



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](#)

碩士學位論文

제주방문 한국 및 중국 개별
관광객의 펜션 이용에 관한
선택속성 비교 연구

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

芦大海

2018年 8月



碩士學位論文

제주방문 한국 및 중국 개별
관광객의 펜션 이용에 관한
선택속성 비교 연구

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

芦大海

2018年 8月



제주방문 한국 및 중국 개별 관광객의 펜션 이용에 관한 선택속성 비교 연구

指導教授 서 용 건

로 대 해

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2018年 6月

芦大海의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 洪 聖 和

委 員 朴 雲 貞

委 員 徐 鎭 健

濟州大學校 大學院

2018年 6月

A Comparative Study on Selection Attributes of Pension Accommodation Use among Korean and Chinese Individual Tourists visiting Jeju Island

Lu Dahai

(Supervised by professor Yong-Kun Suh)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Tourism Science

2018. 6 .

This thesis has been examined and approved.

Hong, Sung-Hwa
Park, Ounjaung
Yong Kun Suh

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<목 차>

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	4
3. 연구 방법 및 범위	4
II. 이론적 고찰	7
1. 펜션	7
1) 펜션의 정의	7
2) 펜션의 유형 및 특성	9
3) 제주도 펜션의 현황	15
2. 펜션시설의 선택속성	19
1) 선택속성의 개념	19
2) 숙박시설의 선택속성	21
3) 펜션시설의 선택속성	22
4) 펜션시설의 선택속성에 대한 선행연구	23
3. IPA 분석	28
1) IPA(중요도-성취도 분석) 의 개념	28
2) IPA 분석기법	30
3) 선행연구	34
4. 한국 및 중국 개별 관광객의 펜션 이용행태	35
III. 연구 설계	38
1. 연구 가설	38

2. 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	38
1) 조작적 정의	38
2) 설문지 구성	40
3. 자료 수집 및 분석방법	42
IV. 분석결과	43
1. 표본의 일반적 특성	43
1) 표본의 인구 통계적 특성	43
2) 표본의 펜션 선택 특성	44
2. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 분석	46
1) 펜션 선택속성에 대한 신뢰성 및 타당성 검토	47
3. 연구 가설 검증	49
1) 가설 1 검증	49
2) 가설 2 검증	50
3) 펜션 선택속성 IPA 분석	52
4. 분석결과의 요약	56
V. 결론	58
1. 연구 결과의 논의	58
2. 연구의 시사점	59
3. 연구의 한계 및 제언	61
참고 문헌	62
설문지	66

<표 차례>

1. <표 2-1 > 한국 펜션업 현황(2010년 기준)	16
2. <표 2-2> 제주지역 휴양펜션업 증가 추이	18
3. <표 2-3> 펜션의 정의에서 나타난 속성	24
4. <표 2-4> 펜션 선택속성에 대한 선행연구	27
5. <표 2-5> IPA Matrix 설명	32
6. <표 3-1> 펜션 선택속성에 대한 문항구성	40
7. <표 3-2> 설문지 구성	41
8. <표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성	43
9. <표 4-2> 표본의 펜션 선택 특성	45
10. <표 4-3> 펜션 선택 속성의 중요도 대한 신뢰성 및 타당성 검토	47
11. <표 4-4> 펜션 선택 속성의 만족도 대한 신뢰성 및 타당성 검토	48
11. <표 4-5> 국적에 따른 펜션 선택 속성 중요도 차이분석	49
11. <표 4-6> 국적에 따른 펜션 선택 속성 만족도 차이분석	51
12. <표 4-7> 한국인 관광객의 IPA 분석 매트릭스 결과표	53
13. <표 4-8> 중국인 관광객의 IPA 분석 매트릭스 결과표	55
14. <표 4-9> 가설 검증 결과 요약	57

<그림 차례>

1. <그림1-1> 연구의 흐름도	6
2. <그림 2-1>2013년 제주 방문객 조사 주요 결과	19
3. <그림 2-2> 중요도-만족도 분석	31
4. <그림4-1> 한국인 관광객 펜션 선택 속성 IPA Matrix	52
5. <그림4-2> 중국인 관광객 펜션 선택 속성 IPA Matrix	54

I. 서론

1. 연구의 배경

국민 소득의 증대로 삶의 질에 대한 관심이 증대하고 주5일 근무제의 확대 시행으로 여가시간이 증가하면서 현대사회의 관광은 다양화 개별화의 양상을 띠고 있다¹⁾. 여행자들의 다양해진 욕구에 따라 숙박시설 선택에 대한 욕구도 매우 다양해지고 있으며 그에 맞추어 숙박시설의 형태도 매우 다양해지고 있다. 최근의 레저문화는 가족 지향적, 체험 지향적, 자연친화적인 경향이 뚜렷한데²⁾, 특히 녹색환경에 대한 관심과 더불어 복잡한 도시로부터 벗어나 전원 속에서의 경험을 원하는 여행수요와 보다 근접한 거리에서 자연환경을 누림으로써 숙박자체만으로도 하나의 관광이 이루어질 수 있는 펜션의 장점이 조화를 이루면서³⁾ 펜션은 다른 숙박 시설에 비해 공급이나 이용도 측면에서 해마다 꾸준한 성장을 하고 있다⁴⁾.

펜션이 알려지기 시작한 것은 국내에서 2000년 제주도지역을 중심으로 펜션이 보급되면서 부터이다. 제주도는 호텔, 콘도미니엄, 펜션, 민박, 게스트 하우스 등 다양한 형태의 숙박시설이 있는데, 특히 제주도민의 경제 활성화와 이익창출을 위해 소규모자본으로 시작할 수 있는 펜션이 활성화되고 있다. 그리고, 관광객들의 수요증가로 다양한 숙박형태를 요구하게 되면서, 일상의 주거 환경과 비슷하면서도 독창적인 숙박시설의 특성을 갖고 있는 펜션에 대한 인기는 날로 높아져 가고 있다.

제주지역의 경우 2016년~2017년 외국인 관광객은 총 454만명으로 이는 2012년~2013년 401만명 대비 113.2% 증가한 것이다. 이 중 중국인 관광객은 380만명

- 1) 오정학·한상일(2009). 펜션여행자의 추구편익에 따른 시장세분화 결정요인 탐색. 관광연구,24(2), 87-107.
- 2) 이정학(2004). 관광펜션 이용자의 관여, 선택속성 평가, 만족과 재이용의도 간의 관계연구.동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 3) 오정학·한상일(2009). 펜션여행자의 추구편익에 따른 시장세분화 결정요인 탐색. 관광연구,24(2), 87-107.
- 4) 김문열·박준웅·여준기·최무혁(2008). 국내 펜션시설의 이용자 만족도 평가요소에 따른 계획 방향에 관한 연구. 대한건축학회논문집 계획편, 24(4), 23-31.

으로 전체 외국인 관광객 중83.7%를 차지하고 있으며 제1의 인바운드 시장을 유지하고 있다.⁵⁾

세계 관광 기구(World Tourism Organization)의 예측에 따르면, 중국은 2020년도에 1억 명의 관광객이 출국하여 세계 4위의 관광객 송출국이 될 전망이다이라고 하다. 1992년 한-중 국교수립 이후 문화적, 지리적으로 인접한 중국은 한국 제1의 교역국일 뿐 아니라 새로운 인바운드 관광시장으로 급부상하고 있는 실정이다. 한국의 관광시장을 보면 그 동안 한국을 방문한 외래 관광객은 2012년까지는 일본관광객이 가장 많았으나, 2013년 말에는 그동안 2위를 차지하던 중국관광객 수가 432만여 명으로 전년대비 52.5%가 증가해 연간 외래 관광객 수가 일본보다 더 많았다. 이러한 측면에서 중국시장을 어떻게 선점하는 하는가에 따라서 한국 관광산업의 미래가 달려 있다고 해도 과언이 아닐 것이다.

제주는 한국을 대표하는 관광지이자 최근 5년에 중국관광객들의 꾸준한 관심을 받으면서 관광열풍을 일으키는 곳이다. 제주관광공사 관광시장동향 분석에 따르면 2009년부터 제주를 방문하는 외국관광객 중 가장 큰 비중을 차지하던 일본을 제치고 1위를 차지하였다. 그 뒤로부터 꾸준한 상승세를 보이면서 2014년에는 285만 명으로 최초로 5년간 200만 명을 돌파하여 전년대비 57.8%의 성장률을 보여주었다.⁶⁾

최근 10년 동안 중국의 펜션 산업은 급속하게 발전해 왔으며 펜션 산업의 경제적 산출 가치 또한 숙박업 시장에서 비교적 큰 비중을 차지했다.2016년 말까지 펜션의 온라인 등록 건수는 전년 대비 약 8,000건 증가한 50,200건이 등록 되었다.⁷⁾따라서 중국관광객이 펜션업에 대한 수용도가 높아지고 있다.

지금까지 이루어진 펜션에 대한 연구는 펜션의 경영에 대한 관점(오동훈, 2003; 오상훈·강성일, 2005; 한상일, 2009)과 펜션 이용객들의 만족 분석(김문열·박준웅·여준기·최무혁, 2008; 김인호·김신원·허준, 2003; 이민순·조태영, 2007; 조태영·조태수, 2009; 한상일, 2008) 및 서비스품질(최천규,2008; 하동현·김시현, 2010; 한상일·오정학, 2010), 추구편익에 따른 세분화(오정학·한상일, 2009) 등의 연구가 진

5) 제주관광공사

6) 제주관광공사

행되고 있으나 한국인들과 중국에서 온 관광객들이 중요하게 생각하는 제주도의 펜션 선택속성의 차이점에 대한 연구는 미비한 실정이다. 특히 중국 관광객과 한국 관광객을 대상으로 비교분석한 연구는 찾아보기 힘들다. 중국과 한국은 서로 다른 자연, 역사, 문화적 환경 속에서 살아가고 있기 때문에 어떠한 사물이나 사건에 대해 인식하는 방식에도 차이가 있을 것으로 예상된다.

관광객들이 펜션을 선택하는 과정에서 결정 시에 중요시하는 것이 무엇인가를 파악하는 것은 펜션 경영자들에게 있어서 아주 중요한 정보이다. 펜션 이용객들은 제품 자체를 구매하기 보다는 혜택을 추구하고 있기 때문에 어떠한 선택 속성이 재방문 의사결정에 영향을 미치고 있는가를 파악하는 것이 중요한 과제이다. 이러한 차별화된 속성에 의해 선택적 구매행위를 하는 구매행동의 변수를 관광 상품을 공급하는 당사자의 입장에서는 매우 중요한 평가요소임을 인식해야 할 것이다. 그리고 최근의 고객 성향은 점차적으로 다양화, 정보화되고 있어 기존의 마케팅 활동으로는 큰 효과를 기대하기 어렵게 되었다. 따라서 펜션기업의 경영자들이 이러한 동태적인 환경을 인지하지 못하거나 인지된 환경에 대응하는 마케팅의 수립이 이루어지지 않을 때 경영에 아주 큰 손실을 보게 된다. 기존의 연구들은 펜션의 당면하고 있는 전문적 경영능력의 부족, 경영 및 서비스 개선에 대한 의지 부족, 경영환경의 악화에 따른 폐업, 정부의 종합적 육성정책의 부족과 관련된 실질적인 문제에 대한 해결 방안으로서 전략적 접근이 미흡하다고 판단된다.

현재 펜션은 증가 추세에 있는 내, 외국인의 수요를 충족시킬 수 있는 몇 가지 대안 중에 하나로 인식되고 있다, 따라서 펜션의 경영환경과 수행하고 있는 경영 전략 그리고 치열한 경쟁에서 우위에 서기 위한 다양한 전술과 관련된 부분을 파악하여 펜션이 취해야 할 경영전략 유형이 무엇이며, 경쟁우위에 서기위한 경쟁수단은 무엇인지를 알아보고 국적에 따라 고객들의 펜션 선택 시 가장 중요하게 생각하는 요인들을 파악해보고 분석결과를 토대로 현실적인 펜션 마케팅 시사점을 도출하여 펜션 국가별로 차별화 전략을 수립하는 것은 의미가 크다고 생각한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다. 제주도를 방문하는 한국인 개별관광객과 중국인 개별관광객의 펜션 선택속성을 파악하고 중요도와 만족도를 비교·분석하여 경영 전략상 중요한 시사점을 도출한다. 이용객들의 특징 및 관광형태에 따라 중요하게 인식하는 선택속성에 차이가 있는지를 규명하려고 한다. 또한 국적에 따라 한국과 중국 관광객들이 중요하게 인식하는 선택속성에 어떠한 차이가 있는지를 비교해 봄으로써 펜션 공급자의 서비스 및 마케팅 전략을 수립하는 데에 제공될 수 있을 것으로 평가된다.

이러한 연구목적을 위한 세부적인 목표는 다음과 같다.

1. 펜션시설의 선택속성을 선행연구를 바탕으로 도출하여 실증조사를 통하여 선택속성의 우선순위를 분석하고 그에 대한 만족도에 미치는 영향을 규명한다.
2. 제주도 펜션시설의 현황과 관광객 현황을 문헌적 자료를 통하여 파악하여 본 연구의 기초자료로 제공한다.
3. 한국인들과 중국에서 온 관광객들이 중요하게 생각하는 제주도의 펜션 선택속성의 차이점과 펜션 선택 시 중요히 생각하는 선택 속성과 그에 따른 제주도의 펜션 경쟁우위의 방안과 한국과 중국인의 선택 속성의 차별화를 모색하고 이에 따른 숙박환경을 개선하여 국제적으로 경쟁력 있는 제주도 펜션의 개발과 활성화에 유용한 시사점을 모색하고 펜션을 건설하는 투자자에게 그에 따를 필요한 제안을 제공하는 것이다.

3. 연구 방법 및 범위

본 연구는 연구논문과 국내·외 서적 및 관련 자료 등을 통해 이론적 고찰 및 이를 바탕으로 설정한 연구 과제를 정립해서 설문조사를 하여 통계분석을 통해 연구 과제를 수행하는 실증분석을 하였다.

문헌연구에서는 문헌 자료를 통해 제주도 펜션의 현황과 중·한 개별 관광객의 현황을 파악하였고, 선행연구 검토를 통하여 펜션의 이론적 개념과 펜션 선택속

성, 중요도와 만족도에 대해 정리하였고, 관광객들이 중요시 생각하는 펜션 이용 선택속성에 대해 살펴보고 한국인 관광객과 중국인 관광객의 집단 간 차이를 분석하여 시사점을 도출해서 펜션이 제공할 수 있는 서비스영역에 대해 구분하였다.

실증연구에서는 제주를 방문하여 관광 활동을 영위하는 방문객 중 펜션을 선택한 중·한관광객을 대상으로 다양한 숙박업소 중 펜션을 선택하는데 어떠한 요인들을 중요하게 생각하며, 그에 따른 선택속성의 만족도는 어떠한지 살펴보고자 하였으며, 모든 분석은 한국인 개별관광객과 중국인 개별관광객을 두 집단으로 구분하여 비교 진행하였다. 또한 펜션 선택속성의 중요도와 만족도를 조사하고 이를 토대로 IPA 분석을 통하여 숙박업소의 한 유형인 펜션이 잠재 투숙객을 대상으로 집중해야 할 부분과 유지해야 할 부분을 찾아내고 숙박업소 경영전략 상 의미 있는 시사점을 도출하고자 하였다.

연구범위 대상은 제주를 방문한 개별 관광객을 표본으로 하여, 제주공항에서 제주 관광을 마치고 돌아가는 개별 관광객들에게 설문조사를 하였다. 시간적 범위는 2018년 3월 30일부터 4월 20일까지 실시하였다.

본 연구의 구성은 총 5개의 장으로 구성되어 있으며 그 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론 부분으로 연구의 배경, 연구의 목적, 연구의 방법 및 범위에 관해 설명하였다.

제2장은 이론적 배경으로 제주도 펜션 현황에 대해 서술하였고, 펜션의 개념과 특징, 선택 속성에 관한 선행연구들에 대한 고찰을 알아보았다. 또한 IPA에 관한 이론을 제시하여 중요도와 만족도에 관해 기술하였다.

제3장은 연구방법을 제시하였다. 연구모형과 변수의 조작적 정의, 조사 설계에 있어서 설문지 작성과정과 자료 분석방법에 대해서 제시하였다.

제4장은 연구결과로 표본의 일반적 특성을 기술하고, IPA에 따른 분석결과를 제시하였다.

제5장은 결론으로서 본 연구의 결과를 종합적으로 요약하고, 이에 따른 의의와 시사점을 통한 향후 연구에 대한 방향을 제시하였다.

본 연구의 흐름을 제시하면 다음과 같다.

<그림1-1> 연구의 흐름도

서론

연구의 배경

연구의 목적

연구의 범위와 방법

이론적 고찰

1. 펜션
2. 펜션시설의 선택속성
3. 중요도-성취도 분석

연구 설계

1. 연구 가설
2. 변수의 조작적 정의 및 설문 구성
3. 자료 수집 및 분석방법

실증분석

1. 표본의 일반적 특성
2. 측정항목의 신뢰성 및 요인분석
3. 가설검증
4. 분석결과의 요약

결론

1. 연구 결과의 논의
2. 연구의 시사점
3. 연구의 한계 및 제언

II. 이론적 고찰

1. 펜션

1) 펜션의 정의

‘펜션(Pension)’이라는 용어는 원래 연금(年金), 은급(恩給)에서 파생된 말로 연금을 받아 꾸려가야 하는 노년의 생활을 보장받기 위해 식사를 제공하는 하숙집이나 기숙학교를 두는 것을 의미한다. 유럽에 오래전부터 있었던 민박풍의 작은 숙박 시설과 같은 의미로 전 가족 구성원의 서비스로 안락하고 편안한 분위기를 갖춘 것이 특징이다. 사실 펜션(pension)의 유래는 고대 그리스 시대로 거슬러 올라간다. 그리스의 여러 도시에서 여행자에게 빵과 와인을 무료로 제공하는 ‘간이식당’이라는 뜻에서 생성되었다. 이렇게 최초의 민박은 호혜를 베푸는 환대 정신에서 출발하였으나 화폐가 출현하고, 상업과 무역이 발달하면서 경제 생활이 활기를 띠기 시작하자 언제부터인가 민박은 간이숙소 영업으로 자리 잡게 된 것이다.

펜션은 유럽풍 고급민박의 한 형태로 목재나 통나무 등으로 지어진 소규모 고급민박시설을 말하는데, 개인별장과 같은 아늑함과 가족적인 분위기의 새로운 스타일의 레저용 숙박시설이다⁸⁾. 펜션은 고대 그리스의 여러 도시국가에서 여행자들에게 빵과 와인을 무료로 제공하는 간이 식당 형태의 민박에서 그 유래를 찾을 수 있으며⁹⁾, 프랑스어로 연금, 은급이라는 뜻을 가지고 있다. 즉 유럽에서 노년층들이 여생을 연금과 민박 경영으로 보낼 수 있는 곳이라는 데서 그 이름이 유래되어 현재의 펜션이라는 이름으로 확대, 발전하게 되었다¹⁰⁾. 실제 영어권에서는 숙박시설 차원에서 펜션을 이해하는 데 있어 연금이라는 의미와는 별반 다르지 않다. 대부분의 펜션을 운영하는 연령층은 은퇴자를 중심으로 한 노령층이 대부분이고, 이들의 연금 정도의 수익을 위해 이런 숙박업을 운영하게 되기

8) 강창수(2003).펜션이용자의 선택속성에 관한 연구 :제주방문을 중심으로,제주대학교 석사학위논문

9) 김경래(2002).성공한 전원주택 돈 버는 펜션,씨인포.

10) 신기철(2004).제주관광자의 숙박시설 선택속성과 만족에 관한 연구,경기대학교 박사학위논문

때문이다. 즉 전원에서 은퇴 생활을 하는 사람들이 비어있는 방을 숙박시설로 활용하여 약간의 수익을 보장받는 노후사업의 하나로 그 전통적 의미를 가지는 것이다¹¹⁾. 펜션은 영국의 인(Inn), 독일의 게스트하우스(Guesthaus), 미국과 캐나다의 B&B,호주의 Lodge 등이 펜션과 유사한 개념으로 선진국에서는 각 나라의 특성에 맞게 변화하면서 발전되어 각광받는 숙박형태로 볼 수 있다. 실제 유럽의 경우 전체 호텔의 총 객실 수보다 펜션의 총 객실의 수가 세 배 이상 많을 정도로 대중적인 숙박시설이며, 일본의 경우에도 1970년 처음 도입된 이후 전국 유명 관광지에 약 4,000여 개의 펜션이 성행하고 있다¹²⁾

펜션의 사전적 의미는 ‘식사를 제공하는 하숙집 또는 기숙학교’,‘호텔의 합리성과 민박의 가정적 분위기를 갖춘 새로운 숙박시설’이며, 현대적 의미로는 유럽풍의 별장 혹은 전원주택의 고급 민박시설을 총칭한다고 할 수 있다. 펜션은 B&B로 정의하고 있는 미국과 같은 영어권 국가에서는 통상적으로 10일 내외의 객실 규모에 단지 아침 식사만 제공되는데 룸 가격이 포함되어 있으며, 주인이 거주하면서 서비스를 하는 숙박시설로 정의하거나¹³⁾, 주인이 거주하면서 5~10일 정도의 객실을 가지고 요금에 포함된 아침 식사를 제공하는 것으로 정의하고 있다¹⁴⁾. 또한 Latin(1995)은 펜션을 비교적 체제일수가 긴 고객에게 아메리칸 플랜 또는 수정식 아메리칸 플랜의 식사를 제공하는 B&B 형태로 운영되는 숙박업체라고 정의하였으며¹⁵⁾, Goeldner · Ritchie · McIntish(2000)는 그들의 저서에서 유럽 도처에 있는 게스트하우스 또는 하숙집(boardinghouse)으로 정의 하였다¹⁶⁾, 살펴본 바와 같이 펜션은 관광객이 숙박·취사와 자연 체험관광을 할 수 있도록 시설을 만들고, 이를 분양하거나 회원·관광객에게 제공하는 형식으로 운영되며, 콘도미니엄의 편의성에 별장과 민박집 분위기를 합쳐놓은 것이다. 가족 관광객의 장기체

11) 김성규(2006).펜션사업의 발전방안에 관한 연구,성균관대학교 석사학위논문

12) 정완호(2007).라이프스타일과 인구통계적유형에 따른 펜션 선택속성과 선호성향에 관한 연구 -제주특별자치도의 펜션이용자를 중심으로,동양대학교 석사학위논문

13) Lanier,P.,Caples,D.& Cook,H.(2000).A study ofBed & Breakfast, CountryInns,and Small Hotels,The Cornell H.R.A. Quarterly 41,Oct,p91

14) Lubetkin,M.(1999).Bed and Breakfasts:Advertising and Promotion,The CornellH.R.A Quarterly, 40,Apr.,pp.85

15) Latin,G.W.(1995).The Lodgingand Food ServiceIndustry,Michigan:Educational Institute of the American Hotel& Motel Association,p117.

16) Goeldner,Charles R.,Brent Ritchie,J.R.& McIntosh,R.W.(2000). Tourism,New York:JohnWiley& Sons,Inc.,p724

제를 위한 편의 제공을 주목적으로 하며 객실이 10개 정도이며, 유럽풍의 민박분 위기를 느끼게 하는 호텔에 가까운 시설로, 프라이버시가 보장되고 요금은 호텔 보다는 저렴지만 민박보다는 비싼 편이며 독일 및 프랑스 등지에 관광지뿐만 아니라 도시, 농어촌까지도 번져 전체 숙박시설의 35% 이상을 차지하고 있는 곳이라 할 수 있다¹⁷⁾

차츰 변화를 거듭하면서 펜션은 호텔의 합리성과 민박(民泊)이라는 숙박개념이 합쳐진 형태로, 여행자의 장기 체재에 대한 편의를 제공하는 10일 내외의 규모(연금 생활자의 수입에 알맞은 규모)로 정착하였다. 자연 친화적인 환경 속에 가족 간의 유대를 공고히 하고, 고향의 향수를 느끼며 휴양을 즐길 수 있도록 운영되는 레저형 숙박시설로 영역을 확보한 것이다.

2) 펜션의 유형 및 특성

펜션은 시설인 면에서 호텔과 거의 비슷한 수준이지만, 가격이 저렴하고 다양한 체험을 할 수 있는 주변환경과 바비큐 등의 부대시설, 그 외에도 산책로, 농장 등 여러 가지 여건을 갖추고 있는 건한 휴식처로 합한 숙박시설이다. 또한 펜션은 호텔이나 콘도와는 달리 펜션 주인이 지 등 주변경치가 좋은 곳에 집을 짓고 자연생활을 하면서 자연 속에서 느낄 수 있는 휴식처를 제공할 수 있으며, 주인과 투숙객들 간의 친한 교류가 가능하다는 이 특징이며 부분 가족 심의 경방식으로 운하고 있다 .¹⁸⁾

펜션을 분류함에 있어 국내의 경우 법-제도적 절차와 공식적인 협회의 부재로 아직은 체계적으로 갖추어지지 못한 상태로 일정한 기준이나 원칙이 없는 실정이다.

오동훈 외(2003)는 국내 운영 중인 펜션의 분석을 통해 3가지 분류기준을 단지의 규모, 건물의 형태, 경영방식에 따라 제시하고 있다.

김수동(2003)과 이학순(2002)에 의하면 펜션의 운영형태는 크게 전원형, 농원

17) 방수길(2004).제주도 펜션산업의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구,목원대학교 석사학위논문

18) 양창용(2005),“제주방문 관광객의 펜션 이용특성에 관한 연구”,제주대학교 경영대학원 박사학위논문,pp. 5-16,

형, 별장형, 콘도형, 카페형, 방갈로형, 절충형 펜션 등으로 나누어 볼 수 있는데, 19)대부분이 전원주택의 형태를 띠고 있으며, 농원형과 카페형은 펜션 부대시설로의 의미가 더 크기 때문에 실제로는 정확한 형태를 구분하기 어렵다(최준봉, 2004)

그리고 이시은(2003)은 펜션의 규모에 따라 단지형과 단독형 펜션으로 구분하고, 건축양식에 따라 목조주택형 펜션, 황토주택형 펜션, 스틸하우스 펜션, 조직주택형 펜션, 철근콘크리트 펜션으로 구분하였다.

본 연구에서는 위의 선행연구를 바탕으로 단지의 규모, 경영방식, 건물형태, 운영형태, 건축 양식 5가지로 유형을 살펴보았다.

(1) 펜션 규모에 따른 분류

펜션은 그 규모에 따라 단독형과 단지형 펜션으로 분류해 볼 수 있다.

① 단독형 펜션

단독형 펜션은 주로 퇴직자나 은퇴자들이 개인이나 가족과 함께 자연 속에서 전원 생활과 함께 여가와 취미생활을 하면서 수익을 얻기 해 자신들의 주거용 거주공간 외에 소규모의 방을 관광객들에게 빌려주는 형태를 말한다.

단독형 펜션의 경우에는 대부분 가족 중심의 경영을 목적으로 지어지는 경우가 대부분이며, 현재 운영 중인 90% 이상의 펜션이 이 유형에 해당한다. 20)주인이 직접 거주하면서 운영하는 경우 이용객과 관계 형성으로 인한 재방문 유도, 운영비 절감 등의 효과가 높게 나타날 수 있다.

② 단지형 펜션

단지형 펜션은 관광지나 레저시설이 가까운 곳에 대규모 용지를 택지로 개발하고 개인투자자를 모집하여 분양하고, 일정 세대 이상의 펜션단지를 개발하는 유형²¹⁾으로 보통 펜션 전문개발업체가 개발하여 분양하는 형태가 대부분이다. .

19)최준봉(2004), 펜션의 실태 이용객 행태 분석에 관한 연구, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문

20) 방수길(2004), 제주도 펜션산업의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구, 목원대학교 언론광고홍보대학원 석사학위논문.

21) 양창용(2005), 제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 관광경학과 석사학위논문.

단지형은 단독형과 달리 단지 내에 다양한 테마와 편리성을 위해 위락시설 생
활편의시설을 갖추고 있다. 단지형 펜션은 투자자가 분양 받은 펜션 대부분 전문
관리 회사에게 위탁하고, 연중 일정기간은 본인이 사용할 수 있어, 수익뿐만 아
니라 조경 및 주변환경도 잘 조성되어 있어 주말별장으로 활용이 가능하다. 단독
형 보다는 프라이버시면에서 좀 더 개방적이다.

단지형 펜션의 경우 대부분 분양받은 펜션은 전문관리 회사에 위탁하고, 연중
일정기간은 콘도처럼 본인이 사용할 수 있어, 수익뿐 아니라 주말주택으로도 활
용이 가능하여 투자자들에게 많은 관심을 끌고 있다.²²⁾

(2) 경영방식에 따른 분류

펜션은 경영방식에 따라 가족 중심의 자가경영형과 위탁관리형으로 나눌 수
있다.

① 자가경영형

자가경영형이란 주인이 직접 살면서 운영을 함께 하는 방식으로, 주인과 가족
들이 손수 손님을 맞아들이고 서비스를 해야 하는 경우로서 현재 많은 펜션이
자가운영형으로 운영되고 있는데, 대부분이 단독형 개별펜션들이다.²³⁾ 주로 은퇴
자나 영농후계자, 예술가, 전문직업을 가진 자가 주류를 이룬다.²⁴⁾ 현재 많은 펜션
이 자가경영방식으로 운영되고 있는데, 소규모의 단독형 펜션들이 주로 자가경영
방식을 하고 있다.

② 위탁관리형

위탁관리형은 전문관리회사에서 예약, 운영, 홍보까지 모든 경영을 전문적으
로 해주기 때문에 자가경영형에 비해 편리하게 일정한 수입을 보장받을 수 있는
장점이 있고, 수익은 관리 회사가 전체 수익의 30~50%를 갖고 투자자에게 일정

22) 방수길(2004), 제주도 펜션산업의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구, 목원대학교 언론광고홍보대
학원 석사학위논문.

23) 방수길(2004), 제주도 펜션산업의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구, 목원대학교 언론광고홍보대
학원 석사학위논문.

24) 김후태(2007), 우리나라 펜션 산업의 동향과 그에 따른 e-CRM 고찰, 연세대학교 정경대학원 석
사학위논문.

액으로 주는 것이 일반적이는데, 경영이 잘 되는 곳은 수익률이 연 15%도 나오지만 평균 10~12% 정도가 일반적이다. 25)보편적으로 대형의 단지형 펜션들이 위탁 관리 방식을 채택하고 있다.26)

한편, 자가운영형의 경우에 펜션 주인들이 도시에 거주하면서 친척이나 아는 사람에게 관리를 맡기는 경우도 있고, 전문회사에 운영을 맡겨 회사에서 파견한 관리인이 운영하는 경우도 있다. 전자의 경우는 위탁관리형이라 보기 어렵다.27) 펜션이 부동산 투자 상품으로 부상하면서 특히 대규모 단지형 펜션들이 대부분 위탁관리 방식으로 운영되고 있다.

(3) 건물 형태에 따른 분류

펜션을 건물 형태에 따라 크게 일체형과 분리형으로 나눌 수 있다. 일체형은 운영자의 살림집과 모든 객실이 건물 한 동에 함께 있는 형태를 말하는데, 2층 정도의 규모에 아래층에 4-8개의 객실이 있고, 2층에는 운영자의 살림집이 있는 형태가 일반적이다.28)

별채형은 방갈로형 펜션이라고도 하는데 한 동에 여러 개의 객실이 배치되는 것이 아니고 주인가구는 독립공간에 거주하며 객실은 적은 평수의 방갈로를 그 주변에 배치하는 형태로 일체형 보다 더 독립된 공간으로 프라이버시가 보장되는 것이 특징이다. 따라서 프라이버시를 보장 받고자 하는 젊은 층이나 다른 이용객들을 배려하는 어린이 동반 가족 및 애완동물 동반 이용자들에게 인기가 있다.29)

혼합형은 일체형과 별채형의 형태를 동시에 가진 펜션을 말한다.

(4) 운영형태에 따른 분류

25) 방수길(2 0 0 4) ,제주도 펜션산업의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구,목원대학교 언론광고홍보대학원 석사학위논문.

26) 김후태(2 0 0 7) ,우리나라 펜션 산업의 동향과 그에 따른 e -CRM 고찰,연세대학교 정경대학원 석사학위논문.

27) 방수길(2 0 0 4) ,제주도 펜션산업의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구,목원대학교 언론광고홍보대학원 석사학위논문.

28) 오동훈 외, 2003, 전계서, p.64.

29) 김후태(2 0 0 7) ,우리나라 펜션 산업의 동향과 그에 따른 e -CRM 고찰,연세대학교 정경대학원 석사학위논문.

펜션의 운영형태에 따라 크게 전원형, 농원형, 별장형, 콘도형, 방갈로형, 카페형 펜션으로 분류할 수 있다.³⁰⁾

① 전원형 펜션

전원형 펜션은 가장 일반적인 형태의 펜션으로 대개 300평 이상의 대지에 60평 안팎의 건물을 지어 노후를 즐기려는 사람들에게 적당하다. 전원형 펜션은 가장 보편적인 형태로서 자연경관이 수려한 곳에 있어 주인의 주거공간 이외 나머지 방을 객들에게 제공한다. 이용자들은 텃밭과 자연 경치를 만끽하면서 고향의 포근함과 집 주인의 섬세한 손길과 다정한 사랑을 느낄 수 있어 좋다.

② 농원형 펜션

농원형 펜션은 약 1천 평 이상의 관광농원이나 수목원, 과수원 등과 같이 특화된 농촌 상품이 있는 펜션이다. 여행자가 농촌을 직접 체험할 수 있고 운영자는 생업을 그대로 유지해서 좋다. 건축 규모는 전원형과 비슷한 수준이라고 할 수 있다. 이 경우, 지역적 특성을 고려하여 특산물을 재배하면 관심을 끌 수 있고 지역 홍보에도 도움이 된다. 최근에는 산채 등 야생식물재배 판매와 더불어 고소득을 올리는 형태의 펜션도 늘고 있다.

③ 별장형 펜션

별장형 펜션은 단지처럼 여러 채의 펜션이 들어선 형태로 소유자들은 상주하지 않고 주말 별장으로 사용하는 펜션이다. 따라서 관리인을 별도로 두어 사용하지 않을 경우 타인에게 이용할 수 있도록 하여 수익을 창출한다. 이 경우는 개인이 운영하기보다는 관리업체에 임대 또는 위탁하는 것이 좋다.

④ 콘도형 펜션

콘도형 펜션은 1천 평 이상의 대지에 300평 이상의 건축물과 부속 건물을 두고 다양한 형태의 사업을 동반할 수 있다. 가족호텔 (30실 이상)이나 콘도미니엄

30) 김후태(2007), 우리나라 펜션 산업의 동향과 그에 따른 e-CRM 고찰, 연세대학교 정경대학원 석사학위논문.

(50실 이상)으로 허가를 받아서 분양이나 회원제로 운영하는 대형 펜션사업이다. 건축양식은 펜션의 분위기를 살려서 목조로 짓는 것이 많고, 운영은 호텔이나 콘도 방식을 따른다. 이 경우 관련 법규에 따라 허가 여부를 고려해야 한다. 초기 투자 규모로 보아 기업형 사업이다.

⑤방갈로형 펜션

이동식 주택을 이용하여 착공 시 야기될 수 있는 건축의 불편함을 해결하고, 독립된 공간으로서 사생활 보호가 잘되며 조용하게 휴식을 취할 수 있는 펜션형이다. 소규모 이동형 건축물의 펜션으로 고객에게 숙박만을 제공할 목적으로 운영되는 형태가 대부분이다. 이 펜션의 경우 운영자는 별도의 서비스나 체험프로그램 등을 제공하지 않아도 된다. 펜션은 고객에게 가족 같은 친한 서비스가 특징이라고 할 수 있는데, 방갈로형 펜션형은 그러한 특징이 나타나지 않는 유형이다.

⑥카페형 펜션

카페형 펜션은 500평 이상의 대지에 주변 환경과 어울리는 적정 규모의 카페나 레스토랑 같은 사업장을 가지고 펜션을 함께 운영하는 형태이다. 사업장과 함께 고수익을 올릴 수 있는 장점이 있다. 이 사업은 교통이 편리하고 유동인구가 많은 입지조건을 고려하여야 한다. 고객 위주의 서비스 사업이 되도록 인테리어나 음식 등에 특히 신경을 써야 한다. 활동능력이 있는 젊은 사업가에게 어울리는 펜션이다.

(5)건축양식에 따른 분류

펜션의 건축양식에 따라 목조주택형 펜션, 황토주택형펜션, 스틸하우스 펜션, 조적식주택형 펜션, 철근콘크리트 펜션으로 구분할 수 있는데, 대부분의 경우 목조주택이나 통나무 주택을 선호하고 있다. 그 이유는 친환경적인 소재를 택함으로써 자연과의 조화를 통해 인체에 무해하고 쾌적한 환경으로 풍요한 삶의 질을 찾고자 하기 때문이다.

3) 국내 펜션의 특징

한국에서 펜션은 보통 목조주택이나 통나무집과 같이 깨끗하고 아름다운 외관에 주로 서양식 설비와 구조를 갖추고 있다.³¹⁾

국내 펜션의 특징을 살펴보면, 유럽의 펜션 개념이나 발생 과정과 달리 투자와 수익의 개념을 중시하는 부동산투자의 형태로 정착해 가고 있다. 오히려 순수한 펜션의 의미와 부합 되는것은 기존의 ‘민박’이라고 할 수 있다.

국내 펜션 대다수가 소규모 부업형으로 건축 및 운영하여 자금 및 재무구조가 취약하며, 바닷가, 산, 호수 주변, 계곡 등 전망이 좋은 관광지역에 집중되어 있으나 점차 테마를 갖춘 테마형 펜션이 등장하면서 관광지가 아닌 농어촌지역에서도 새롭게 등장하여 고르게 분포할 것으로 전망된다.³²⁾

3) 제주도 펜션의 현황

현행법상 제주도 이외에는 펜션에 관련된 법규가 없다. 한국에서는 ‘제주국제자유도시특별법’에 따라 제주도에서만 공식적으로 펜션을 운영할 수 있는 것이다. 제주도에서 펜션을 운영할 경우에는 법적 규정 시설 기준은 10실 이하 객실과 동물사육장, 목장 등의 부대시설을 갖춰야 한다. 한편 제주도 펜션은 콘도처럼 1실당 2~20명에게 회원권을 분양할 수도 있다. 이러한 규정이 마련된 제주도를 제외한 여타 지역에서 ‘펜션’이라는 이름으로 영업을 하는 것은 법적인 잣대로 보면 펜션이라고 할 수 없는 셈이다. 엄밀하게 따져보면 민박집에 ‘펜션’의 개념을 접목한 고급 민박집 정도로 볼 수 있는 것이다

제주지역에서 펜션이 다른 지역에 비해 일찍 관심 대상이 된 이유는 관광객의 편의를 증진 시키고, 주민소득증대 사업의 일환으로 중소자본을 가진 도내 농·어민도 직접 관광개발에 참여할 수 있는 방안으로서의 역할과 관련되어 있다. 이에 따라 제주도개발특별법(제37조)에서 펜션업을 숙박·취사와 체험관광에 적합한 시설을 갖추고 이를 당해 시설의 공유자·회원·기타 관광객에게 제

31) 정완호(2007), 라이프스타일과 인구통계학유형에 따른 펜션선택속성과 선호성향에 관한 연구, 동양대학교 석사학위논문.

32) 조대휘(2005), 국내 펜션 개발실태와 개선방안에 관한 연구, 서울시립대학교 도시과학대학원 도시행정학과 석사학위논문.

공하거나 숙박 등에 이용하게 하는 업으로 정의하였고, 제주국제자유도시 특별법이 제정되면서 휴양펜션업 조항이 신설되는 등 펜션업이 공식적으로 새로운 숙박시설로 자리를 잡아갔다.³³⁾

즉 펜션이 제주지역에 도입되어 2000년 제주도개발특별법에 펜션업이 명문화되었고, 도내 일반민박에서 펜션이란 용어를 마구 사용하자 2002년 1월부터 제주도개발특별법이 제주국제자유도시특별법으로 바뀌는 시점에 일반 민박시설과 차별화하자는 의미에서 펜션업의 명칭을 휴양펜션업으로 개칭한 것이다.³⁴⁾

제주도는 1980년부터 관광개발이 시작되었는데 대규모의 외지자본이 투자되는 호텔이나 콘도미니엄이 건설되어 투자이익이 제주도 외 지역으로 유출되는 현상으로 인해 지역주민들의 소득증대에는 효과가 없었다. 이에 제주특별자치도는 지역주민들의 소득증대에 효과가 큰 펜션업을 장려하기 위하여 2000년 1월 28일 제주도개발특별법을 개정하여 펜션업을 허가하였다. 이후 2002년 49개소, 2005년에는 32개소로 28개소가 증가하였고, 2010년 49개소에 이르고 있다. 2014년 기준 제주 펜션은 제주시 33개소, 서귀포시 51개소로 총 84개소로 급증하였다.

2010년 기준 전국의 펜션업 현황은 <표2-1>과 같이 전국 274개소이며 그 중 제주도는 49개소의 펜션이 있다.

<표2-1> 한국 펜션업 현황(2010년 기준)

구분	계	소계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
업체수	274	225	-	1	-	4	-	-	-	18	55	12	37	14	7	34	43	49
객실수	2,383	1,946	-	3	-	39	-	-	-	125	460	68	475	141	87	228	320	437

자료: 관광지식정보시스템

앞에서 살펴본 바와 같이 제주도는 숙박시설이 해마다 급증하고 있다. 최근 몇 년 동안은 중국인 투자자들이 리조트, 단지 등 대형 휴양단지를 건설하고 있으

33) 양창용(2005), 제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사학위논문.

34) 송성진(2002), 제주도 휴양펜션업 운영에 대한 개선방안, 論文集, Vo 1.2 6 .

며, 분양형 호텔 건설까지 붐을 일으키면서, 주민소득증대 사업의 일환으로 제주도민을 관광개발에 참여하기 위해 육성해온 펜션업은 과열된 경쟁 속에서 새로운 국면을 맞이하게 되었다. 제주도에 대한 인기가 늘면서 숙박업소와 더불어 제주특별자치도특별법에 의해 등록된 휴양펜션과 농어촌정비법에 의한 민박, 미등록 민박의 급증으로 공급과잉에 따른 경영압박이 우려된다는 분석이 나왔다³⁵⁾

제주발전연구원이 숙박업계 관계자 200여 명의 의견을 조사한 결과에서도 약 79%가 현재 도내 숙박시설이 많고, 약 68%가 적어도 2016년도 이후에는 도내 숙박시설이 포화할 것으로 전망하고 있으며, 업계에서는 향후 숙박시설 과잉공급으로 인한 경영악화를 우려하고 있다.³⁶⁾

하지만 제주특별자치도 관광협회에서 2009년 제주방문객 4,962명을 대상으로 실시한 ‘2009년 제주방문 관광객 설문조사 결과’를 보면, 제주여행 시 내국인들이 이용하는 숙박시설은 “휴양펜션 및 민박” 30.3%로 1순로 높게 나왔다. 그 다음으로 관광호텔 25.5%, 콘도미니엄 19.4%, 일반호텔 11.9% 순이다.

〈표 2-2〉에 따르면 휴양펜션업은 2003년 15개 업체, 140개 객실규모에서 2014년 기준 84개 업체 724개 객실로 그 규모가 성장한다. 2014년 기준 휴양펜션업은 제주시 지역에 33개소 285실, 서귀포시 지역에 51개소 439실이 있으며, 총 84개소에 724실이 있다. 이는 주5일 근무제 시행과 가족단위 관광객의 증가와 같은 관광시장의 변화에 대응하기 위해 제주특별자치도법에 근거한 지원책 등의 영향으로 증가 추세를 나타내는 것으로 볼 수 있다. ³⁷⁾

35) 제주발전연구원, 2015년 6월, 제주지역 관광숙박시설 수요공급분석을 위한 기초연구

36) 뉴스제주 2015년 08월 17일

37) 정승훈, 고태호, 윤동구(2015), 제주지역 관광숙박시설 수요공급분석을 위한 기초연구, 제주발전연구원

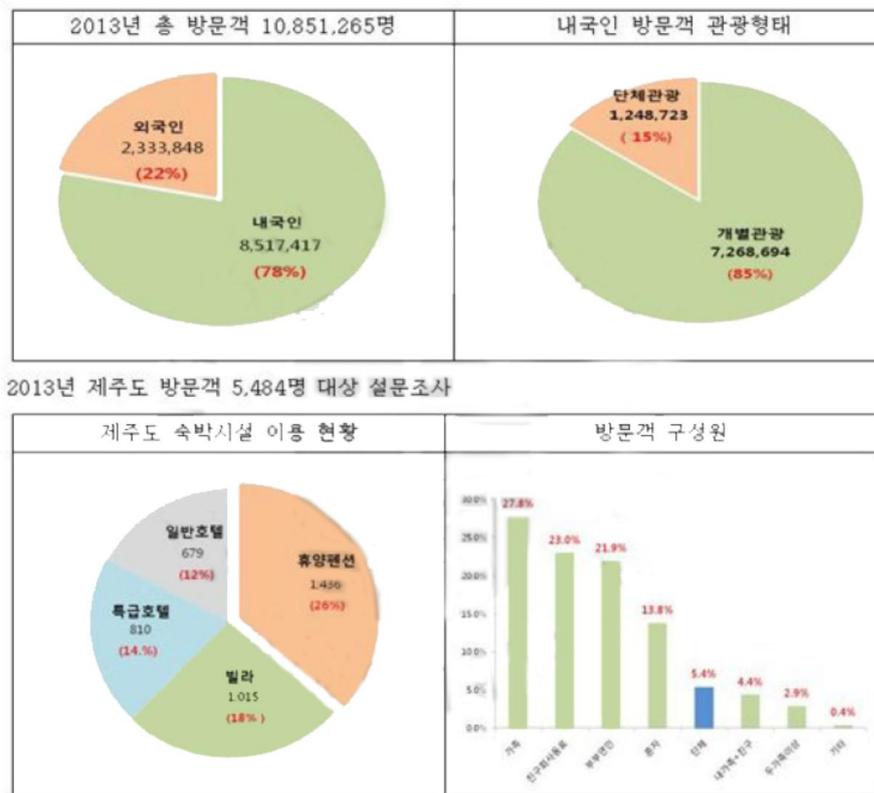
〈표 2-2〉 제주지역 휴양펜션업 증가 추이

건 노	업 체			객 실 수(실)		
	계	제주시	서귀포시	계	제주시	서귀포시
2003	15			140		
2004	23			224		
2005	32	16	16	302	154	148
2006	36	19	17	339	183	156
2007	41	21	20	399	216	183
2008	41	21	20	377	196	181
2009	46	24	22	414	218	196
2010	49	24	25	437	224	213
2011	49	23	26	430	213	217
2012	59	26	33	504	231	273
2013	79	33	46	675	289	386
2014	84	33	51	724	285	439

<그림 2-1>의 2013년 제주 방문객 5,484명을 대상으로한 설문조사에서 제주여행 시 숙박시설은 휴양펜션 26.2%, 콘도미니엄 18.5%, 특급호텔 14.8% 순으로 나타났다. 그리고, 제주특별자치도관광협회의 2013년 통계에 의하면, 2013년 총 제주 방문객은 10,851,265명이다. 내국인이 78% 이며, 이중 85%가 개별관광이다. 한편 방문객 구성원은 가족>친구·회사동료>부부·연인>혼자>단체 순으로 조사되었다.

이처럼, 제주여행형태가 대부분 개별관광으로 자유여행을 선호하는 것으로 나타났다으며, 제주방문의 주목은 “휴양 및 관람”으로 나타나고 있는데, 이러한 양상은 숙박시설 선택에 있어서 펜션을 선호하는 것으로 이어지고 있다.

<그림 2-1> 2013년 제주 방문객 조사 주요 결과



자료: 제주특별자치도관광협회

2. 펜션시설의 선택속성

1) 선택속성의 개념

속성(attribute)이란 대상에 속하는 성질을 말하는 것이며, 선택속성은 선택에 미치는 영향 요인으로서 비교 그룹에 대한 응답자의 서로 다른 선택의 결과 요소를 추출한 것을 뜻한다.³⁸⁾

속성의 사전적인 의미는 사물의 성질, 특징이며 실체의 본질적이며 항시적인 성질로 어떤 사물 또는 개념에 없어서는 안 될 상징 전부이며, 사물이 어떠한 것인가를 나타내고 그것을 다른 것과 구별하는 근본적인 성질을 말한다.

38) 이정학(2003), 펜션 이용자의 관여, 선택속성 평가, 만족과 재이용의도 간의 관계 연구, 동아대학교 관광경영학과 박사학위논문.

속성의 성격에 대하여 Heller 등은 통제 가능한 객관적 상품의 특성을 반영하는 것이라고 주장하였으며, Seh 등은 마케팅 관리자가 통제가능하고 측정이 가능한 상품의 객관적인 특성 보다는 소비자의 지각적 차원을 반영하는 것이어야 한다고 주장하였고, Myer와 Shocker는 속성의 종류를 상품이나 서비스를 기술하는데 이용되는 상품의 물리적 특성으로 구성된 준거 상품 속성과 상품이나 서비스를 사용하는데 사용함으로써 지각된 경과, 즉 과업 또는 준거 결과 속성 및 상품의 표현적 속성, 즉 이미지를 반영하는 사용자 준거 속성으로 구분하고 각 유형에 따라 적용하는 다속성 모형이 달라야 한다고 주장하였다.

상품이란 이러한 속성들의 묶음으로 볼 수 있다.³⁹⁾ 고객은 이러한 속성들의 묶음을 구매하며 만족과 불만족은 고객의 사전 기대와 구매 후 지각된 성과 간의 차이에 의해 결정된다. 즉 상품의 성과가 고객의 기대에 부합하면 고객은 만족하지만, 반대로 상품성과가 기대에 미치지 못하면 고객은 불만족을 경험하게 된다. 따라서 속성은 상품의 선택여부를 결정하는 중요한 요소로서 작용한다.⁴⁰⁾

사물에 대한 사람들의 태도는 그 사물의 여러 속성에 대한 신념과 속성에 관련된 내재적 평가로 이루어지게 되며, 속성평가란 각 속성이 소비자들의 욕구충족에 얼마나 기여하는가를 나타내게 된다. 따라서 선택속성은 이용고객의 선호와 구매하는데 차이를 일으키는 상품의 속성에 대한 태도가 형성되며, 이러한 상품속성이 다른 속성들과 어떻게 구별될 수 있는가에 대한 것이라 할 수 있다.⁴¹⁾

상품속성은 상품 선택에 있어서 구매자의 언급된 중요도에 의해 측정된다. 숙박시설을 선택하게 되는 것도 상품 선택행위와 같고 투숙객들이 숙박시설을 선택하여 객실을 구매하는데 있어서 숙박시설의 안전성, 즉, 도난 • 화재 등은 중요한 요소 및 속성이라 평가하고 있으나, 실제로 투숙객들이 한 숙박시설을 선택할 때 안전성이라는 속성이 구매결정에 크게 영향을 미치지 않는다.⁴²⁾

선택속성은 고객의 선호와 구매에서 차이를 보이는 상품속성에 대한 태도가

39) Kotler, P. . J. Browen & Makens (1996) , Marketing for hospitality and tourism, (Prentice - Hall Inc .

40) 공기열(2 0 0 3) , 방한 일본인 관광객의 개인가치에 따른 호텔선택속성의 차이연구, 한국관광레저학회, 14 (3) .

41) 이수현(2 0 0 7) , 관광동기 유형별 펜션선택속성이 만족도 및 충성도에 미치는 영향, 세종대학교 호텔관광경영학과 석사학위논문.

42) 신기철(2 0 0 4) , 제주관광자의 숙박시설선택속성과 만족에 관한 연구, 경기대학교 관광경영학과 박사학위논문.

어떻게 형성되며 이러한 상품속성이 다른 속성들과 어떻게 구별되는가에 대한 것을 의미하기도 하고, 속성은 그 대상에 속하는 고유한 특성을 나타내며 선택속성은 선택과정에 미치는 영향요인으로서 비교대상에 대한 응답자의 서로 다른 선택의 결과에 따른 요소를 말하기도 하는데, 일반적으로 제품이나 서비스에 내재한 유무형의 성질을 말한다고 할 수 있다.⁴³⁾

2) 숙박시설의 선택속성

숙박시설 선택속성이란 관광객이 숙박목적지에서 숙박시설을 선택하고자 할 경우, 각 숙박시설이 갖고 있는 여러 특성들 가운데서 최종결정을 내리기까지 고객이 고려하는 항목을 말한다. 숙박시설을 선택하는 것도 상품 선택행위와 같다고 볼 수 있으며, 관광객들이 숙박시설을 선택하여 객실을 구매하는데 있어서 숙박시설의 안전성, 즉 도난이나 화재 등은 중요한 속성이라 평가하고 있으나, 실제로 관광객들이 숙박시설을 선택할 때 안전성이라는 속성이 숙박시설을 결정하는 구매행위에 크게 영향을 미치지 않는다고⁴⁴⁾

고객이 숙박시설 중 펜션을 선택하는 선택과정도 일반제품의 경우와 마찬가지로 문제인식, 정보탐색, 대안선택, 구매, 구매 후 평가의 5단계로 대별되는 구매 의사결정과정을 거쳐서 결정된다.⁴⁵⁾

펜션 선택속성이란 펜션을 이용하는 관광객이 펜션을 선택할 때 어떤 속성을 중요하게 여기는가에 대한 중요도와 펜션 이용 후 지각하는 만족도를 말한다. 이러한 선택속성은 고객의 구매의사에 중요하고 결정적인 영향을 미치는 요소가 된다. 즉, 펜션 선택속성은 고객이 펜션을 이용할 경우에 펜션을 경험하는 대상이 되는 이용자의 펜션 선택에 큰 영향을 미치며, 이러한 요소가 결여된 펜션은 불만족 요소가 되어 이용자들의 선택대상에서 제외될 가능성이 높다. 반면, 이 부분이 충족된다 하더라도 그 펜션을 반드시 선택하거나 선호하지 않을 수 있다.

43) 양창훈(2009), 펜션의 선택속성과 만족에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사학논문, pp. 917,

44) 신기철(2004), 제주관광자의 숙박시설선택속성과 만족에 관한 연구, 경기대학교 관광경영학과 박사학위논문.

45) Burton, S., and L.A. Babin, (1989) Decision-framing helps make the sale, The Journal of Consumer Marketing, 6(2): pp.15~24, 1989

왜냐하면, 다른 펜션도 같은 속성을 동일하게 갖고 있다고 생각하기 때문이다. 따라서 펜션이 갖고 있는 속성들 중에서 선택에 영향을 미치는 것과 그렇지 못한 것이 있으므로 효과적인 경영전략 수립에 있어서는 선택에 결정적인 영향을 미칠 수 있는 선택속성을 파악하는 것이 중요하다⁴⁶⁾

3) 펜션시설의 선택속성

펜션 선택속성이란 펜션을 이용하는 고객들이 펜션을 선택할 시 우선으로 어떠한 속성을 중요시하는 중요도와 선택 후 지각하는 만족도를 의미하며, 구매의사에 중요하고 결정적인 영향을 제공하는 요소가 된다. 즉 펜션 선택속성은 이용자들이 펜션을 이용할 경우에 누릴 수 있는 대상으로서 이용자의 펜션 선택에 커다란 영향을 미치게 되며, 이러한 부분이 결여된 펜션은 불만 요소로서 이용자들의 선택대상에서 제외되기 쉽다. 반면 이것이 충족된다 하더라도 그 펜션을 반드시 선택하거나 선호하지 않을 수 있다. 왜냐하면 다른 펜션도 같은 속성을 동일하게 갖고 있다고 생각할 수 있기 때문이다. 따라서 펜션이 보유하고 있는 속성에서 선택에 영향을 미칠 수 있는 것과 그렇지 못한 것이 있으므로, 효과적인 마케팅 수립에 있어서는 선택에 결정적인 영향을 미칠 수 있는 속성을 파악하는 것이 중요하다 .⁴⁷⁾

펜션 선택속성은 일반제품에 비하면 그 특성이 아주 다양한데, 그것은 펜션의 유형이나 고객의 욕구가 아주 다양함에 기인한다. 펜션은 일반 제조업의 시설이라는 유형의 상품뿐만 아니라 무형의 가정적인 서비스라는 독특한 상품이 추가적으로 결합되어야만 제 기능이 발휘되는 특수한 상품이다. 고객의 취향에 따라 펜션선택에 큰 영향을 미치는 속성들이 아주 다양하다 .⁴⁸⁾

따라서 펜션의 선택속성은 일반 상품의 경우와 달리 고객의 의사결정에 미치

46) 공기열(2003),방한 일본인 관광객의 개인가치에 따른 호텔선택속성의 차이연구,관광-레저연구,14(3),pp. 213-227.

47) 김진탁·김계섭·공기열(2002),개인가치,라이스타일,호텔 선택속성 및 만족간의 영향관계, 대한관광경영학회,17(2).

48) 이상태(2007),소비가치에 따른 펜션 선택속성에 관한 연구 :제주도를 중심으로,상명대학교 경영학박사학위논문.

는 영향이 매우 크다고 볼 수 있다.

4) 펜션시설의 선택속성에 대한 선행연구

그동안 펜션의 선택속성에 관한 선행연구는 많이 이루어지지 않았으나 최근에 와서 주 5일제의 실시와 여가시간의 확대 등으로 인하여 활발하게 진행되고 있다.

펜션은 주로 자연친화적인 전원지역에 위치하며 이용고객은 위락목적의 고객으로 한정된다는 점에서 호텔이나 콘도미니엄과 다르다고 할 수 있다. 운영형태, 입지, 대상고객, 규모, 식음료 영업장의 운영, 부대시설, 취사유무, 인적 자원의 서비스의 양과 질 등의 측면에서도 호텔이나 콘도미니엄과 상이하므로 펜션의 선택속성을 평가할 수 있는 적합한 항목의 개발이 요구된다.⁴⁹⁾ 이러한 속성을 여러 학자들의 견해를 통해 살펴보고자 한다.

우선 펜션의 정의에서 고찰된 속성을 살펴보면 <표 2-3>과 같다.

49) 이정학(2004.), 관광펜션 이용자의 관여,선택속성 평가,만족과 재이용의도간의 관계연구,동아대학교 대학원 박사학위 논문,P. 11,

<표2-3>펜션의 정의에서 나타난 속성

	식사제공 유무	가정적분위기 및 서비스	취사유무	바비큐 및 캠프파이어 시설	자연문화 체험관광 시설
長谷政弘	○	○			
Cook·Yale · Marque	○	○			
Latin	○				
Goeldner et al.	○				
Gee		○			
제주도개발특별법			○		
문화관광부			○	○	○

자료 :이정학(2004).일부항목에 대해 수정 및 재인용.

외국의 경우 펜션은 대부분 주인이 식사를 제공하는 것을 원칙으로 하고있다. 그러나 한국 펜션의 경우 대부분 운영자가 식사제공을 원칙으로 하고 있지 않는 점에서 다소 거리가 있는 것을 알 수 있다. 따라서 가정적인 분위기, 서비스, 취사·바비큐 시설, 캠프파이어 등의 시설을 선택속성으로 볼 수 있다.대부분 펜션선택속성에 관한 연구에 있어서 이들의 선택속성을 기반으로 유사 숙박시설인 호텔 선택속성에 관한 선행연구를 바탕으로 연구되어왔다.

펜션 이용자들의 선택속성에 관한 선행연구들에서 제시한 펜션 선택속성을 정리하면 <표 2-4> 와 같다.

Lewis(1984)는 고객이 호텔을 선택할 때 고려하는 결정요인이 다르다는 가정하에 호텔 투숙객을 대상으로 설문조사를 하여 고객들의 호텔선택결정에 영향을 미치는 66개의 호텔속성 변수들을 선정하고 5점 척도를 이용한 요인분석을 통하여 17개의 속성변수를 도출하였다. Knotson(1988) 은 호텔 이용 고객이 호텔 선택 시 고려하는 속성을 객실의 청결과 안락함, 편리한 위치, 안전과 보안, 신속하고 정중한 서비스, 종사원의 친절성 등의 5개 요인의 순으로 증명하였으며 이용목적별로는 상용목적의 고객이 앞의 5개 요인에 6번째로 객실 요금을 추가하여

6개 요인을 중요시한 반면 위락목적의 고객은 객실의 청결과 안락함, 안전과 보안, 객실상태, 신속하고 정중한 서비스, 편리한 위치, 종사원의 친절성 그리고 레크레이션 시설등의 순의 요인을 중요시 하는 것으로 나타났다. Cadotte& Turgeon(1998) 은 25개의 속성변수에 만족과 불만족의 순위를 제시하였으며, Choi&Chu(2001) 는 29개의 속성변수를 종업원 서비스 질, 객실 수준, 편의시설, 비즈니스 서비스, 가치, 안전, 시설 등 7개의 요인으로 분석하고 있다. 이를 토대로 강창수(2003)는 펜션이용자의 선택속성에 관한 연구에서기존의 호텔 및 휴양콘도미니엄의 선택속성을 바탕으로 다음의 13가지펜션 속성을 추출하였다. 연구결과, 펜션 선택속성 중 위생 및 청결 속성이 가장 중요한 속성으로 나타났으며 다음으로 합리적인 가격, 친절한 서비스, 안전성 순으로 분석되었다.

김인호(2003)는 펜션의 속성을 교통, 시설, 주변환경, 부대시설 등 4가지로 구분하여 펜션이용자에 대한 만족도를 조사하였다.

이정학(2004)은 펜션의 전문가와 이용자, 여행사 직원 등과의 인터뷰를 통하여 펜션 선택속성을 크게 가족성, 체험성, 편의성, 연계성으로 가지로 요약하였으며, 상세항목으로는 취사시설, 바비큐시설, 운동시설, 캠프파이어, 분위기, 주변 관광지, 주변 레포츠, 가족여가, 산책, 자연관찰, 영농체험, 전원풍경, 신기성, 주인환대, 주인대화, 냉난방, 객실청결, 예약편리, 접근성, 가격 등의 20가지 속성으로 정하였다.

김세준(2004)은 펜션을 선택하는 속성을 이용요금, 위치, 주변환경과의 조화, 토속음식, 실내 인테리어, 취사도구, 편의시설, 주변 관광지 유무, 친절한 서비스, 지역문화 체험여부, 깨끗한 자연환경, 휴식공간 및 시설, 이전 이용자의 평가 등 13가지로 정리하였고, 속성의 순위를 분석한 결과 실내 인테리어에 가장 민감한 반응을 보였는데, 숙박시설의 실내는 아늑하고 분위기 있어야 하는 것으로 인지하고 있었다. 그 다음은 편히 쉴 수 있는 공간, 이용요금, 취사도구 유무의 순으로 관심을 가지고 있었다. 반면에 펜션 내가 아니어도 찾아가기 쉽거나 향토음식, 지역문화를 접할 수 있는 항목은 중요도가 낮았다.

신기철(2005)은 선행연구를 토대로 하여 주변경관, 접근성, 전원분위기, 교통편리, 냉난방, 건물외관, 부대시설, 관광지연계, 레포츠활동, 체험프로그램, 예약, 비용, 서비스, 평판, 휴식공간 등의 19가지 선택속성을 선정하였고, 큰 분류로는 입

지, 체험, 서비스, 시설, 편의성 등 5가지로 정리하였다.

이상태(2007)는 소비가치 유형을 쾌락적 가치추구형, 이용상황 가치추구형, 가격효용 가치추구형으로 분류하고 그에 따른 펜션 선택속성으로 객실청결, 객실 안락, 접근성, 휴식공간, 가격부담, 저렴한 비용, 음식점, 주변레포츠 활동, 건물 미관, 진입로 식별성, 산책용이, 분위기, 주변경관 등 14가지 속성을 선정하였다.

한상일(2008)은 펜션 선택속성으로 서비스, 주방설비, 독립이용, 가구고급, 예약관리, 직원친절, 주변자연, 소음, 교통편리, 접근성, 체험활동, 가격, 독립출입구, 사생활, 한적한 위치, 객실청결, 샤워시설, 건축외관, 객실수준, 인테리어 등의 12가지 속성을 선정하였고, 시설유용성, 접근성, 사생활보장성, 객실편의성, 펜션고급성 등의5가지로 서로 연관성을 묶어서 구분하였다.

오정학과 한상일(2009)은 경주지역 여행자의 펜션 선택속성에 대하여 전망, 독립된 출입구, 주변환경, 사생활 보장, 편안함, 자연경관, 대중교통편리, 관광지 접근성, 입지성, 건물외관, 객실고급성, 객실 청결성, 객실 안전성, 냉난방 시설, 샤워시설, 지역문화 홍보력, 린넨 서비스, 주방설비, 바비큐시설, 디자인, 가격, 예약편리성, 주차시설, 종업원 친절, 건축물 등의 25가지 속성을 선정하였고, 객실, 프라이버시, 이용편리성, 건축물형태, 접근성 으로 구분하였다.

최강수(2009)는 펜션 방문객들에 대한 선택속성으로 일상탈출에서 사회적 관계 유지까지 총 27가지 속성을 도출하였고, 접근성, 서비스, 체험프로그램, 시설, 환경 등으로 구분하였다. 환경과 서비스 측면에 있어서 중요도와 만족도가 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음의 <표 2> 는 앞에서 제시한 선행연구를 정리한 것이다.

<표2-4> 펜션 선택속성에 대한 선행연구

저자	년도	펜션 선택속성		
이정학	2004	<ol style="list-style-type: none"> 1.취사시설 2.바비큐시설 3.운동시설 4.캠프파이어시설 5.가정적인 분위기 6.주변관광지 연계 7.주변레포츠활동 연계 	<ol style="list-style-type: none"> 8.가족동반 오붓한 시간 9.산책 10.자연관찰 신기성 11.영동체험 12.전원적인 분위기 13.냉난방 쾌적성 14.주인의 환대 	<ol style="list-style-type: none"> 15.주인과의 대화 16.객실의 청결 17.객실의 안락 18.예약의 편리 19.접근의 용이 20.상대적 가격가치
김세준	2004	<ol style="list-style-type: none"> 1.이용요금 2.위치 3.주변환경과의 조화 4.토속음식 5.실내 인테리어 	<ol style="list-style-type: none"> 6.취사도구 7.편의시설 8.주변 관광지 유무 9.친절한 서비스 10.이전 이용자의 평가 	<ol style="list-style-type: none"> 11.지역문화 체험여부 12.깨끗한 자연환경 13.휴식공간 및 시설
신기철	2004	<ol style="list-style-type: none"> 1.주변경관 수려 2.출발지에서 접근용이 3.전원적 분위기 연출 4.교통편리 5.목재 등 자연친화적 외관 6.바비큐장 등 다양한 부대 편의시설 	<ol style="list-style-type: none"> 7.쾌적한 냉난방 시설 8.취사가능 9.객실의 청결과 안락 10.관광지가 인근에 위치 11.다양한 체험프로그램 12.인근 다양한 레포츠활동 13.예약용이 	<ol style="list-style-type: none"> 14.저렴한 비용 펜션이용 15.친절서비스 16.불편사항 신속처리 17.이전 사용자의 평판 18.조용한 휴식공간 19.가족단위여행에 적합
이상태	2007	<ol style="list-style-type: none"> 1.예약이 편리 2.불편사항 신속처리 3.객실이 청결 4.휴식공간이 있음 5.손님맞이가 친절 6.인근 다양한 레포츠 활동 7.산책하기 좋다 8.다양한 체험 프로그램 	<ol style="list-style-type: none"> 9.저렴한 비용 펜션이용 10.가격부담이 적음 11.숙박시설의 가격이 적절 12.비용 이상의 서비스 13.부대 시설 구비 14.건물 외관의 아름다움 15.이국적인 분위기 16.객실이 안락 	<ol style="list-style-type: none"> 17. 바비큐시설이나 수영장 갖추고 있음 18.위생적 19.주변 관광지 연계 20.렌터카로 접근용이 21.진입도로 찾기 쉬움 22.주변경관이 수려함
한상일	2008	<ol style="list-style-type: none"> 1.서비스 2.주방설비 3.독립이용 4.가구고급 5.예약관리 6.체험활동 7.가격 	<ol style="list-style-type: none"> 8.직원친절 9.주변자연 10.소음 11.교통편리 12.접근성 13.독립출입구 14.사생활 	<ol style="list-style-type: none"> 15.한적한 위치 16.객실청결 17.샤워시설 18.건축외관 19.객실수준 20.인테리어
오정학 한상일	2009	<ol style="list-style-type: none"> 1.전망 2.독립된 출입구 	<ol style="list-style-type: none"> 10.건물외관 11.객실고급성 	<ol style="list-style-type: none"> 18.주방설비 19.바비큐시설

		3.주변환경 4.사생활 보장 5.편안함 6.자연경관 7.대중교통편리 8.관광지 접근성 9. 입지성	12.객실 청결성 13.객실 안전성 14.냉난방 시설 15.샤워시설 16.지역문화 홍보력 17.린넨 서비스	20.디자인 21.가격 22.예약편리성 23.주차시설 24.종업원 친절 25.건축물
최강수	2009	1.일상에서의 탈출 2.육체적 정신적 휴식 3.스트레스 해소 4.기분전환 5.새로운 환경변화 추구 6.가족과의 결속 향상 7.향수(고향의 정취) 8.성취에 대한 확신 9.자아확대 10.아름다운 자연경관 감상	11.자아발견 및 개발 12.내부적 욕망의 충족 13.자연학습 체험 14.지역문화 답사 및 체험 15.다도해(섬) 관광 16.유명관광지 방문 17.지역 농수산물 구입 18.농어촌 체험 19.다양한 이벤트 및 지역축제 참여	20.민속놀이/전통문화체험 21.색다른 문화 경험 22.동행자와의 관계유지 23.향토음식 먹거리 24.오락추구 25.다양한 이벤트 26.혼자만의 시간 27.사회적 관계 유지

3. IPA 분석

1) IPA(중요도-성취도 분석) 의 개념

IPA(Importance-Performance Analysis)는 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요 속성들의 중요도 및 성취도를 소비자 어떻게 인식하고 있는지 동시에 분석하기 위해 마케팅에서 개발된 기법이다(MartiUa &James1997).⁵⁰⁾

이러한 IPA는 이용자의 만족도를 측정하기 위해 이용자가 이용 전, 어떤 속성을 중요하게 여기는지를 조사하고 이용 후 수행도를 평가하게 하여 각각의 속성에 대한 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교분석하는 평가기법이다(Oh, 2001).⁵¹⁾

Frank Guadagnolo(1985)가 정리하였듯이, 특정제품의 속성이나 특성이 소비자

50) Martilla, J. A. and James, J. C. (1997). Journal of Marketing, 41(1) p. 9-77.

51) Oh, H. (2001). The effect of brand class, brand awareness, and price on customer value and behavioral intentions. Journal of Hospitality and Tourism Research, 24(2), 136 - 162.

에게 얼마나 중요한지를 판별함으로써 소비자의 만족도를 평가하고, 각각의 특징에 대한 상대적인 중요도와 각각의 특성에 대한 공급 측의 활용도를 설정하고자 하는 것이 중요도-성취도분석의 목적이며 중요도-성취도 분석은 이용자 만족 또는 경영주체의 경영평가를 위하여 이용자가 무엇을 중요하게 여기고 있는지를 파악하여 스스로 이 항목의 중요도를 평가하도록 하고, 경영주체의 성취정도를 측정하여 중요도와 성취도를 비교, 검토하는 기법인 것이다.

IPA기법은 실제로는 단순하면서도 매우 간편한 방법으로써 실제 상황에 적용이 가능한 평가방법으로 인정되고 있다. 특히 제한된 자원을 가지고 만족을 최대화 할 수 있는 자원분배의 방안을 찾기 위해 많이 활용되는 방법이다.⁵²⁾

IPA는 1970년 경영분야에서 최초로 소개되어 건강·마케팅·은행·교육·스포츠 심리학 등 여러 분야에서 활용되었으며, 환대산업분야에서는 서비스를 평가하고 개선점을 찾아내기 위한 방법으로 응용하였다(이형래,2005)

투자의 우선순위결정에 활용 될 수 있는 기법이 중요도-성취도분석 (IPA) 으로, IPA는 고객들이 중시하는 요소와 이들 요소에 대한 고객의 만족도를 매트릭스 상 의 좌표로 표시하여 식별하는 방법으로 고객만족은 특정속성에 대한 고객의 기대 수준과 그러한 속성에 대한 실행도에 의해 결정된다고 보는 것이다⁵³⁾

이러한 장점으로 IPA는 1970년대 경영분야에서 최초로 소개되어 건강, 마케팅, 은행, 교육, 스포츠 심리학 등 여러 분야에서 활용되었으며, 호텔·관광·외식산업 분야에서는 서비스를 평가하고 개선점을 찾아내기 위한 방법으로 응용 되고 있다.⁵⁴⁾

또한 상품이나 서비스가 지니고 있는 주요 속성의 중요도와 만족도에 대해 소비자의 인식을 동시에 분석 할 수 있는 방법으로 관광분야에서 널리 활용되고 있는 기법으로 알려져 있으며(안세길, 2008), 다양한 속성들을 공급하는 연구대상인 관광지, 상품, 회사에 대한 다양한 속성들의 비교적인 중요성과의 수행과정과 결과 해석하기 쉽게 실무적으로 활용도가 높은 분석기법을 보여주는 과정이라고

52) Matzleretal. (2004). Contemporary Research on Management and Human Resources in China:A Comparative Content Analysis of Two Leading Journals. Asia P acific Business Review, 13(1),133-153.

53)기기철. (2005). 重要度-成就度分析(IPA)을 이용한 教育서비스平價. 석사학위논문, 경상대학교 대학원.

54)임화순, 고계성. (2006). 관광목적지 매력속성에 따른 중요도-성취도 연구-일본 오키나와 (Okinawa) 중심으로. 대한관광경영학회, 21(1), 177-190.

할 수 있다.

IPA는 기업이나 특정 상품에 대한 고객만족도 제고에 초점을 맞추고 있다. 고객 만족도 조사를 위해 두 가지 차원의 조사가 진행되는데 X축에 사용되는 속성의 중요도와 Y축에 사용되는 실제 성취도(만족도)를 조사하게 된다. 고객은 특정한 속성이 기업의 서비스나 제품을 평가하는데 얼마나 중요한 요인인가를 스스로 평가하게 하고 동시에 특정 제품이나 서비스가 이러한 요소들을 얼마나 잘 달성하고 있는가를 평가하게 한다. 이때 규명되는 속성은 분석결과의 유용성을 판별하는데 결정적인 역할을 하게 되기 때문에 기존자료와 유사조사에 대한 면밀한 검토를 필요로 하게 된다.

2).IPA 분석기법

IPA 기법은 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요 속성들에 대하여 중요도 및 만족도를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지를 동시에 분석하기 위해 마케팅에서 개발된 것으로 먼저 이용자가 상품이나 서비스를 이용하기 전에 어떤 속성을 중요하게 여기는지를 조사하는 방법이다⁵⁵⁾. 이러한 IP분석의 기본 가정은 만족도 속성에 대한 고객의 수준은 상품이나 서비스 만족도의 기대와 판단에 의해 주로 파생되고 있다는 것이다.

Martilla & James(1997)는 관리자들이 중요도와 실행도 중 하나만을 관리측정요소로 선택하는 것에 대해 문제를 제기하고, 중요도와 만족도를 동시에 다루어야 한다고 주장하였다.

IPA는 질적요인을 두 가지 영역으로 분류한다. 첫 번째 영역은 중요도이며 다른 것은 성취도이다. 이렇게 중요요인을 두 가지로 분류하여 평가함으로써 결과를 사분면(matrix)으로 전환하면 어떤 구성체가 고객 만족도를 높이기 위해 우선적으로 집중해야 할 분야와 현재의 여건을 수용할만한 분야 그리고 과잉투자되고 있는 분야들에 대한 구별이 가능해진다.⁵⁶⁾

55) 최기종·박상현(2001), “IPA를 이용한 관광지 평가 -산정호수 사례연구”, 호텔경영학연구, 10(1), p.275.

56) Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41, 77-79.

IPA에서 범위와 그 교차점은 평가요소가 어떤 영역에 속하게 될지를 구분하는 결정적 요소이므로 매우 중요한데 선행 연구자들이 제안하는 방법은 크게 4가지로 요약될 수 있는데, 척도의 중앙값(Mengak, Dottavio, & O'Leary, 1986), 표준편차에 의한 계산(김병삼, 1998), 평균값의 최대값과 최소값의 중앙값(Vaske, Beaman, Stanley, & Grenier, 1996), 임의적인 방법(Hudson & Shephard, 1998 ; Guadagnalo, 1985) 등이 있다(박상현, 2001).

해석의 실행격자 단계는 선택속성에 관한 중요도와 만족도를 측정하면 실행격자에 대한 4분면 상에 결과를 표시하는 방법으로 아래<그림 2-2>와 같다.



<그림 2-2> 중요도-만족도 분석

IPA는 중요도 및 만족도의 평가요소를 측정한 설명은 Matrix의 표로 아래<표 2-5>와 같이 표시된다.

<표 2-5> IPA Matrix 설명

구분	결과분석
제1사분면 (지속 유지)	고객들이 품질 속성에 대해 중요하게 생각하고 있고, 실제로 평가속성에 대한 만족도 또한 비교적 높은 상태로 계속 좋은 성과를 내도록 유지
제2사분면 (집중적 노력 필요)	고객들이 품질 속성에 대해 중요하게 여기고 있는 반면, 실제로는 품질속성에 대해 만족스럽게 반영되고 있지 않는 속성으로 향후 시급한 개선과 집중적인 노력이 필요
제3사분면 (낮은 우선순위)	고객들이 품질 속성의 중요도에 대해 낮게 평가하고 있고, 만족도 또한 낮은 상태로 현재 이상의 노력이 불필요한 상태
제4사분면 (과잉노력 지양)	고객들이 중요하게 생각하고 있지 않는 품질 속성에 대해 만족도는 과잉되게 나타난 상태로 만족도를 줄이거나 투입되는 노력을 2사분면에 위치한 품질 속성에 투입해야 함

자료: Martillaand James,1977참조 및 재구성.

1) 분석단계

(1) 1단계 : 중요속성들을 결정

IP분석은 이용자 중심의 분석 기법이므로 이용자들의 욕구 파악이 선행되어야 한다. 그러나 모든 속성들이 분석에 사용 될 수 없으며, 또 그럴 필요도 없기 때문에 문헌자료나 기존 연구결과를 조사하거나 이용자들을 대상으로 하는 포커스 그룹면접, 또는 실무자와의 직접면담으로 중요속성들을 결정한다.

(2) 2단계 : 중요도와 성취도 질문

설문조사단계로서 “특정속성이 얼마나 중요합니까?”와 “특정속성에 대하여 얼마나 만족하십니까?”로 작성된 설문항목을 응답자에게 배포하여 각 항목에 대한 중요도와 성취도 판단정도를 5단계 혹은 7단계 척도로 설문한다.

(3) 3단계 : 각 속성에 대한 중요도와 성취도 산출

처음 IP분석기법을 제시한 Martilla와 James는 각 속성에 대한 평균값을 제안 하였으나, 등간척도가 아니라는 점을 들어 중앙값이 제안되기도 하였다. 최근에는 분석결과의 엄밀성보다는 경영진단결과에 대한 실용적 가치를 더욱 중요시하므로 평균값이 나 중앙값 또는 응답자가 실행격자에 스스로 작성하는 방식 등 어느 것이나 다 같이 채택되고 있다.

(4) 4단계 : 실행격자의 해석

중요도를 Y축으로, 성취도를 X축으로 하는 실행격자를 작성 하여 각 속성의 중요도와 성취도를 표시한다. 이 실행격자는 기존 경영방침에 대한 일차적이고도 가시적인 평가기준으로 쓰여 질 수 있다.

이 단계에서 원점의 설정은 연구자의 주관적 문제로, 중요한것은 실행격자 내에서의 속성위치 그 자체이지 원점설정으로 인하여 속하게 되는 속성의 분면이 절대적인 의미를 갖는 것은 아니다.

IP분석의 제안자인 Martilla와 James는 “척도의 중간값을 원점으로 사용하되, 중요도나 성취도 값의 분포가 치우쳐 있으면 1척도 이용할 수 있다”라고 하였으나 신원섭과 Feunekes(1993)은 모든 평균치에 대한 산술평균을 원점으로 사용하였다.

특정 상품이나 서비스의 만족에 영향을 주는 속성의 수는 한정되어 있으며, 그 속성들에 대한 사용전 기대(중요도), 사용 후 평가(성취도) 및 사용전 기대와 사용 후 평가간의 차이가 만족의 선행변수로 알려져 있다.

이와 같은 가정으로 인하여 IP분석은 장점과 단점을 동시에 갖는다. 3개의 모든 선행변수를 포함하여 분석하면 결과의 신뢰성은 향상되나, 실무자들이 결과를 해석하여 적용하기 어렵다. 반면 1개의 변수만을 사용하면, 보통 만족도를 사용, 결과의 신뢰성이 낮아진다. 왜냐면 이용자의 만족도 조사 시 높은 만족도란, 실제의 높은 만족도를 의미한다기보다 불만족스럽지 않다는 것을 의미하는 것이 보통이기 때문이다. 따라서 I분석은 결과의 신뢰성과 실무적용의 용이성을 절충한 방법이라 볼 수 있다.

3).선행연구

장병수(2004)는 IPA모형을 이용하여 방한 외래 관광객들의 여행상품을 지각하는데 있어서 방문 전 사전중요도와 방문 후 사후 실행도를 비교 분석하여 표적 시장별 차이점을 규명하고 여행상품의 질과 구성변수들이 만족수준에 어떤 영향을 미치는지를 세부적으로 조사 분석함으로써 요인의 성격을 규명하고자 하였다.

엄수진(2010)은 레지던스 호텔을 이용하는 소비자들이 어떤 선택속성을 중요시 여기고 있으며, 어떠한 선택속성에 의하여 선택하였는지 만족 정도를 비교분석하였다. 분석결과 부대업장에 대한 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타났으며, 객실과 호텔 내부시설의 개선이 시급함을 제시하였다. 또한 응답자 대부분이 레지던스 호텔의 특징과 장점을 잘 인식하지 못하고 있어 마케팅과 홍보를 강화하기 위한 포지셔닝 전략을 대안으로 제시하였다.

이구서 (2011)는 중국관광객의 한국관광지 선택속성에 대한 중요도-만족도 분석을 통하여 교통, 음식, 숙박, 오락, 가이드의 관광지 선택속성 요인에 대한 중국관광객의 중요도-만족도 간 차이를 실증적으로 규명하였다. 강준일(2011)은 국내리조트 서비스품질의 중요도와 만족도에 관한 연구에서 시설부문에서 슬로프의 규모 및 다양성, 스키장 설질과 관리상태, 주차의 편리성, 의료시설 등의 항목들이 중요도에 비해 낮은 만족도를 나타내고 있어 이들에 대한 중점적인 관리 및 개선이 필요함을 제시하였다. 특히 의료시설은 중요도에 비해 매우 낮은 만족도를 보이기 때문에 대책이 시급함을 확인하였다.

오현주(2011)는 관광객이 부산을 방문하기 전에 중요하게 여기는 관광지 매력속성이 무엇인지 그리고 그 매력속성이 실제 부산을 방문 후 만족도와 차이가 있는지를 분석하여 IPA 적용 결과 1사분면에 자연경관, 해변, 기후, 교통이용 편리, 음식•먹거리, 접근성, 안전성, 종사원의 서비스, 휴양 시설, 편의시설, 숙박시설, 지역의 특색 등 12개의 문항이 포함되며, 2사 분면은 청결도, 비용. 관광안내•정보 제공, 색다른 경험 및 체험이 포함됨을 확인하였다. 제3사분면은 지역주민의 환대, 축제 및 이벤트, 랜드마크 등이 포함되며, 제4사분면에 지명도, 야간활동 등이 포함됨을 확인하였다.

고영숙(2012)은 IPA를 통하여 시판 반찬류 구매특성 요인분석조사에서는 응답자 모두가 이들 제품을 사용하고 있고 활성화방안에서는 안전성, 식품첨가물, 건강 및 영양관련을 중요하게 생각한다는 연구결과에 따라 시판 반찬류의 철저한 관리가 이루어져있기에 안심하고 구매할 수 있음을 연구목적으로 하였다.

4. 한국 및 중국 개별 관광객의 펜션 이용행태

경제발전과 더불어 중국의 관광시장은 급격한 발전을 이루고 있다. 중국의 해외 관광객 수는 2001년의 1,213만 명에서 2008년의 4,584만 명으로 크게 증가하였으며, 2020년에는 무려 1억5,900만 명에 이를 것으로 전망된다.⁵⁷⁾ 이에 따라 중국 개별자유여행객 수도(FIT) 더불어 증가되는 추세이다. 한국관광공사 2011년 방한 관광시장분석에서 방한 중국 여행객 여행형태는 중국 개별여행이 61.8%로 단체여행 36.1%에 비해 거의 두 배 이상 많은 것으로 나타났으며 전년 대비 개별여행과 Air-tel비중이 높아지고 단체여행 비중이 낮아진 것으로 나타났다.⁵⁸⁾

관광자는 관광행위의 주체로서 경제·사회·문화·심리적 차원에서 보는 견해에서 나온 용어이다. 관광자에 대한 최초의 개념정의는 UN의 국제노동기구(International Labour Organization : ILO)에서 1937년에 개최한 국제회의에서 채택·작성된 보고서이며, 이후 국제기구의 실무적 성격 및 각 국가의 정책적 차원에 따라 다양하게 구분되고 있다.⁵⁹⁾

관광자의 유형은 다양한 학자들에 의해서도 정의되었는데, Cohen(1972)은 관광시의 신기성·흥미와 친숙성·안전성의 조합을 기초로 4개의 유형으로 구분하였다. Plog(1974)는 관광자의 성격과 관련된 관광선택을 싸이코그래픽스(psychographics)를 인용하여 관광자유형의 중요성을 구분하였다. Smith(1989)는 지역문화에 대한 적용의 정도를 기초로 7가지 유형으로 구분, 단체관광에서부터 개인적으로 모험을 즐기는 관광자를 다루고 있다.⁶⁰⁾

57) 중국국가여유국(2010)

58) 한국관광공사, 2012

59) 김광근 외 6인, 최신관광학, 서울 : 백산출판사, 2007.

60) 최용훈(2007)관광지선택속성이 관광지 만족과 재방문의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 관광경영학과, 박사학위논문.

이러한 다양한 관광자유형의 구분에도 불구하고 일반적으로 여행업에서는 관광활동에 참여하는 관광자의 수에 의한 분류에 따라 개인관광과 단체관광으로 분류하기도 한다.⁶¹⁾

Kenneth and Rob Lawson(2003)은 패키지 관광객은 여행을 떠나기 전 항공, 숙박과 여행에 관한 모든 상품을 여행사를 통해 예약해서 떠나는 관광객을 정의한다. 반대로 개별 관광객은 패키지 관광객을 제외한 모든 관광객을 말한다. 개별 관광객은 여행사를 통해 숙박, 항공 및 여행에 관한 다른 상품을 구입하지 않는다. 인터넷을 이용하여 항공, 숙박을 예약하는 관광자도 개별 관광객이라고 정의한다.

이하정(2005)의 연구에서는 부의 증가와 세계문화의 유입으로 중국의 가족구성체계가 민주개방화 되어감에 따라 관광의사결정에 있어 부부공동의 의사결정과 여성위주의 의사결정의 유형을 보이고 있다는 것이 한국 관광자와의 큰 차이점을 조사하였다.

인터넷의 발전과 여행 인프라 및 여행 경험 증가 등으로 이들의 비중은 계속 늘어날 것으로 추정된다. 이처럼 중국관광객들은 한국 문화 체험을 목적으로 자유 여행을 선택하게 된다. 단체 여행을 오는 관광객들은 숙박 시설을 선택할 여지가 없다. 이미 여행사에서 모두 정해 놓았기 때문이다. 하지만 자유 여행을 온 관광객들은 자신의 취향에 맞춰서 호텔, 게스트 하우스, 민박, 펜션 등 다양한 선택을 할 수 있게 된다.⁶²⁾

개별 관광객은 대체적으로 포용력이 있으며 도전적인 성격을 가지고 있다. 이런 관광객들은 가이드로부터 관광안내를 듣는 것보다 그 나라의 현지 문화와 생활을 느끼는 것을 원한다. 그래야 진정한 여행을 즐길 수 있다고 생각한다. 비록 초반인데도 불구하고 사람들에게 쉽게 다가가 말을 걸고 그들의 생각을 공유하고 싶어하는 것이다. 그들은 그냥 먹고 즐기는 여행을 넘어 생생한 체험을하기를 원하는 편이다. 단체 관광객들의 경우 여행을 하면서 좋은 호텔과 숙식을 통하여 편히 휴식을 취하기를 원한다. 반면 개별 자유 관광객은 몸소 체험하기를

61) 윤대순, 관광경영학원론, 서울:기문사, 2006

62) 리연(2016.), 방한 중국 자유 관광객의 숙박시설 선택숙성이 행동의도에 미치는 영향, 경희대학교 일반대학원 호텔경영학과 석사학위 논문,

원하면서 조금 힘이 들더라도 대중교통을 이용하고 펜션 및 게스트 하우스 같은 인간미가 느껴지는 숙소를 많이 이용하는 편이다.

방한 중국 개별관광객 대상 한국 숙박시설의 선택속성이 고객만족도에 미치는 영향력과 고객만족도가 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향력을 검증한 연구에 의하면 중국관광객의 숙박시설 선택속성은 이미지, 입지, 가격, 인적서비스, 부대시설의 5가지 요인이 영향을 미치는 것으로 보았다. 중국 FIT 관광객이 숙박시설의 선택 시 숙박시설 종사원의 서비스와 숙박시설이 제공하는 서비스가 강화될수록 고객만족도도 증가한다고 하고, 더 다양하고 편리한 숙박시설을 가격대 성능비가 높게 제공해야 한다고 제안하였다.⁶³⁾

양창훈(2009) 제주지역 펜션의 선택속성과 만족에 관한 연구에 따르면 한국 관광객이 펜션의 선택속성과 만족에 미치는 요인인 평가,서비스,접근성 3가지 요인이 전반적인 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며,휴양펜션 이용객의 관광행태에 따른 펜션 선택속성의 차이는 서비스, 시설, 가격, 평가 4가지 요인으로 나타났었다. ⁶⁴⁾

오민재,신정하,양승용(2012)제주지역 펜션여행자의 선택속성에 의한 중요도 성취도 분석에 따르면 펜션의 위치 및 장소,펜션까지의 접근성, 다양한 체험프로그램, 객실의 안락성, 다양한 부대시설, 취사시설의 편리성은 중요도와 성취도 모두 높고, 펜션건축물의 형태, 예약의 편리성, 시설의 쾌적성, 주변의 분위기, 이용가격의 적절성, 주변 관광지와의 연계성은 중요도가 높지만 성취도가 낮은 편이다. 그리고 목조/황토 등 펜션 건축재료, 수려한 자연경관, 건축물의 외관미, 친환경적 자연경관, 농산어촌 체험활동의 다양성은 중요도와 성취도 모두 낮은 편이며, 가족과의 여행에 적합성, 사생활/프라이버시의 보장, 주변 먹을거리의 풍부는 성취도가 높지만 중요도가 낮은 편이다. ⁶⁵⁾

63) 리연(2016.), 방한 중국 자유 관광객의 숙박시설 선택속성이 행동의도에 미치는 영향,경희대학교 일반대학원 호텔경영학과 석사학위 논문,
64) 양창훈(2009).펜션의 선택속성과 만족에 관한 연구.제주대학교 경영대학원 관광개발학과,석사학위 논문,
65) 오민재,신정하,양승용(2012)제주지역 펜션여행자의 선택속성에 의한 중요도 성취도 분석,한국외식산업학회 2012. 3

Ⅲ 연구 설계

1. 연구 가설

본 연구에서는 앞에서 전개된 연구의 이론 개념모형에 따라 제주도 한-중관광객의 펜션 선택속성은 차이와 펜션 선택속성의 중요도와 만족도는 차이를 토대로 가설을 설정하였다.

가설 H1. 국적에 따라 펜션 선택속성의 중요도 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 H2. 국적에 따라 펜션 선택속성의 만족도 인식에는 차이가 있을 것이다.

본 연구에서 설정된 가설검증을 통해 펜션을 이용하는 관광객의 만족에 영향을 미치고, 긍정적으로 작용하는 펜션 선택속성 요인을 도출하고 중국인과 한국인의 비교를 통해 펜션업의 효율적인 마케팅 관리의 운영 방안을 도출하고자 한다.

2 변수의 조작적 정의 및 설문문의 구성

1) 조작적 정의

연구에 포함되어 있는 주요 용어들은 연구자에 따라 다양한 의미로 사용되거나 해석될 수있다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 주요 용어들에 대하여 조작정의를 하였다.

(1) 펜션

펜션이란 유럽풍 고급민박의 한 형태로 목재나 통나무 등으로 지어진 소규모 고급 민박시설을 말하는데, 개인 별장과 같은 아늑함과 가족적인 분위기의 새로

운 스타일의 레저용 숙박시설로 주로4~10개 정도의 소규모로 운영된다.

본 연구에서는 선행연구 Latin,G.W.(1995);Lubetkin,M.(1999); Lanier, P.,Caples, D.&Cook,H.(2000);김경래(2002);강창수(2003);방수길(2004);신기철(2004);양창용(2005);김성규(2006);정완호(2007)등을 통해 펜션을‘시설인 면에서 호텔과 거의 비슷한 수이지만,요이 럽하고 다양한 체험을 할 수 있는 주변환경과 바비큐 등 부 시설,그 외에도 산책로,농장 등 여러 가지 여건을 갖추고 있는 건한 휴식처로 합한 숙박시설’로 정의하였다.

(2) 펜션시설의 선택속성

펜션 선택속성은 펜션을 이용하는 고객들이 펜션을 선택할 때 우선적으로 어떠한 속성을 중요시 여기는 중요도와 선택 후 지각하는 만족도를 의미하며,구매 의사에 중요하고 결정적인 영향을 제공하는 요소가 된다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 1차적으로 관광객이 관광지에서 숙박업소를 선택하는데 있어 고려하는 속성을 파악하고 연구의 대상이 되는 숙박형태인 펜션 선택속성을 연구한 선행연구를 통해 문항을 최종 정리하였다.

도출된 관광객들의 펜션 선택속성을 바탕으로 하여 IPA(Importance Performance Analysis)를 이용해서 중요도와 만족도의 차이를 알아보는 것이 연구의 목적이다. IPA를 통해 중요도와 만족도를 비교하며, 관광객들이 중요시 생각하는 펜션 이용 선택속성에 대해 살펴보고 한국인 관광객과 중국인 관광객의 집단간 차이를 분석하여 시사점을 도출할 것이다.

펜션의 선택속성은 이정학(2004) ,신기철(2004) ,강창수(2004) ,김세준(2004) ,김인호·김신원·허준(2004) ,김학길(2004) ,이상태(2007),김연선, 이상희(2013)등의 펜션 선택속성에 대한 선행연구를 참조하여 구성하였다.

<표3-1> 펜션 선택속성에 대한 문항 구성

펜션 선택속성	척도유형	선행연구
1.내부동선 및 배치 합리적이다. 2.바비큐등 부대시설 다양하다. 3.취사시설이 갖추어져 있다. 4.객실이 청결하다 5.객실의 인테리어가 매력적이다 . 6.객실 전망이 아름답다.. 7.입/ 퇴실처리가 신속하다. 8.불편사항 처리가 신속하다. 9.손님맞이 및 안내가 친절하다. 10.조용하고 안락함 11.합리적인 가격 12.가족과의 여행에 적합성 13.교통이 편리하다 14.주변 경관 15.펜션의 위치	리커트 5점 척도	이정학(2004) , 신기철(2004) , 강창수(2004) , 김세준(2004) , 김인호·김신원· 허준(2004), 김학길(2004), 이상태(2007), 이상희(2013),

2) 설문지 구성

조사대상자의 일반적인 사항으로는 인구통계학적 요인과 제주관광에 대한 요인으로 명목척도를 사용하여 구성하였다.인구통계학적 특성을 알아보기 위해서 성별,연령,학력,직업,결혼여부,월 지출 금액 6가지 항목으로 구성하였으며,제주관광에 대한 일반적 특성에 관한 설문은 방문횟수,이용교통,정보습득 경로 ,방문목적,이용요금,동반자,동반 인원 수,펜션 이용기간 ,선호하는 펜션,펜션의 장점 등 6가지 항목으로 구성하였다.또한,숙박시설의 선택속성을 크게 시설의 이용성,객실

환경,편의서비스,이용 적합성,접근 및위치성 등 5가지 영역으로 나누고 그에 해당되는 세부항목을 15가지로 나누어 구성하였다.15가지 세부항목의 구성은 선행연구에서 추출했다.

<표 3- 2>설문지 구성

구분	설문문항	항목수	척도유형
방문행태	1.방문횟수 2.이용교통 3.정보습득 경로 4.방문목적 5.이용요금 6.동반자 7.동반 인원 수 8.펜션 이용기간 9.선호하는 펜션 10.펜션의 장점	10문항	명목척도
펜션	시설 이용성 1.내부동선 및 배치 합리적이다. 2.바비큐등 부대시설 다양하다. 3.취사시설이 갖추어져 있다.	3문항	리커트 5점 척도
	객실 환경 1.객실이 청결하다 2.객실의 인테리어가 매력적이다 . 3.객실 전망이 아름답다..	3문항	리커트 5점 척도
선택속성	편의 서비스 1.입/ 퇴실처리가 신속하다. 2.불편사항 처리가 신속하다. 3.손님맞이 및 안내가 친절하다.	3문항	리커트 5점 척도
	이용 적합성 1.조용하고 안락함 2.합리적인 가격 3.가족과의 여행에 적합성	3문항	리커트 5점 척도
	접근 및 위치성 1.교통이 편리하다 2.주변 경관 3.펜션의 위치	3문항	리커트 5점 척도
일반적 특성	1.성별 2.연령 3.학력 4.직업 5.결혼여부 6.월 지출 금액	6문항	명목척도

3. 자료 수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 표본의 구성은 제주를 방문한 중-한 개별 관광객을 표본으로 하여, 제주공항에서 제주관광을 마치고 돌아가는 개별 관광객들에게 설문조사를 실시하였다. 시간적 범위는 2018년 3월 30일부터 4월 20일까지 실시하였다. 구조화된 설문지를 배포하였고, 배포한 설문지 290부 중 불성실한 응답 28부를 제외한 최종 유효 표본은 262명이다.

수집된 자료를 토대로 SPSS 통계패키지를 활용하여 표본의 특성을 파악할 수 있는 빈도분석, 기술통계를 실시하고, 측정된 개념의 신뢰 타당성을 검증하는 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 측정의 신뢰 타당성을 확인한 후 본 연구의 목적인 가설 검증을 위해 t-test을 실시하였으며, 추가적으로 IPA 매트릭스를 작성하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

1) 표본의 인구 통계적 특성

본 연구의 목적을 달성하기 위한 표본의 구성은 제주를 방문한 중-한 개별 관광객을 표본으로 하여, 제주관광을 마치고 돌아가는 개별 관광객들에게 설문조사를 실시하였다. 배포한 설문지 290부 중 불성실한 응답 28부를 제외한 최종 유효 표본은 262명이다. 응답자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 각 연구대상의 특성을 파악하기 위해 국적별로 나누어 정리하였다.

<표 4-1> 표본의 인구 통계적 특성

구 분		한국인 관광객 (n=151)	중국인 관광객 (n=111)	전체 (n=262)
성 별	남성	69(45.7%)	40(36.0%)	109(41.6%)
	여성	82(54.3%)	71(64.0%)	153(58.4%)
연 령	20대	37(24.5%)	39(35.1%)	76(29.0%)
	30대	45(29.8%)	53(47.7%)	98(37.4%)
	40대	32(21.2%)	11(9.9%)	43(16.4%)
	50대	21(13.9%)	6(5.4%)	27(10.3%)
	60대 이상	16(10.6%)	2(1.8%)	18(6.9%)
학 력	고졸	28(18.5%)	25(22.5%)	53(20.2%)
	전문대재학/졸업	19(12.6%)	37(33.3%)	56(21.4%)
	대학재학/졸업	79(52.3%)	44(39.6%)	123(46.9%)
	대학원 이상	25(16.6%)	5(4.5%)	30(11.5%)
결혼 여부	미혼	53(35.1%)	78(70.3%)	131(50.0%)
	기혼	98(64.9%)	33(29.7%)	131(50.0%)
직 업	사무직/회사원	24(15.9%)	16(14.4%)	40(15.3%)
	판매/서비스	17(11.3%)	18(16.2%)	35(13.4%)
	농/임/어업	9(6.0%)	-	9(3.4%)
	공무원	13(8.6%)	2(1.8%)	15(5.7%)
	생산/기능직	7(4.6%)	4(3.6%)	11(4.2%)
	전문직	14(9.3%)	8(7.2%)	22(8.4%)
	자영업	21(13.9%)	7(6.3%)	28(10.7%)
	주부	28(18.5%)	11(9.9%)	39(14.9%)
	학생	12(7.9%)	31(27.9%)	43(16.4%)
	기타	6(4.0%)	14(12.6%)	20(7.6%)

구체적으로 살펴보면 성별의 경우 전체 표본에서 여성이 58.4%로 남성 41.6%보다 높게 나타났으며, 국적별로 한국인 관광객의 경우 여성이 54.3%로 남성 45.7%보다 많았으며, 중국인 관광객의 경우에도 여성이 64.0%로 남성 36.0%보다 높은 비율을 보였다. 연령은 전반적으로 젊은 층의 비율이 높게 나타났으며, 한국인 관광객은 30대가 29.8% 가장 높았고 다음으로 20대 24.5%, 40대 21.2% 순으로 조사되었고 중국인 관광객의 경우 30대가 47.7%, 20대 35.1%로 20~30대가 전체의 82.8%를 차지하였다.

학력은 두 국적모두 대학재학/졸업이 가장 높게 나타났으며, 상대적으로 중국인 관광객의 경우 전문대재학/졸업, 고졸 학력자가 더 많은 비중을 차지하였다. 결혼 여부의 경우 한국인 관광객은 기혼이 64.9%로 미혼 35.1%보다 많은 반면, 중국인 관광객은 미혼이 70.3%으로 기혼 29.7%에 비해 높게 나타났다. 직업은 한국인 관광객의 경우 주부가 18.5%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 사무직/회사원 15.9%, 자영업 13.9%, 판매/서비스 11.3% 등의 순으로 집계되었고 중국인 관광객의 경우 학생이 27.9%로 가장 많았으며, 다음으로 판매/서비스 16.2%, 사무직/회사원 14.4%, 기타 12.6% 등의 순으로 조사되었다.

2) 표본의 펜션 선택 특성

표본의 펜션 선택 특성에 대해 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 분석 결과를 국적별로 나누어 다음 <표 4-2>로 정리하였다. 한국인 관광객의 경우 제주 방문횟수는 재방문이 74.8%로 대부분으로 나타났으며, 여행목적은 자연경관 감상(37.7%), 휴가/휴양(29.1%)으로 조사되었다. 펜션 숙박 기간은 2박이 45.7%로 가장 많았으며, 펜션 이용 동반자는 부부/연인(46.4%), 가족(37.7%)로 나타나 대부분을 차지하였다. 펜션 정보 습득경로는 인터넷 검색이 67.5%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 SNS 13.9%, 주위 사람 소개 9.9% 등의 순으로 집계되었다.

중국인 관광객의 경우 제주에 처음 방문한 비율이 79.3%로 대부분으로 나타났으며, 여행목적으로는 휴가/휴양(33.3%), 자연경관 감상(24.3%), 친목 도모(21.6%) 등의 순으로 조사되었다. 펜션 숙박기간은 1박이 64.0%로 가장 많았으

며, 다음으로 2박 21.6%로 나타났고 펜션 이용 동반자는 부부/연인이 50.5%, 가족이 34.2%로 대부분을 차지하였다. 마지막으로 펜션 정보 습득 경로의 경우 인터넷 검색이 45.9%로 가장 많았다.

<표 4-2> 표본의 펜션 선택 특성

구 분		한국인 관광객 (n=151)	중국인 관광객 (n=111)	전체 (n=262)
제주방문 횟수	처음	38(25.2%)	88(79.3%)	126(48.1%)
	재방문	113(74.8%)	23(20.7%)	136(51.9%)
여행 목적	자연경관 감상	57(37.7%)	27(24.3%)	84(32.1%)
	역사/문화체험	10(6.6%)	6(5.4%)	16(6.1%)
	친목 도모	13(8.6%)	24(21.6%)	37(14.1%)
	미식여행	22(14.6%)	9(8.1%)	31(11.8%)
	휴가/휴양	44(29.1%)	37(33.3%)	81(30.9%)
	기타	5(3.3%)	8(7.2%)	13(5.0%)
펜션 숙박 기간	1박	43(28.5%)	71(64.0%)	114(43.5%)
	2박	69(45.7%)	24(21.6%)	93(35.5%)
	3박	25(16.6%)	9(8.1%)	34(13.0%)
	4박 이상	14(9.3%)	7(6.3%)	21(8.0%)
펜션 동반자	혼자	3(2.0%)	-	3(1.1%)
	부부/연인	70(46.4%)	56(50.5%)	126(48.1%)
	가족	57(37.7%)	38(34.2%)	95(36.3%)
	직장동료/친목	14(9.3%)	10(9.0%)	24(9.2%)
	기타	7(4.6%)	7(6.3%)	14(5.3%)
펜션 정보 습득경로	인터넷 검색	102(67.5%)	51(45.9%)	153(58.4%)
	SNS	21(13.9%)	15(13.5%)	36(13.7%)
	TV/신문/라디오	6(4.0%)	1(0.9%)	7(2.7%)
	잡지/여행책자	3(2.0%)	8(7.2%)	11(4.2%)
	주위사람 소개	15(9.9%)	17(15.3%)	32(12.2%)
	기타	4(2.6%)	19(17.1%)	23(8.8%)

2. 측정 항목의 신뢰성 및 타당성 분석

연구의 목적을 달성하기 위해서는 수집된 자료를 바탕으로 실증을 통해 세워 둔 가설을 검증해야 한다. 가설 검증에 앞서 수집된 자료를 신뢰할 수 있는지, 타당한 측정이 되었는지를 평가하기 위해 신뢰성 분석과 타당성 분석을 실시하였다.

신뢰성(reliability)은 한 가지 측정 도구로 반복하여 측정하거나 하나의 개념을 유사한 측정 도구로 여러 차례 측정 했을 때 일관성 있는 결과가 나타나는지를 확인하는 것이다. 측정방법에는 내적일관성(internal consistency), 반복측정 신뢰성(test-retest reliability), 대안항목 신뢰성(alternative-form reliability)등이 있는데 이중 가장 많이 사용되는 방법은 내적일관성에 의한 방법이다⁶⁶⁾.

본 연구에서는 신뢰성을 파악하기 위해 크론바하 알파계수를 사용하였고 이는 문항들 간 일치도가 높아 일관성 있는 응답을 가정 하에서 분석하게 되며, 일반적으로 0.8~0.9이면 바람직하고 0.6이상이면 유의하다고 판단된다.⁶⁷⁾

타당성은 기준 관련 타당성(criterion-related validity), 개념 타당성(construct validity), 내용 타당성(content validity)으로 나누어 볼 수 있고 이중 내용 타당성은 측정된 도구의 대표성과 관련이 있으며 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 정확히 측정할 수 있는지를 평가하는 것이다. 즉, 측정도구가 측정대상이 가지고 있는 많은 속성 중 일부를 대표성 있게 포함한다면 그 측정도구는 내용 타당성이 높다고 평가 할 수 있다.

요인분석(factoranalysis)은 실제로 존재하는 어떤 특정 사회현상에 관한 연구를 수행할 때 일련의 관측된 변수들을 근거로 직접 관측할 수 없는 개념(construct)을 확인하기 위한 것이다. 즉, 여러 변수들을 몇 개의 개념 또는 요인으로 묶어줌으로써 변수들의 내용을 단순화 할 수 있으며, 측정항목의 타당성을 평가할 수 있다. 탐색적 요인분석이 이론상으로 체계화되거나 정립되지 않은 연구의 방향 파악, 즉 주어진 자료가 몇 개의 요인으로 구성 될 것인지 알 수 없는 경우 공분산 행렬을 통해 최소의 요인개수 파악에 주로 사용되는 방법이다.

66) 채서일(2007). 『사회과학조사방법론』, 서울: 비엔엔북스, pp.179-182.

67) 이학식·임지훈(2007). 『SPSS 12.0 메뉴얼』, 과주: 법문사, pp.122-123.

1) 펜션 선택속성에 대한 신뢰성 및 타당성 검토

펜션 선택속성에 대한 신뢰성 및 타당성 검토하기 위하여 신뢰도분석을 실시하고 요인분석을 통해 측정의 타당성을 확인하였다. 펜션 선택속성을 측정한 18개 항목 중 신뢰도가 낮은 1개 항목을 제외하고 공통성이 낮게 나타난 2개 항목을 제외하였다.

본 연구의 주된 목정 중 하나인 중요도와 만족도를 비교하기 위해 동일한 측정 항목이 단일 요인으로 구성되어져야 했으며, 동시에 측정의 신뢰도와 타당도까지 확보되어야 했기에 3차례 반복에 의해 요인분석을 실시하였으며, 최종적으로 중요도와 만족도를 동시에 충족하는 요인을 도출하였다.

<표 4-3> 펜션 선택 속성의 중요도 대한 신뢰성 및 타당성 검토

항 목		적재치	공통성	고유값 (분산%)	신뢰계수
시설 이용성	합리적인 내부시설	.795	.729	5.436 (32.46%)	.854
	다양한 부대시설	.742	.725		
	잘 갖춰진 취사시설	.711	.708		
객실 환경	객실이 청결함	.835	.726	3.051 (11.95%)	.849
	매력적인 인테리어	.792	.713		
	아름다운 객실 전망	.683	.657		
편의 서비스	입/퇴실 처리 신속	.783	.624	1.971 (7.76%)	.762
	불편사항 처리 신속	.719	.673		
	안내 친절	.704	.681		
이용 적합성	조용하고 안락함	.835	.707	1.516 (6.06%)	.841
	합리적인 가격	.792	.700		
	가족 여행에 적합	.778	.715		
접근 및 위치성	교통이 편리	.765	.711	1.349 (5.31%)	.820
	주변 경관	.625	.701		
	펜션의 위치	.561	.638		
Bartlett's 검정		KMO= .864 sig= .000 Chi-Square= 4202.741 총 분산설명력= 63.54%			

펜션 선택속성의 중요도는 시설 이용성, 객실 환경, 편의서비스, 이용적합성, 접근 및 위치성 등 총 5개 요인으로 나타났으며, 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .864, Bartlett의 단위행렬검증(Test of Sphericity) 값이 4202.741 (sig=.000)으로 유의했다.

제 1요인은 ‘합리적인 내부시설’, ‘다양한 부대시설’, ‘잘 갖춰진 취사시설’의 3개 항목으로 구성 되었으며, “시설 이용성”으로 명명하였다. 제 2요인은 ‘객실이 청결함’, ‘매력적인 인테리어’, ‘아름다운 객실 전망’ 등 3개 항목으로 구성 되었으며 “객실 환경”으로 명명하였다. 제 3요인은 ‘입/퇴실 처리 신속’, ‘불편 사항 처리 신속’, ‘안내 친절’ 등 3개 항목으로 구성되었으며, “편의 서비스”로 명명하였다. 제 4요인은 ‘조용하고 안락함’, ‘합리적인 가격’, ‘가족 여행에 적합’ 등 3개 항목으로 구성되었으며, “이용 적합성”으로 명명하였다. 제 5요인은 ‘교통이 편리’, ‘주변 경관’, ‘펜션의 위치’ 등 3개 항목으로 구성되었으며, “접근 및 위치성”으로 명명하였다.

측정의 총 분산설명력은 63.54%로 나타났으며, 각 요인의 신뢰 계수는 모두 0.7 이상으로 내적 일관성이 확보되었다.

<표 4-4> 펜션 선택 속성의 만족도 대한 신뢰성 및 타당성 검토

항 목		적재치	공통성	고유값 (분산%)	신뢰 계수
시설 이용성	합리적인 내부시설	.644	.616	3.107 (20.56%)	.814
	다양한 부대시설	.762	.680		
	잘 갖춰진 취사시설	.597	.494		
객실 환경	객실이 청결함	.773	.623	4.841 (24.13%)	.793
	매력적인 인테리어	.792	.704		
	아름다운 객실 전망	.615	.527		
편의 서비스	입/퇴실 처리 신속	.803	.669	1.604 (5.81%)	.675
	불편사항 처리 신속	.770	.688		
	안내 친절	.667	.605		
이용 적합성	조용하고 안락함	.598	.524	1.329 (5.48%)	.810
	합리적인 가격	.755	.688		
	가족 여행에 적합	.616	.559		
접근 및 위치성	교통이 편리	.767	.663	1.293 (5.16%)	.833
	주변 경관	.601	.544		
	펜션의 위치	.653	.570		
Bartlett's 검정		KMO= .778 sig= .000 Chi-Square= 3534.628 총 분산설명력= 61.14%			

펜션 선택속성의 만족도의 요인분석 결과 중요도의 요인 항목과 동일한 구성으로 분석되었으며, 시설 이용성, 객실 환경, 편의서비스, 이용적합성, 접근 및 위치성 등 총 5개 요인으로 확인되었다. 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .778, Bartlett의 단위행렬검증(Test of Sphericity) 값은 3534.628 (sig=.000)으로 유의했다. 각 요인을 구성하는 항목은 중요도와 동일하며, 모든 요인의 신뢰 계수는 0.6 이상으로 내적 일관성이 확보되었고, 측정의 총 분산설명력은 61.14%로 나타났다.

3. 연구 가설 검증

1) 가설 1 검증

가설 1. 국적에 따라 펜션 선택속성의 중요도 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 1은 국적에 따른 펜션 선택 속성의 중요도 인식 차이를 살펴보기 위한 것이다. 국적에 따른 관광 선택 속성의 중요도 차이를 살펴본 결과는 다음 <표 4-5>과 같다.

<표 4-5> 국적에 따른 펜션 선택 속성 중요도 차이분석

펜션 선택속성	구분	평균	표준편차	T값	유의확률
시설 이용성	한국인 관광객	4.27	.589	2.458	.007***
	중국인 관광객	3.93	.681		
객실 환경	한국인 관광객	4.05	.711	1.795	.068*
	중국인 관광객	3.88	.599		
편의 서비스	한국인 관광객	3.89	.578	-1.889	.049**
	중국인 관광객	4.13	.554		
이용 적합성	한국인 관광객	4.01	.599	-.302	.763
	중국인 관광객	4.04	.603		
접근 및 위치성	한국인 관광객	3.91	.506	-2.091	.031**
	중국인 관광객	4.21	.548		

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

국적에 따른 펜션 선택속성 중요도 차이를 살펴보기 위해 2집단의 평균 차이를 분석하는 t-test를 실시하였다. 분석결과 펜션 선택 속성의 중요도 5개 요인 중 이용적합성 요인을 제외한 4개 요인은 국적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 시설 이용성의 경우 한국인 관광객4.27(±.589)이 중국인 관광객3.93(±.681) 보다 더 높은 중요도를 인식하는 것으로 나타났으며, $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하였다. 객실 환경 요인에서도 한국인 관광객의 중요도 4.05(±.711)가 중국인 관광객의 중요도3.88(±.599)보다 높게 나타났으며, $p < 0.1$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 편의서비스 요인의 경우 중국인 관광객4.13(±.554)이 한국인 관광객3.89(±.578)보다 더 높은 중요도 평균을 나타냈으며, $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 접근 및 위치성 요인의 경우에도 중국인 관광객4.21(±.548)이 한국인 관광객3.91(±.506) 보다 더 높은 평균을 보여 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. 이용 적합성 요인에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

2) 가설 2 검증

가설 2. 국적에 따라 펜션 선택속성의 만족도 인식에는 차이가 있을 것이다.

가설 2는 국적에 따른 펜션 선택 속성의 만족도 인식 차이를 살펴보기 위한 것이다. 국적에 따른 관광 선택 속성의 만족도 차이를 살펴본 결과는 다음<표 4-6>와 같다.

<표 4-6> 국적에 따른 펜션 선택 속성 만족도 차이분석

펜션 선택속성	구분	평균	표준편차	T값	유의확률
시설 이용성	한국인 관광객	3.88	.689	3.058	.000***
	중국인 관광객	3.53	.781		
객실 환경	한국인 관광객	3.84	.487	- 2.035	.038**
	중국인 관광객	4.05	.564		
편의 서비스	한국인 관광객	3.74	.498	1.356	.176
	중국인 관광객	3.60	.575		
이용 적합성	한국인 관광객	3.83	.682	.221	.825
	중국인 관광객	3.81	.646		
접근 및 위치성	한국인 관광객	3.67	.578	- 2.317	.014**
	중국인 관광객	3.94	.644		

주) * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

국적에 따른 펜션 선택속성 만족도 차이를 살펴보기 위해 2 집단의 평균 차이를 분석하는 t-test를 실시하였다. 분석결과 펜션 선택 속성의 만족도 5개 요인 중 이용적합성 요인과 편의서비스 요인을 제외한 3개 요인은 국적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

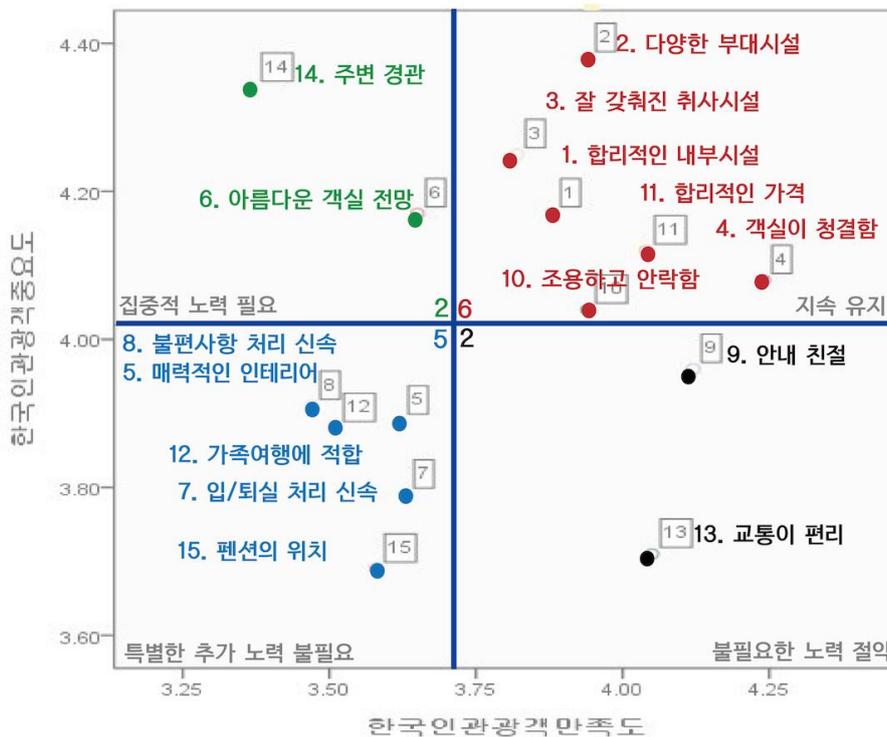
구체적으로 살펴보면, 시설 이용성의 경우 한국인 관광객3.88(±.689)이 중국인 관광객3.53(±.781) 보다 더 높은 만족도를 나타냈으며, p<0.01 수준에서 통계적으로 유의하였다. 객실 환경 요인에서는 중국인 관광객의 만족도4.05(±.564)가 한국인 관광객의 만족도3.84(±.487)보다 높게 나타났으며, p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 접근 및 위치성 요인의 경우에도 중국인 관광객 3.94(±.644)이 한국인 관광객3.67(±.578) 보다 더 높은 평균을 보여 p<.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. 이용 적합성과 편의 서비스 요인에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

3) 펜션 선택속성 IPA 분석

펜션 선택 속성의 중요도와 성취도를 측정해 차이를 분석하였으며, 그 결과를 토대로 지속 유지해야 할 속성과 개선이 필요한 속성을 파악하기 위해 중요도와 만족도를 동시에 비교, 분석 할 수 있는 IPA(Importance-Performance Analysis) 분석을 실시하였다.

펜션 선택 속성의 중요도를 Y축으로 하고, 펜션 선택 속성의 만족도를 X축으로 한 2차 평면상의 참조선을 기준으로 4분면에 펜션 선택 속성들을 각각 표현하였으며, X축과 Y축을 구분하는 중심점은 X축과 Y축의 평균값을 기준으로 설정하였다. 첫 번째로 한국인 관광객의 펜션 선택속성 IPA Matrix는 다음 <그림 4-1>과 같다.

<그림4-1> 한국인 관광객 펜션 선택 속성 IPA Matrix



설명 : 1. 합리적인 내부시설 2. 다양한 부대시설 3. 잘 갖춰진 취사시설 4. 객실이 청결함 5. 매력적인 인테리어 6. 아름다운 객실 전망 7. 입/퇴실 처리 신속 8. 불편사항 처리 신속 9. 안내 친절 10. 조용하고 안락함 11. 합리적인 가격 12. 가족여행에 적합 13. 교통이 편리 14. 주변 경관 15. 펜션의 위치

IPA 매트릭스 분석 결과 응답자에게 중요한 속성으로 인식되며, 동시에 만족도가 높은 항목들이 위치해 계속 좋은 성과를 내도록 유지해야 할 1사분면(I)의 요인들은 합리적인 내부시설, 다양한 부대시설, 잘 갖춰진 취사시설, 객실이 청결함, 조용하고 안락함, 합리적인 가격 등 6개 항목으로 나타났다.

2사분면(II)은 응답자에게는 중요하게 인식되지만 실제 만족도는 낮은 영역으로 개선의 노력이 집중되어야 할 영역으로 아름다운 객실 전망, 주변 경관 등 2개 항목으로 나타났다.

3사분면(III)은 중요도와 만족도가 모두 낮은 속성들로 만족도가 낮다고 하더라도 과도하게 투자와 노력을 집중해서는 안 되는 영역에 해당하는 속성들은 매력적인 인테리어, 입/퇴실 처리 신속, 불편사항 처리 신속, 가족 여행에 적합, 펜션의 위치 등 5개 항목으로 나타났다.

4사분면(IV)영역은 중요도는 낮지만 만족도는 상대적으로 높은 속성들이 위치한 영역으로 현재의 노력이 과잉되지 않도록 고려해야 하는 영역에 속하며, 안내 친절, 교통이 편리 등 2개 항목으로 나타났다.

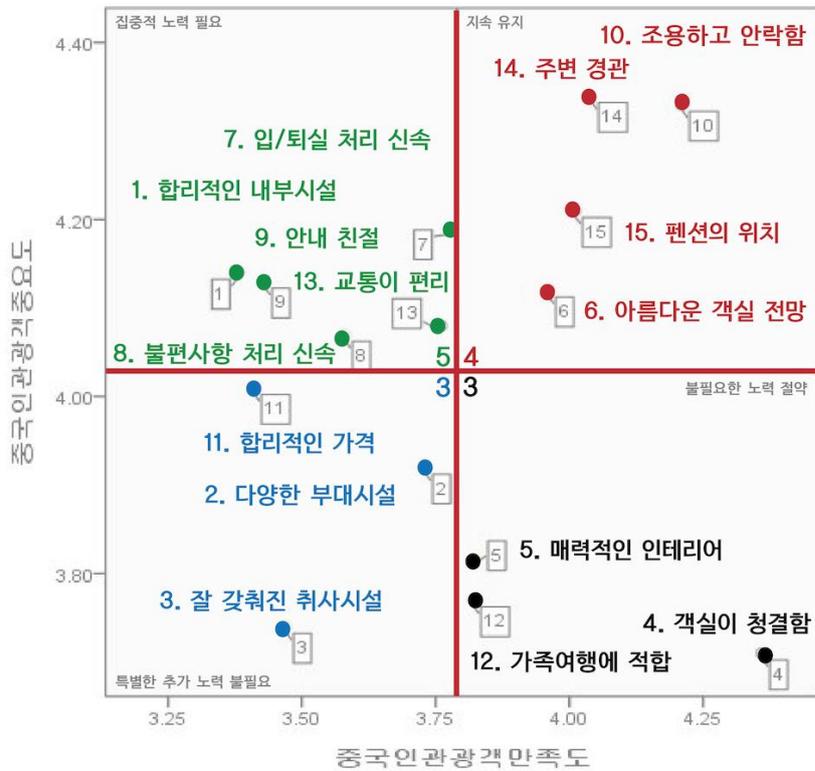
IPA 매트릭스 분석결과를 토대로 각 항목들의 영역은 아래 <표 4-7>와 같다.

<표 4-7> 한국인 관광객의 IPA 분석 매트릭스 결과표

구분		항 목
영역	경영 전략	
I 사분면	현상 유지	합리적인 내부시설, 다양한 부대시설, 잘 갖춰진 취사시설, 객실이 청결함, 조용하고 안락함, 합리적인 가격
II 사분면	개선 노력 집중	아름다운 객실 전망, 주변 경관
III 사분면	특별한 추가 노력 불필요	매력적인 인테리어, 입/퇴실 처리 신속, 불편사항 처리 신속, 가족 여행에 적합, 펜션의 위치
IV 사분면	불필요한 노력 절약	안내 친절, 교통의 편리성

중국인 관광객의 펜션 선택속성 IPA Matrix는 다음 <그림 4-1>과 같다.

<그림4-1> 중국인 관광객 펜션 선택 속성 IPA Matrix



설명 : 1. 합리적인 내부시설 2. 다양한 부대시설 3. 잘 갖춰진 취사시설 4. 객실이 청결함 5. 매력적인 인테리어 6. 아름다운 객실 전망 7. 입/퇴실 처리 신속 8. 불편사항 처리 신속 9. 안내 친절 10. 조용하고 안락함 11. 합리적인 가격 12. 가족여행에 적합 13. 교통이 편리 14. 주변 경관 15. 펜션의 위치

IPA 매트릭스 분석 결과 응답자에게 중요한 속성으로 인식되며, 동시에 만족도가 높은 항목들이 위치해 계속 좋은 성과를 내도록 유지해야 할 1사분면(I)의 요인들은 아름다운 객실 전망, 조용하고 안락함, 주변경관, 펜션의 위치 등 4개 항목으로 나타났다.

2사분면(II)은 응답자에게는 중요하게 인식되지만 실제 만족도는 낮은 영역으로 개선의 노력이 집중되어야 할 영역으로 합리적인 내부시설, 입/퇴실 처리 신속, 불편사항 처리 신속, 안내 친절, 교통이 편리 등 5개 항목으로 나타났다.

3사분면(III)은 중요도와 만족도가 모두 낮은 속성들로 만족도가 낮다고 하더라도 과도하게 투자와 노력을 집중해서는 안 되는 영역에 해당하는 속성들은 다양한 부대시설, 잘 갖춰진 취사시설, 합리적인 가격 등 3개 항목으로 나타났다.

4사분면(Ⅳ)영역은 중요도는 낮지만 만족도는 상대적으로 높은 속성들이 위치한 영역으로 현재의 노력이 과잉되지 않도록 고려해야 하는 영역에 속하며, 객실이 청결함, 매력적인 인테리어, 가족 여행에 적합 등 3개 항목으로 나타났다.

IPA 매트릭스 분석결과를 토대로 각 항목들의 영역은 아래 <표 4-8>와 같다.

<표 4-8> 중국인 관광객의 IPA 분석 매트릭스 결과표

구분		항 목
영역	경영 전략	
I 사분면	현상 유지	아름다운 객실 전망, 조용하고 안락함, 주변경관, 펜션의 위치
II 사분면	개선 노력 집중	합리적인 내부시설, 입/퇴실 처리 신속, 불편사항 처리 신속, 안내 친절, 교통의 편리성
III 사분면	특별한 추가 노력 불필요	다양한 부대시설, 잘 갖춰진 취사시설, 합리적인 가격
IV 사분면	불필요한 노력 절약	객실이 청결함, 매력적인 인테리어, 가족 여행에 적합

4. 분석결과의 요약

본 연구는 제주를 방문하여 관광활동을 영위하는 방문객 중 펜션을 선택한 관광객을 대상으로 다양한 숙박업소 중 펜션을 선택하는데 어떠한 요인들을 중요하게 생각하며, 그에 따른 선택속성의 만족도는 어떠한지 살펴보고자 하였다. 또한 펜션 선택속성의 중요도와 만족도를 조사하고 이를 토대로 IPA분석을 통하여 숙박업소의 한 유형인 펜션이 잠재 투숙객을 대상으로 집중해야 될 부분과 유지해야 될 부분을 찾아내고 숙박업소 경영전략 상 의미있는 시사점을 도출하고자 하였다.

이러한 목적을 달성하기 위해 수집된 자료를 토대로 SPSS 통계패키지를 활용하여 표본의 특성을 파악할 수 있는 빈도분석, 기술통계를 실시하고, 측정된 개념의 신뢰 타당성을 검증하는 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 측정의 신뢰 타당성을 확인한 후 본 연구의 목적인 가설 검증을 위해 t-test을 실시하였으며, 추가적으로 IPA 매트릭스를 작성하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

가설 검증에서는 국적에 따른 펜션 선택속성의 중요도와 만족도 차이검정으로 한국인 개별관광객과 중국인 개별관광객의 국적 집단 변수를 기준으로 펜션 선택속성의 하위 요인인 시설 이용성, 객실 환경, 편의 서비스, 이용 적합성, 접근 및 위치성에 대한 중요도와 만족도의 차이를 밝혀내었다.

분석결과는 펜션 선택속성의 중요성과 만족도 각각 제시 하였으며, 펜션 선택속성의 중요도 5개 요인 중 이용적합성 요인을 제외한 4개 요인은 국적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 시설 이용성과 객실 환경의 중요성은 한국인 관광객이 더 높게 인식하는 것으로 나타났고 편의 서비스와 접근 및 위치성은 중국인 관광객의 중요도 인식이 더 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 반면, 이용 적합성 요인에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 만족도의 경우에는 시설 이용성 요인은 한국인 관광객의 만족도가 더 높게 나타났고 객실 환경, 접근 및 위치성 요인은 중국인 관광객의 만족도가 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 이용 적합성과 편의 서비스 요인은 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

둘째, 펜션 선택속성의 중요도와 만족도를 비교하여 IPA Matrix를 작성한 결과 한국인 관광객의 경우 1사분면(I)의 요인들은 합리적인 내부시설, 다양한 부대시설, 잘 갖춰진 취사시설, 객실이 청결함, 조용하고 안락함, 합리적인 가격 등 6개 항목으로 나타났고 2사분면(II)은 아름다운 객실 전망, 주변 경관 등 2개 항목으로 나타났다. 3사분면(III)은 매력적인 인테리어, 입/퇴실 처리 신속, 불편사항 처리 신속, 가족 여행에 적합, 펜션의 위치 등 5개 항목으로 나타났으며, 4사분면(IV)영역은 안내 친절, 교통이 편리 등 2개 항목으로 나타났다.

중국인 관광객의 IPA Matrix 작성 결과 1사분면(I)의 요인들은 아름다운 객실 전망, 조용하고 안락함, 주변경관, 펜션의 위치 등 4개 항목으로 나타났다. 2사분면(II)은 합리적인 내부시설, 입/퇴실 처리 신속, 불편사항 처리 신속, 안내 친절, 교통이 편리 등 5개 항목으로 나타났고 3사분면(III)은 다양한 부대시설, 잘 갖춰진 취사시설, 합리적인 가격 등 3개 항목으로 나타났다. 4사분면(IV)영역은 객실이 청결함, 매력적인 인테리어, 가족 여행에 적합 3개 항목으로 나타났다.

이상의 두 국가간 IPA Matrix 결과 국적별로 분명한 차이를 보이는 것을 확인할 수 있었다. 첫째, 한국인 관광객은 부대시설과 취사시설 등의 시설적 측면을 더 중요하게 생각하고 있으며, 이러한 시설요인의 만족도가 높게 나타남에 따라 실제 펜션 선택에 영향을 미치는 중요 요소인 것으로 판단된다. 중국 관광객의 경우 펜션의 위치와 전망을 선호하면서도 펜션에서 제공되는 인적 서비스를 중요하게 고려하는 것으로 나타났다. 하지만 인적 서비스 항목들의 만족도가 낮게 나타나 시급히 개선해야 할 문제로 나타났다.

가설 검증 결과를 정리하면 다음의 <표 4-9>과 같다.

<표 4-9> 가설 검증 결과 요약

가 설	채택여부
가설 1. 국적에 따라 펜션 선택속성의 중요도는 차이가 있을 것이다.	부분채택
가설 2. 국적에 따라 펜션 선택속성의 만족도는 차이가 있을 것이다.	부분채택

V. 결 론

1 연구결과의 논의

여행 수요를 자극하는 여러 환경적 요인 중 이동의 편리를 제공하는 물리적 접근성과 여행 동기를 촉발하는 여러 매체 정보는 개별관광객으로 하여금 제주를 매력적인 관광목적지로 성장시키는데 크게 일조하였다. 특히 제주는 섬 관광지의 특성상 관광객들이 대부분 숙박을 경험하고 있으며, 이에 다양한 숙박 인프라가 갖춰진 장소가 되었다. 제주의 다양한 숙박 시설 중 최근 가족단위 여행의 증대와 자연과 가까운 장소에서 여행을 선호하는 경향 등에 따라 펜션을 선택하는 관광객이 크게 증가하였고 자연스레 펜션업이 성행하고 있다.

본 연구는 이러한 배경 속에서 제주를 방문하는 개별 관광객의 펜션 선택 속성에 대해 중요도와 만족도를 각각 측정하고 이를 비교함으로써 경쟁이 치열해진 펜션업에 경영 전략상 시사점을 제공하는데 첫 번째 목적을 두었다. 두 번째로 높은 성장 잠재력을 가지고 있는 중국인 개별관광객 시장에 대한 선제적 접근 차원에서 그들의 펜션 선택속성을 측정하여 한국인 관광객과 비교분석을 통한 시사점을 도출하고자 하였다. 마지막으로 중요도와 만족도의 평균을 기준으로 IPA 분석을 실시하여 펜션 경영자의 서비스 및 마케팅 전략 수립에 유용한 시사점을 제공하고 펜션 선택속성 만족도의 중요성을 각인시키고자 하였다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 숙박시설 선택속성에 관한 선행연구들을 고찰하고 특히 펜션 선택속성을 연구한 문헌을 고찰하여 펜션의 이론적 개념과 선택속성을 파악하여 측정문항을 개발하였다. 실증연구에서는 제주를 방문한 한국인, 중국인 관광객을 대상으로 설문지를 이용한 자료 수집을 실시하였으며, 최종 262부(한국인 151부, 중국인 111부)의 최종 유효표본을 확보하였다. 자료의 분석은 SPSS를 활용하여 빈도분석, 기술통계, 신뢰도분석, 요인분석, 차이분석, IPA 분석을 실시하여 가설을 검증하였다.

분석결과 국적에 따라 펜션 선택속성에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 한국

인 관광객의 경우 시설 이용성과 객실 환경에 대해 더 높은 인식을 가지고 있었고 중국인 관광객은 편의 서비스와 위치성에서 더 높은 중요성을 나타내었다. 이러한 결과는 상대적으로 국내관광을 즐기는 한국인 보다 해외여행을 온 중국인 관광객이 더 익숙하지 못하기 때문에 편의 서비스에 대한 인식이 높게 나타난 것으로 판단되며, 펜션의 위치를 중요시 하는 데는 중국에서 바다를 쉽게 접하지 못하는 지리적 특성과 제주에서의 아름다운 자연경관을 누리고 싶어하는 여행 동기가 더해진 것으로 보인다. 상대적으로 한국인 관광객은 시설 이용성과 객실 환경에 더 높은 중요도를 나타냈는데 이는 한국인 관광객의 펜션 이용형태가 동반인원 수가 더 많고 펜션에서 음식을 즐기는 것을 선호하기 때문인 것으로 판단된다. 이와 같은 선택속성의 중요도 차이는 만족도에서도 일치한 차이를 보여주는데 한국인의 경우 중요도를 더 높게 인식한 시설 이용에 대한 만족이 더 높게 나타났고 중국인은 객실 환경, 접근 및 위치성 요인의 만족도가 더 높아 선택속성의 중요도 높은 항목이 만족과 직접적으로 연결되는 것으로 판단된다.

펜션 선택속성의 만족도가 중요도와 밀접한 연관이 있는 것으로 판단되었으나 평균차이를 검증한 결과는 대부분의 항목에서 만족도보다 중요도를 더 높게 인식하고 있어 개선이 필요한 것으로 나타났다. 이는 한국인과 중국인 관광객 모두 만족도가 상대적으로 낮은 평균을 보였다. 중요도와 만족도의 평균 차이에서 보다 의미 있는 시사점을 도출하기 위해 IPA 매트릭스를 작성한 결과 한국인 관광객과 중국인 관광객의 결과가 서로 다르게 나타났다. 구체적으로 한국인 관광객의 경우 아름다운 객실 전망, 주변 경관에 개선노력이 집중되어야 함이 부각되었고 중국인 관광객의 경우 내부시설, 편의 서비스, 교통과 같은 펜션 이용의 부수적인 부분의 개선이 필요한 것으로 나타났다.

2. 연구의 시사점

본 연구는 학술적인 접근을 토대로 개별 관광객의 펜션 선택속성의 중요도와 만족도를 동시에 측정하여 경영전략상 시사점을 도출하는데 의미가 있으며, 특히 한국인과 중국인 관광객을 국적별로 비교 분석하였다는데 가치가 있다. 본 연구의 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 펜션 선택속성에 대한 문헌고찰을 실시하여 측정문항을 구성하고 실증분석을 통해 신뢰도와 타당도가 확보된 5개 요인 15개문항으로 측정문항을 압축하였다. 펜션 선택속성의 요인으로는 ‘시설 이용성’, ‘객실 환경’, ‘편의 서비스’, ‘이용 적합성’, ‘접근 및 위치성’으로 명명하였으며, 향후 펜션의 선택속성을 연구하는 후속연구에서 측정 도구로 활용되는데 기여하였다.

둘째, 국적별로 중요하게 생각하는 펜션 선택속성의 차이를 규명하여 시장 맞춤형 경영전략이 필요함을 밝혀내었다. 특히 펜션 이용에 시설 이용의 목적성이 강한 한국인 관광객의 경우 취사 시설을 비롯한 다양한 부대시설을 더 강조하는 것이 효과적일 것으로 판단된다. 따라서 한국인 시장을 공략하기 위한 방안으로 전원속의 여가 활동을 즐기려는 최근 트렌드를 적용한 바비큐 시설과 야외 편의 시설 제공이 주요할 것으로 보인다. 중국인의 경우 편의 서비스와 접근 위치성 등의 수용태세적인 부분에 편의를 제공하는 것이 주요한 전략이 될 수 있다. 특히 의사소통 장애의 불안감을 해소하고 객실에서의 전망과 펜션까지의 용이한 접근성을 강조한다면 중국인 관광객의 수요를 더욱 자극할 수 있을 것이다.

셋째, IPA 매트릭스를 작성하여 경영 전략상 시사점을 도출한 결과 한국인을 대상으로 하는 경우 취사 및 부대 시설과 객실 요인은 현상을 유지하고 객실전망과 주변 경관의 경우 개선 노력이 필요한 것으로 나타났다. 하지만 아름다운 객실 전망과 주변 경관 등 경영 노력으로 개선이 어려운 고정자산 요인을 대신해 내부 시설 개선에 더 노력을 경주해야 할 것으로 보인다. 중국인을 대상으로 하는 경우 펜션 시설 이용에 불편함을 느끼지 않도록 편의 서비스 부문을 개선하는게 가장 필요한 것으로 나타났으며, 이는 의사소통과 친절한 인적 서비스를 통해 개선노력을 경주해야 할 것이다.

넷째, 제주 방문 중국인 개별관광객의 펜션 이용율을 끌어올리기 위해 시장 전체의 노력이 필요하다. 제주를 방문하는 중국인 관광객은 단체관광객이 대부분을 차지하고 있어 그간 시내의 호텔 이용율이 가장 높았다.한한령(限韓令) 이후 단체관광객의 발길은 줄고 개별관광객이 증가하였으나, 주로 쇼핑을 목적으로 하는 관광객이 다수를 차지함에 따라 시내에 위치한 호텔, 모텔, 게스트하우스의 이용률이 높았고 상대적으로 외곽지역에 위치하는 펜션 이용률은 저조한 것으로 판단된다.따라서 시장의 흐름변화가 개별 여행에 초점이 맞춰지고 향후 증가하게

될 중국인 개별관광객의 수요를 대응하기 위해 펜션업계의 대응이 필요할 것이다. 이를 위해 중국인 개별관광객이 주로 이용하는 정보 채널에 지속적인 노출이 필요하며, 예약과 결제가 동시에 이뤄질 수 있도록 협력해 나가는 각 업계의 자구적 노력이 필요하다. 또한 펜션업계가 대형 호텔과 리조트에 비해 영세하고 전문성이 결여되어 공격적 마케팅 활동에 제약이 있는 만큼 공동으로 활동할 수 있는 협회를 조직하거나 정책, 제도 등을 통해 지원을 받는 것도 바람직한 방안이 될 것이다.

3. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 몇 가지의 한계점을 가지며 향후 연구되어야 할 과제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 펜션에 대한 선행연구를 고찰하여 선택속성 항목을 선정하였고 신뢰성과 타당성을 검증 하였으나, 이는 다른 숙박 시설인 호텔과 리조트, 콘도 등에서도 활용되어지던 측정문항을 바탕으로 개발되어 향후 연구에서는 펜션 선택속성에 대한 명확한 측정척도가 개발되어야 할 것으로 보인다.

둘째, 연구자의 의도만큼 많은 표본수를 확보하지 못해 연구결과의 일반화에 한계를 지닌다. 연구 가설 검증을 위해 충분한 표본수를 확보하기 위해 노력하였으나 사드배치 갈등으로 촉발된 중국의 한한령(限韓令) 조치로 인해 제주 방문 중국인 관광객 수가 급감하였고 항공 노선까지 줄어들어 표본확보에 제한이 있었다. 향후 연구에서는 보다 많은 표본, 다양한 시기, 장소에서 표본을 확보하여 연구결과에 신뢰성을 높여야 할 것이다.

셋째, 본 연구의 차별점은 펜션 선택속성의 국적별 차이를 살펴보는 데 가장 큰 의미가 있다. 현실적으로 같은 펜션을 이용한 관광객을 대상으로 측정을 하지 못했기 때문에 펜션 선택속성의 만족도는 차이는 독립변수인 국적 외에도 실제 이용한 펜션의 특성의 영향을 제거하지 못했다는 한계를 지닌다. 추후 연구에서는 동일한 펜션 혹은 비슷한 특성(지역, 시설, 규모, 형태 등)을 가진 펜션을 조사 장소로 한정하는 것이 바람직 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

김경래(2002).성공한 전원주택 돈 버는 펜션.씨인포.

김광근 외 6인.최신관광학,서울 :백산출판사,2007.

오동훈 외, 2003, 전개서, p.64.

윤대순,관광경영학원론.서울:기문사,2006

2) 논문

오정학·한상일(2009). 펜션여행자의 추구편익에 따른 시장세분화 결정요인 탐색. 관광연구,24(2), 87-107.

강창수(2003).펜션이용자의 선택속성에 관한 연구 :제주방문을 중심으로,제주대학교 석사학위논문

공기열(2003) ,방한 일본인 관광객의 개인가치에 따른 호텔선택속성의 차이연구, 한국관광레저학회 ,1 4 (3) .

기기철. (2005). 重要度-成就度分析(IPA)을 利用한 敎育서비스平價. 석사학위논문, 경상대학교 대학원.

김문열·박준웅·여준기·최무혁(2008). 국내 펜션시설의 이용자 만족도 평가요소에 따른 계획 방향에 관한 연구. 대한건축학회논문집 계획편, 24(4), 23-31.

김성규(2006).펜션사업의 발전방안에 관한 연구,성균관대학교 석사학위논문

김진탁·김계섭·공기열(2002) ,개인가치,라이스타일,호텔 선택속성 및 만족간의 영향관계, 대한 관광경영학회 ,1 7 (2) .

김후태(2007) ,우리나라 펜션 산업의 동향과 그에 따른 e - CRM 고찰,연세대

- 학교 정경대학원 석사학위논문.
- 방수길(2004) ,제주도 펜션산업의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구,목원대학교
언론광고홍보대학원 석사학위논문.
- 송성진(2002) ,제주도 휴양펜션업 운영에 대한 개선방안,論文集,Vo 1 .2 6 .
- 신기철(2004) ,제주관광자의 숙박시설선택속성과 만족에 관한 연구,경기대학교
관광경영학과 박사학위논문.
- 양창용(2005) ,제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에 관한 연구,제주대학교 경영
대학원 관광경영학과 석사학위논문.
- 양창훈(2009),펜션의 선택속성과 만족에 관한 연구,제주대학교 경영대학원 석사
학논문,pp. 917,
- 오정학·한상일(2009). 펜션여행자의 추구편익에 따른 시장세분화 결정요인 탐
색. 관광연구,24(2), 87-107.
- 오민재,신정하,양승용(2012)제주지역 펜션여행자의 선택속성에 의한 중요도 성
취도 분석,한국의식산업학회 2012. 3
- 이상태(2007) ,소비가치에 따른 펜션 선택속성에 관한 연구 :제주도를 중
심으로,상명대학교 경영학과박사학위논문.
- 이수현(2007) ,관광동기 유형별 펜션선택속성이 만족도 및 충성도에 미치
는 영향,세종대학교 호텔관광경영학과 석사학위논문.
- 이정학(2003) ,펜션 이용자의 관여,선택속성 평가,만족과 재이용의도 간의 관계
연구,동아대학교 관광경영학과 박사학위논문.
- 이정학(2004). 관광펜션 이용자의 관여, 선택속성 평가, 만족과 재이용의도 간
의 관계연구.동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이학식·임지훈(2007). 『SPSS 12.0 메뉴얼』 , 과주: 법문사, pp.122-123.
- 임화순, 고계성. (2006). 관광목적지 매력속성에 따른 중요도-성취도 연구-일본
오키나와 (Okinawa) 중심으로. 대한관광경영학회, 21(1), 177-190.
- 정승훈,고태호,윤동구(2015),제주지역 관광숙박시설 수요공급분석을 위한 기초
연구, 제주발전연구원
- 정완호(2007),라이프스타일과 인구통계학유형에 따른 펜션선택속성과 선호성
향에 관한 연구,동양대학교 석사학위논문.

제주발전연구원, 2015년 6월. 제주지역 관광숙박시설 수요공급분석을 위한 기초연구

조대휘(2005), 국내 펜션 개발실태와 개선방안에 관한 연구, 서울시립대학교 도시과학대학원 도시행정학과 석사학위논문.

채서일(2007). 『사회과학조사방법론』, 서울: 비엠엔북스, pp.179-182.

최기종·박상현(2001), “IPA를 이용한 관광지 평가 -산정호수 사례연구”, 호텔경영학연구, 10(1), p.275.

최준봉(2004), 펜션의 실태 이용객 행태 분석에 관한 연구, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문

최용훈(2007). 관광지선택속성이 관광객 만족과 재방문의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 관광경영학과, 박사학위논문.

2. 국외문헌

Karen, P. Gonclaves(1998), Service Marketing-A Strategic Approach, *Prentice-Hall International*, p.1-8

Lanier, P., Caples, D. & Cook, H. (2000). A study of Bed & Breakfast, Country Inns, and Small Hotels, *The Cornell H.R.A Quarterly*, 41, Oct. p.91

Lubetkin, M. (1999). Bed and Breakfasts: Advertising and Promotion, *The Cornell H.R.A Quarterly*, 40, Apr., pp.85

Latin, G. W. (1995). The Lodging and Food Service Industry, *Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association*, p.117.

Goeldner, Charles R., Brent Ritchie, J. R. & McIntosh, R. W. (2000). *Tourism*, New York: John Wiley & Sons, Inc., p.724

Kotler, P., J. Brown & Makens (1996), *Marketing for hospitality and tourism*, Prentice-Hall Inc.

Burton, S., and L. A. Babin, (1989) Decision-framing helps make the sale, *The Journal of Consumer Marketing*, 6(2): pp.15~24, 1989

Oh, H. (2001). The effect of brand class, brand awareness, and price on customer value and behavioral intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 24(2), 136 - 162.

Matzleretal. (2004). Contemporary Research on Management and Human Resources in China:A Comparative Content Analysis of Two Leading Journals. *Asia P acific Business Review*, 13(1),133-153.

Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.

3. 기타

제주관광공사

뉴스제주 2015년 08월17일

중국국가여유국(2010)

한국관광공사, 2012

■ 제주방문 한국 및 중국 개별 관광객의 펜션 이용 선택속성 비교에 관한 연구 ■

안녕하십니까? 바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

본 설문지는 제주방문 한국 및 중국 개별 관광객의 펜션 이용 선택속성 비교하기 위하여 작성되었습니다. 응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용되며, 개인정보는 철저히 보호됩니다. 질문을 읽으신 후 귀하의 의견을 빠짐없이 답변해 주십시오.

2018 년 3월

지도교수 · 제주대학교 관광경영학과 교수 서용건
연구자 · 제주대학교 관광경영학과 석사과정 로대해

■ 다음은 귀하의 이번 관광지 방문에 관한 질문입니다.

1. 이번 제주관광을 포함하여 몇 번째 제주방문입니까 ?

- ① 첫번째 ② 2번째 ③ 3번째 ④ 4번째 ⑤ 5번째 이상

2. 제주 여행 시 주로 이용한 교통수단 하나만 표시해주십시오 .

- ① 렌트카 ② 관광버스 ③ 개인택시 대절 ④ 택시 , 시내외버스 ⑤ 자가용 ⑥ 기타 ()

3. 펜션을 이용하실게 된 정보습득 경로는 다음 중 어느 것입니까?

- ① 인터넷 검색을 통해 ② TV/신문/라디오 ③ 잡지/여행책자 ④ 주변사람의 소개로
⑤ SNS ⑥ 기타

4. 귀하께서 가장 최근에 다녀오신 펜션방문의 가장 큰 목적은 무엇입니까?(택 1)

- ① 자연경관 감상 ② 역사/문화체험 ③ 친목 도모
④ 미식여행 ⑤ 휴가/휴양 ⑥ 기타

5. 펜션 이용요금은 1박당 얼마였습니까?

1객실 1박 ()원

6. 누구와 함께 펜션을 이용하셨습니까?

- ① 혼자 ② 부부/연인 ③ 가족 ④ 직장 동료/친목 ⑤ 기타()

7. 동반 인원 수는 몇 명입니까?(본인 포함)

- ① 2인 ② 3인 ③ 4인 ④ 5인 ⑤ 6인 ⑥ 7인 ⑦ 8인 이상.

8. 펜션에서 몇일이나 머무르셨습니까?

- ① 1박 2일 ② 2박 3일 ③ 3박 4일 ④ 기타()

9. 다음 중 어떠한 형태의 펜션을 선호하십니까?

- ① 서구형의 목조가옥 펜션 ② 통나무펜션 ③ 황토방 등 토속펜션

④ 현대적인 벽돌구조 펜션 ⑤ 기타()

10.콘도미니엄과 비교했을 때 펜션의 장점은 무엇이라고 생각하십니까?(2개이상)

- ① 편안한 휴식환경 ② 예쁜 외관 ③ 내부 시설 /인테리어
 ④ 바비큐장 등 부대시설 ⑤ 주변 관광지나 볼거리
 ⑥ 주인의 서비스 ⑦ 적절한 가격 ⑧ 기타()

■ 귀하께서 **펜션 선택속성의 중요도**에 대한 질문입니다.

항 목		전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
시설 의 이용 성	내부동선 및 배치 합리적이다	①	②	③	④	⑤
	바비큐등 부대시설 다양하다	①	②	③	④	⑤
	취사시설이 갖추어져 있다	①	②	③	④	⑤

객 실 환 경	객실이 청결하다	①	②	③	④	⑤
	객실의 인테리어가 매력적이다 .	①	②	③	④	⑤
	객실 전망이 아름답다..	①	②	③	④	⑤

편 의 서 비 스	입/ 퇴실처리가 신속하다.	①	②	③	④	⑤
	불편사항 처리가 신속하다	①	②	③	④	⑤
	손님맞이 및 안내가 친절하다	①	②	③	④	⑤

이 용 적 합 성	조용하고 안락함	①	②	③	④	⑤
	합리적인 가격	①	②	③	④	⑤
	가족과의 여행에 적합성	①	②	③	④	⑤

접 근 및 위 치 성	교통이 편리하다	①	②	③	④	⑤
	주변 경관	①	②	③	④	⑤
	펜션의 위치	①	②	③	④	⑤

■ 귀하께서 **펜션 선택속성의 만족도** 에 대한 질문입니다.

항 목		전혀 만족하지 않음	만족하지 않음	보통	만족함	매우 만족함
시설의 이용성	내부동선 및 배치 합리적이다	①	②	③	④	⑤
	바비큐등 부대시설 다양하다	①	②	③	④	⑤
	취사시설이 갖추어져 있다	①	②	③	④	⑤

객실 환경	객실이 청결하다	①	②	③	④	⑤
	객실의 인테리어가 매력적이다 .	①	②	③	④	⑤
	객실 전망이 아름답다..	①	②	③	④	⑤

편의 서비스	입/ 퇴실처리가 신속하다.	①	②	③	④	⑤
	불편사항 처리가 신속하다	①	②	③	④	⑤
	손님맞이 및 안내가 친절하다	①	②	③	④	⑤

이용 적합성	조용하고 안락함	①	②	③	④	⑤
	합리적인 가격	①	②	③	④	⑤
	가족과의 여행에 적합성	①	②	③	④	⑤

접근 및 위치성	교통이 편리하다	①	②	③	④	⑤
	주변 경관	①	②	③	④	⑤
	펜션의 위치	①	②	③	④	⑤

■ 귀하의 일반적 특성에 관한 문항입니다.

성 별	① 남성 ② 여성
연 령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
학 력	① 고졸 ② 전문대졸(재학) ③ 대졸(재학) ④ 대학원이상
직 업	① 사무직/회사원 ② 판매/서비스직 ③ 농/임/어업 ④ 공무원 ⑤ 기능직/엔지니어 ⑥ 전문직 ⑦ 자영업 ⑧ 주부 ⑨ 학생 ⑩ 퇴직/무직 ⑪ 기타()
결혼여부	①미혼 ②기혼 ③기타
월 지출 금액	월 평균 지출 금액 : 만원

설문에 응해주셔서 감사합니다

■韩国和中国自由行游客在济州岛旅游时使用民宿的选择属性比较研究■

您好！感謝您在百忙之中抽出時間來參與本次調查。

本調查問卷旨在韓國和中國自由行游客在濟州島旅遊時使用民宿的選擇屬性比較研究。 回答內容僅用于統計處理目的，并且个人信息將得到徹底保護。

在閱讀完問題后，請回夏您的意見。

2018年3月

指導教授：濟州大學觀光經營學 教授 徐永健
研究者：濟州大學觀光經營學 碩士課程 芦大海

■ 下面是關於閣下本次旅遊地的相關提問。

- 閣下是第几次访问济州（包含本次）？
①第一次 ②第二次 ③第三次 ④第四次 ⑤五次以上
- 请指出您在济州旅行时主要使用的一种交通工具。
①租车 ②旅游巴士 ③出租车个人出租车 ④城市外的出租车，公交车 ⑤汽车 ⑥其他（
- 以下哪项是您用于了解民宿的信息获取途径？
①互联网 ②电视/报纸/收音机 ③杂志/旅行书 ④通过身边的人介绍 ⑤SNS ⑥其他
- 您最近一次访问民宿的主要目的是什么？（选一个）
①欣赏自然风光 ②历史/文化体验 ③联谊 ④美食旅行 ⑤度假/休闲 ⑥其他
- 每晚的民宿费用是多少？
1间客房每晚（ ）韩币
- 和谁一起入住民宿？
①单身 ②夫妻/情侣 ③家庭 ④同事/联谊 ⑤其他（ ）
- 有多少人同行（包括自己）？
①1人 ②2人 ③3人 ④4人 ⑤5人 ⑥6人 ⑦超过8人。
- 閣下有多少天留宿在民宿？
①1晚2天 ②2晚3天 ③3晚4天 ④其他（ ）
- 閣下更喜欢哪种类型的民宿？
①西式木制房屋民宿 ②原木民宿 ③黄土房等土俗民宿
④现代砖石结构民宿 ⑤其他（ ）
- 您如何看待民宿与公寓式酒店相比的优势？
（2个以上）

- ①舒适的休息环境②美丽的外观③室内设施/室内装修
 ④附带设施，如烧烤场⑤附近的景点和看点
 ⑥主人的服务⑦适当的价格⑧其他 ()

■ 關於閣下對民宿選擇屬性的重要度相關提問。

題目		完全不重要	不重要	一般	重要	非常重要
設施 利用 性	內部動線和布局是合理的。	①	②	③	④	⑤
	燒烤場等多種附帶設施	①	②	③	④	⑤
	有炊事設備	①	②	③	④	⑤

客房 環境	整潔的客房	①	②	③	④	⑤
	有魅力的客房裝修	①	②	③	④	⑤
	客房景觀好	①	②	③	④	⑤

便利 服務	入住/退房手續很快	①	②	③	④	⑤
	不好的情況處理速度很快	①	②	③	④	⑤
	友好的問候和嚮導	①	②	③	④	⑤

適用 性	安靜舒適的環境	①	②	③	④	⑤
	合理的价格	①	②	③	④	⑤
	適合與家人一起旅行	①	②	③	④	⑤

可 訪問 性 和 位 置	交通便利	①	②	③	④	⑤
	自然景觀	①	②	③	④	⑤
	民宿的位置	①	②	③	④	⑤

■ 关于阁下对民宿选择属性的满足度相关提问。

题目		完全不满足	不满足	一般	满足	非常满足
设施利用性	内部动线和布局是合理的。	①	②	③	④	⑤
	烧烤场等多种附带设施	①	②	③	④	⑤
	有炊事设备	①	②	③	④	⑤

客房环境	整洁的客房	①	②	③	④	⑤
	有魅力的客房装修	①	②	③	④	⑤
	客房景观好	①	②	③	④	⑤

便利服务	入住/退房手续很快	①	②	③	④	⑤
	不好的情况处理速度很快	①	②	③	④	⑤
	友好的问候和向导	①	②	③	④	⑤

适用性	安静舒适的环境	①	②	③	④	⑤
	合理的价格	①	②	③	④	⑤
	适合与家人一起旅行	①	②	③	④	⑤

可访问性和位置	交通便利	①	②	③	④	⑤
	自然景观	①	②	③	④	⑤
	民宿的位置	①	②	③	④	⑤

■ 有關您的一般特征的問題。

性別	① 男性 ② 女性
年齡	① 20以上 ② 30以上 ③ 40以上 ④ 50以上 ⑤ 60以上
學歷	① 高中 ② 大專 (在學) ③ 大學(在學) ④ 研究生以上
職業	①文員/上班族 ②銷售/服務人員 ③農林水產業④官員 ⑤技術/工程師 ⑥職業 ⑦个体經營 ⑧家庭主婦 ⑨學生 ⑩退休/失業 ⑪其他 ()
婚否	①미혼 ②기혼 ③기타
每月支出金額	平均每月花費： 元

感谢您参加调查。

ABSTRACT

A Comparative Study on Selection Attributes of Pension Accommodation Use among Korean and Chinese Individual Tourists visiting Jeju Island

Lu Dhahai

Department of Tourism Management

Jeju National University, 2018

(Supervised by Professor Yong-Kun Suh)

Among the various environmental factors that stimulate demand for travel, various media information that stimulate physical accessibility and travel motivation that provide convenience of travel have greatly contributed to the growth of Jeju as an attractive tourist destination for individual tourists. In particular, Jeju is a place where tourists are experiencing most of their stay due to the nature of the island, and a variety of lodging infrastructure is equipped. Among the various accommodation facilities in Jeju, the number of tourists choosing pensions has increased dramatically due to the recent increase in family trips and the tendency to travel in a place close to nature.

The purpose of this study is to provide implications for the management strategy of the pent - up, which is intensely competitive, by measuring and comparing the importance and satisfaction of the pension selection attributes of individual tourists visiting Jeju in this background. The purpose of this study is to estimate the preference of the Chinese tourist market, which has the second highest growth potential, by analyzing the characteristics of their choice of pension. Finally, IPA analysis was conducted based on the average of importance and satisfaction to provide useful suggestions for establishing service and marketing strategy of the pension manager and to emphasize the importance of satisfaction of the pension choice attribute.

The purpose of this study is to examine the previous researches on the property selection properties and to develop the measurement items by analyzing the peculiarities of

the pension selection attributes. In the empirical study, survey data were collected from Korean and Chinese tourists visiting Jeju, using the questionnaire. Finally, final validity samples of 262 (Korean 151 and Chinese 111) were obtained. The data were analyzed by frequency analysis, descriptive statistics, reliability analysis, factor analysis, difference analysis, and IPA analysis using SPSS.

As a result of analysis, it was found that there is a difference in pension selection attributes according to nationality. Korean tourists had a higher awareness of facility availability and room environment, and Chinese tourists were more important in convenience service and location. These results show that Chinese tourists who have traveled abroad are more likely to be aware of convenience services than Koreans who enjoy domestic tourism. It seems that the travel motivation that wants to enjoy the beautiful nature landscape in Jeju and the geographical characteristic which it can not seem seems to be added. Relatively high number of Korean tourists showed higher importance for facility utilization and guest room environment because Korean tourists use more pension and prefer to enjoy food at pension. The difference in importance of these optional attributes shows the difference in satisfaction. In the case of Koreans, the satisfaction of the use of the facility which recognized the higher importance was higher, and the Chinese had higher satisfaction of the room environment, It is judged that the item having the high importance of the attribute is directly connected with the satisfaction.

The satisfaction of the pension selection attribute was found to be closely related to the importance, but the result of verifying the average difference showed that most items are more important than the satisfaction, so it needs to be improved. This shows that both Koreans and Chinese tourists have a relatively low satisfaction level. As a result of writing the IPA Matrix to derive meaningful implications from the difference of importance and average of satisfaction, the results of Korean tourists and Chinese tourists were different. Specifically, Korean tourists should focus on improvement of the beautiful room view and surrounding scenery, and Chinese tourists need to improve the supplementary use of pensions such as internal facilities, convenience services and transportation.