 1461, p.34
- Dawna L. Rhoades, Blaise Waguespack Jr, Seth Young(2000), “Developing a quality index for US airports”, *Managing Service Quality Volume10, Issue4*

- Eugene W. Anderson, Claes Fornell, Donald R. Lehmann(1994), "Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings From Sweden", *Journal of Marketing*, 58(July), p.53-66
- Eugene W. Anderson, Claes Fornell, Roland T. Rust(1997), "Customer Satisfaction, Productivity, and Profitability: Differences Between Goods and Services", *Marketing Science*, vol.16, No.2, p.129-145
- Walter W. Tornow, Jack W. Wiley(1991), "Service Quality and Management Practices: A Look at Employee Attitudes, Customer Satisfaction, and Bottom-Line Consequences" *Human Resource Planning*, 14(2), p.105-115

Abstract

Kang, Jung Sun
Department of Public Enterprise Policy
The Graduate School
of Public Administration
Seoul National University

Today, many companies are making a lot of investment and effort to satisfy their customers on the expectation that customer satisfaction will improve their performance. Also, empirical studies on customer satisfaction and corporate performance are becoming more common both domestically and internationally. In domestic research, the KCSI Customer Satisfaction Index of the Korea Management Association Consulting or NCSI Customer Satisfaction Index of Korea Productivity Center has been analyzed mainly for listed companies. This study differs in that only one type of service sector was studied using the airport's customer satisfaction survey results. In addition, compared to the existing study only studying the relationship between service quality and customer satisfaction or customer satisfaction and the performance of the company, this study is meaningful in that it attempted to analyze various aspects of the relationship between service quality, customer satisfaction and the performance of the company at the domestic airport.

Except for Gimpo Airport, Gimhae Airport, Jeju Airport, and Daegu Airport, other airports are suffering from chronic

deficits, and are operating for the purpose of public interest for the convenience of transportation for local residents and balanced development of the national territory. It was decided that it would be desirable to analyze the quality of service factors that affect customer satisfaction and invest in the purpose of improving customer satisfaction efficiently. It also analyzed whether customer satisfaction also affects airport financial performance and what service quality factors should be improved to improve financial performance and customer satisfaction should be managed.

For the study, I used the result of customer satisfaction survey from 2006 to 2015 by Airport of Korea Airports Corporation, which operates and managed domestic airports, and analyzed by dividing the quality of service into three categories : primary service quality, differential service quality, contact service quality as classified in the customer satisfaction survey. Financial performance is based on three factors : the growth rate of sales, the ratio of operating profit to sales, and return on assets(ROA).

The effect on the financial performance of the airport is due to various factors besides customer satisfaction such as airlines, food and beverage facilities, etc. I tried to consider quantifiable factors. Based on preliminary research and theoretical background, I considered low-cost aircraft, KTX, Korea's economic growth rate, and gross national income per capita.

As a result of the multiple regression analysis, it was found that primary service quality and discriminative service quality had a statistically significant positive effect on

customer satisfaction. This supported the hypothesis of this study that the higher the quality of service, the higher the customer satisfaction.

The analysis of whether the quality of service at an airport has a positive effect on firm's financial performance partially supported the hypothesis of this study, as only differential service quality has a statistically positive effect on the growth rate of sales.

Thirdly, an analysis of whether customer satisfaction positively affects firm's financial performance shows that customer satisfaction in profitable airports has a statistically significant negative impact on all three financial indicators. Having had no effect, the hypothesis was rejected.

The analysis shows that the primary service quality and customer satisfaction have an equal negative impact on financial performance. It suggests that customer satisfaction does not always enhance a company's financial performance, and that the primary service quality satisfies the customer's safety needs, but it can be inferred that it will have an adverse effect in improving the company's financial performance.

In the previous research, it was stated that customer's desire for service varied, but continuous investment to meet all of them would lower the financial performance of the company. In addition, due to the characteristics of the airport itself, there are cases where the customer satisfaction value and the financial performance of the airport operator do not match.

The lack of a causal relationship between customer

satisfaction and financial performance at the airport or the existence of a weak negative relationship indirectly suggests the problem of privatization of public facilities. If the airport operator is a private company that aims to maximize profits, it will infer that it will take measures such as maximizing commercial facilities, reducing service personnel, and raising airport fee, rather than investing to improve customer service that does not help to improve profits.

**keywords : Customer Satisfaction, service quality,
financial performance, airport**

Student Number : 2018-24847