



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](#)

석사학위논문

# 중국인의 제주국제공항 서비스 만족도에 관한 연구

제주대학교대학원

행정학과

황 자 호

2020년 7월

# 중국인의 제주국제공항 서비스 만족도에 관한 연구

지도교수 황 경 수

황 자 호

이 논문을 행정학과 석사 학위논문으로 제출함

2020년 7월

황자호의 석사학위 논문으로 인준함

심사위원장

강영훈 (인)

위 장

조항성 (인)

위 원

황경수 (인)

제주대학교 대학원

2020년 7월



# A Study on the Service Satisfaction of Jeju International Airport by Chinese

ZiHao Huang

(Supervised by Professor Kyung-Soo Hwang)

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

2020. 7.

This thesis has been examined and approved.

.....  
.....  
.....  
.....



Department of Public Administration  
GRADUATE SCHOOL  
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 대상 및 목적	1
3. 연구의 내용 및 범위	2
4. 연구의 방법	3
II. 이론적 논의 및 선행연구 검토	5
1. 이론적 논의	5
(1) 공항서비스 개념	5
(2) 공항서비스 내용	6
(3) 공항서비스 만족도 개념	8
2. 선행연구 검토	8
(1) 공항서비스 관한 연구	9
(2) 공항서비스품질 관한 연구	9
(3) 제주국제공항 현황	11
3. 분석의 틀	12
III. 공항서비스의 설문조사 분석	14
1. 조사의 개요	14
2. 설문지의 설계	15
3. 공항서비스의 만족도 분석	17
IV. 제주국제공항 서비스 만족도 제고를 위한 정책제언	28
1. 공항교통에 대한 정책제언	28

2. 체크인 과정에 대한 정책제언.....	29
3. 보안 안내시설에 대한 정책제언.....	30
4. 입국 심사과정에 대한 정책제언.....	30
5. 편의시설에 대한 정책제언.....	31
<b>V. 결론.....</b>	<b>32</b>
1. 연구의 요약.....	32
2. 연구의 한계.....	33
<b>참고문헌.....</b>	<b>35</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>38</b>
<b>만족도조사 설문지.....</b>	<b>41</b>
<b>감사의 글.....</b>	<b>45</b>

## 표 목 차

<표2-1> 평가 내용 및 항목 표.....	7
<표3-1> 설문지의 설계 표.....	16
<표3-2> 공항서비스 문항별 만족도 분석 결과.....	18
<표3-3> 요소별 서비스 만족도 분석 결과.....	20
<표3-4> 제주공항 서비스 만족도 요인 상관관계 분석 결과.....	21
<표3-5> 성별에 따른 서비스 만족도 분석 결과.....	22
<표3-6> 연령대에 따른 서비스 만족도 분석 결과.....	23
<표3-7> 방문목적에 따른 서비스 만족도 분석 결과.....	24
<표3-8> 직업에 따른 서비스 만족도 분석 결과.....	26
<표3-9> 동반유무에 따른 만족도 분석 결과.....	27

## 그림 목 차

<그림1> 연구의 절차 및 전체 흐름도.....	4
<그림2> 설문조사 분석의 틀.....	13
<그림3> 연구 모형.....	15

## 국 문 초 록

본 연구의 목적은 중국인에게 제주국제공항을 이용하는 과정중의 서비스 만족도에 대한 설문조사를 실시하여 문제점을 분석하고 이를 해결하기 위한 정책을 제언함으로써 제주국제공항의 서비스 품질을 발전시키기 위함이다.

제주국제공항은 한국에서 세 번째로 큰 국제공항이며 제주국제공항 국제선의 주된 고객은 중국인으로 요즘 몇 년간 중국인 관광객의 수가 계속 증가하고 있다. 본 연구가 실시한 제주국제공항의 서비스 만족도 조사는 제주국제공항의 발전 방향에 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

전 세계적으로 공항의 발전이 계속됨에 따라 공항 서비스에 대한 요구도 점점 커지고 있다. 이는 경제적으로 보았을 때 이착륙하는 항공기의 증가, 운송되는 화물 수의 확대, 많은 관광객들의 공항 이용으로 인해 공항 서비스비와 공항 건설비 등의 다양한 비용을 받기 때문이다.

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 이론적 논의 및 선행연구 고찰을 통해 제주국제공항의 서비스 품질을 결정하는 요인들은 무엇이며, 각 요인들이 고객만족에 어떤 영향을 미치는지 알아보려고 한다. 둘째, 관광객 수의 증가는 직원들의 부담과 스트레스를 가중시키고 직원과 관광객 사이의 문화적 차이 때문에 갈등을 일으킬 수 있다. 중국인 관광객의 수가 늘어나고 있어 공항의 기본 시설과 직원의 친절성과 능숙한 정도를 알아보고 정책을 제언하고자 한다. 셋째, 관광객 증가에 따라 공항의 혼잡도가 증가하고 기본 시설에 대한 고객의 요구가 높아지고 있다. 현재 제주국제공항 국제터미널의 식당과 편의점의 경우, 이에 대한 고려사항이 필요하다.

선행 연구와 연구 목적을 바탕으로 논문의 모형을 만들고 분석 요소를 토출한 다음 설문지를 설계하고 설문지에 의해 수집된 데이터를 바탕으로 분석 연구를 수행한다.

설문조사를 분석한 결과를 살펴보면 제주도를 여행하는 중국인들은 주로 언어 교류의 불편함 때문에 문제점이 발생하는 것으로 나타났다. 특히, 체크인 과정과 입국심사 과정에 대한 평가가 높지 않아 직원의 문화 차이, 서비스 태도,

중국어 능력 등을 향상시켜야 할 필요가 있어 이를 보완하기 위한 정책을 제언하였다. 공항 교통과 보안안내시설에 대해서는 안내시설과 중국어 서비스 등을 추가할 것을 제안하였다. 현재 제주국제공항 국제선 구역에는 음식 편의시설이 설치되어 있지 않아 음식 편의시설 설치를 제안하였다.

주제어: 공항서비스, 제주국제공항, 공항종합만족도, 공항교통, 체크인, 입국심사, 편의시설.

# I. 서론

## 1. 연구의 배경

세계의 글로벌화가 급속도로 진전되고 있는 가운데, 제주도는 한중일의 중간에 위치한 국제자유도시로서 아시아의 국제시장에서 그 위상이 중요해지고 있다. 제주도를 연구 대상으로 선택한 배경은 다음과 같다. 첫째, 제주도는 한국에서 가장 큰 섬으로 2008년 중국에 대한 비자 면제 정책을 실시한 이후 제주도를 찾는 관광객이 늘고 있어 제주도를 찾는 중국인에 대한 만족도 조사가 필요하다. 둘째, 현재 학술 분야에서는 인천국제공항에 대한 만족도 조사가 가장 많이 이루어지고 있으며, 우리나라의 여객 트래픽이 두 번째로 많은 제주국제공항의 연구는 비교적 적다.

이코노믹리뷰의 엄정윤 기자는 "제주 찾은 중국인 관광객들의 불만은?" 이라는 뉴스에서 중국인들이 제주도의 박물관 같은 곳이 재미없고 서울 동대문과 같이 야식을 사 먹을 수 있는 공간이 부족하다는 점을 지적하고 있다. 언어의 문제도 불편하며 면세점이나 호텔과 같은 사업장만 이득을 보고 소규모 상점들은 큰 혜택이 없다는 불만도 있다는 문제를 보도하였다.<sup>1)</sup> 이 같은 문제점과 관련한 보도를 바탕으로 제주국제공항이 관광객 증가에 따른 수요를 충족시킬 수 있는지 여부, 직원과 손님 사이의 문화적 차이로 인한 갈등 발생 여부, 직원의 언어능력과 숙련능력이 적절한지의 여부, 국제선 터미널 내에 음식점, 편의점, 카페 등의 편의시설 부족 등의 문제점이 있는지를 검토하고자 한다.

## 2. 연구의 대상 및 목적

---

1) 출처:이코노믹리뷰(2013) 제주 찾은 중국인 관광객들의 불만은?([www.econovill.com](http://www.econovill.com))

중국인 관광객의 증가는 제주국제공항의 경제적 수익을 가져다주기도 하지만 여러 스트레스도 주고 있다. 제주도는 현재 관광객의 증가로 인하여 제2공항 건설의 필요성에 대해 검토하고 있으며 제주국제공항과 관련된 연구도 많지 않아 제주국제공항에 대한 연구가 필요한 시점이라 할 수 있다. 이와 같은 배경을 바탕으로 한 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 이론적 논의 및 선행연구 고찰을 통해 제주국제공항의 서비스 품질을 결정하는 요인들은 무엇이며, 각 요인들이 고객만족에 어떤 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

둘째, 관광객 수의 증가는 직원들의 부담과 스트레스를 가중시키고 직원과 관광객 사이의 문화적 차이 때문에 갈등을 일으킬 수 있다. 중국인 관광객의 수가 늘어나고 있어 공항의 기본 시설과 직원의 친절성과 능숙한 정도를 알아보고 정책을 제언하고자 한다.

셋째, 관광객 증가에 따라 공항의 혼잡도가 증가하고 기본 시설에 대한 고객의 요구가 높아지고 있다. 현재 제주국제공항 국제터미널의 식당과 편의점의 경우, 이에 대한 고려사항이 필요하다.

### 3. 연구의 내용 및 범위

본 연구는 제주국제공항의 핵심 기능인 종합만족도, 공항교통, 체크인, 보안 시설, 입국심사, 편의시설 등의 서비스 만족도에 관한 연구다. 아래 항목을 연구 주요 범위로 한다.<sup>2)</sup>

#### - 공항서비스의 이론적 정의

---

2) 박상규 (2017). 「공항서비스 만족도 영향 요인에 관한 연구 - 인천국제공항 사례를 중심으로」, 서울대학교 석사학위논문. P.4 연구범위의 양식 참고함.

- 제주국제공항 서비스 평가 분석
- 공항서비스 평가 요소에 대한 분석
- 제주국제공항 중국인 만족도 설문조사 결과 분석
- 서비스 만족도 시사점 제시
- 공항 서비스 만족도 제고에 대한 정책제언

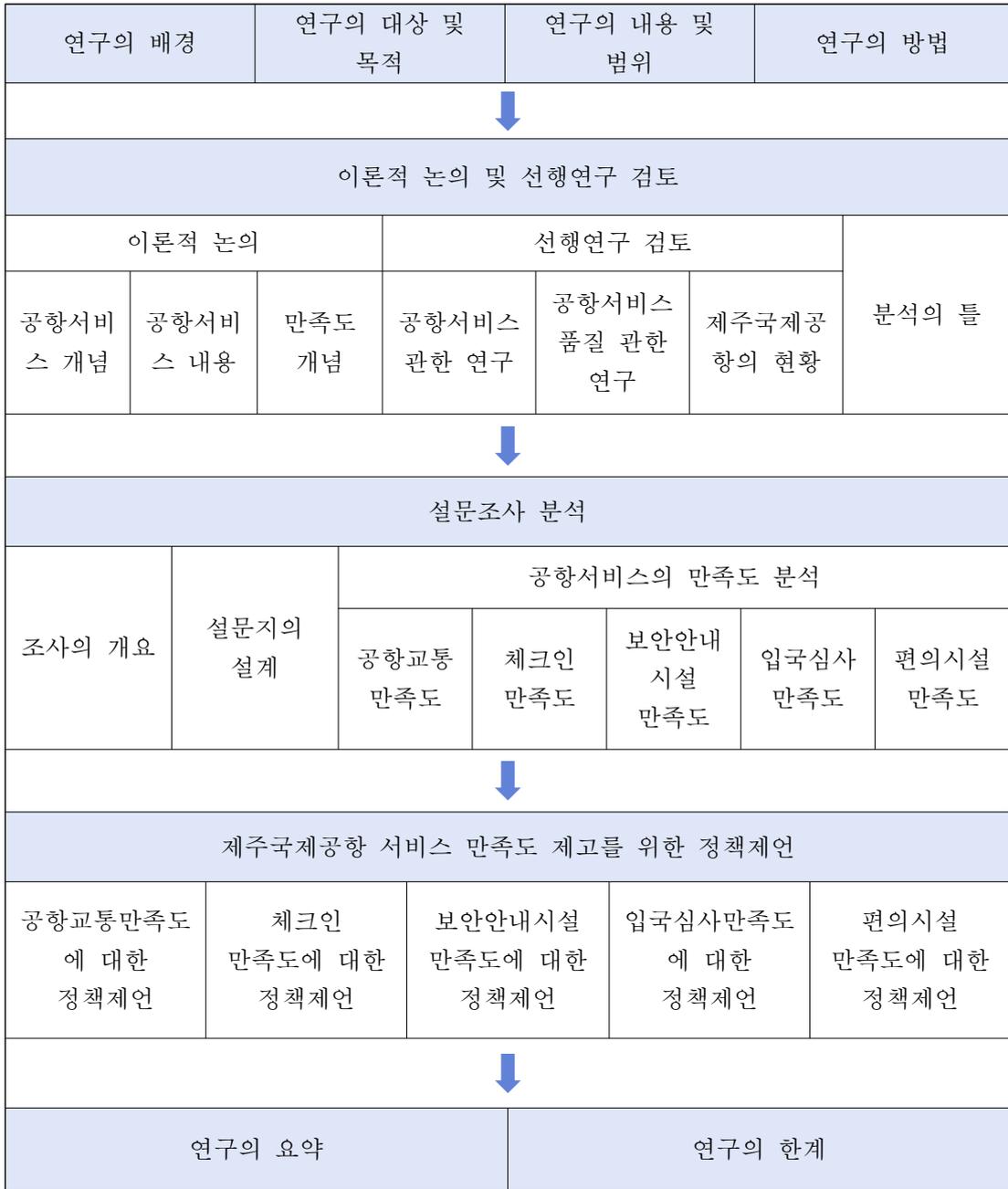
본 연구는 제주국제공항에 방문한 중국인들의 고객유형(성별, 연령, 제주도 방문목적, 동반유무)에 따른 제주국제공항의 서비스 요소별(공항교통, 체크인과정, 보안 안내시설, 입국심사과정, 편리시설) 만족도 조사를 실시한다. 그리고 설문조사의 결과에 대한 기초통계분석을 통하여 다양한 공항 서비스 요소별 만족도에 미치는 영향을 분석하고, 제주국제공항 서비스 만족도 제고를 위한 정책제언을 한다.

#### 4. 연구의 방법

본 연구는 주로 두 가지 연구방법으로 진행한다. 첫 번째 연구방법은 문헌연구이다. 공항서비스를 정의하고 관련 문헌, 공항 데이터를 통하여 공항 평가요소를 도출한다. 분석의 틀을 마련하기 위해서 공항서비스와 관련된 평가요소를 정리한다. 관련 문헌, 인천공항 ASQ 평가 자료를 통하여 찾아낸 공항서비스 평가요소를 정리하고 제주국제공항에 적용할 평가요소를 도출한다. 이를 바탕으로 중국인들을 대상으로 한 제주국제공항 서비스 만족도 설문 조사지를 설계한다.

두 번째 연구방법은 설문조사연구이다. 공항서비스의 평가요소를 유형별로 분류하고 설계된 조사지를 통하여 제주국제공항을 방문한 중국인들에게 설문조사를 실시한다. 설문조사 후 그 결과를 분석하여 제주국제공항 서비스의 문제점을 분석하고 이를 해결하여 제주국제공항의 서비스 향상을 위한 정책제언을 한다. 본 연구의 절차 및 전체 흐름도는 다음 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구의 절차 및 전체 흐름도



## II. 이론적 논의 및 선행연구 검토

### 1. 이론적 논의

#### 1) 공항서비스 개념

‘공항서비스’는 고객이 공항을 이용하는 동안 주로 항공사와 공항이 제공하는 다양한 서비스를 말한다. Grönroos(1990)는 서비스는 무형적인 기능을 갖춘 활동 또는 일련의 활동으로 구성되어 있으며, 일반적으로 고객이 문제를 해결하기 위해 다음과 같은 요소와 상호 작용한다고 가정하였다. 즉, 고객과 서비스 공급자의 인적 자원, 자재 자원 및 서비스 제공 시스템 간의 상호 작용이 있다고 하고 있다.<sup>3)</sup>

서비스의 정의는 그 속성에 의해 상품과 명확하게 구별되어야 한다. 상품은 실질적인 물리적 개체 또는 제품으로 생성 및 배송될 수 있으며, 시간 외에 존재할 수 있으므로 나중에 만들거나 사용할 수 있다. 그러나 서비스는 무형이며 시간이 지남에 따라 쓸모없어 지는 특성이 있다. 서비스는 생성되는 동시에 사용되는 상태이다. 사용자로서 서비스가 생성된 후에는 서비스를 실질적으로 유지할 수 없지만 서비스의 유효성을 유지할 수 있다.<sup>4)</sup>

공항의 서비스 범위를 정확하게 지정하여, 지상 구역 범위의 포괄적 계획을 시행하며, 기업 자원을 합리적으로 배치하는 것은 공항 미래의 지속 가능한 발전에 중요한 역할을 한다. 현재의 공항은 도시와 외부로부터의 정보 교환에 의존하

---

3) Christian Grönroos(1990). Service Management and Marketing: a customer relationship management approach, Lexington Book, Lexington, Mass. p.27.

-김민수(2007). 「인천국제공항의 서비스품질 특성과 이용만족 및 충성도에 관한 연구-한국인, 중국인, 일본인 여객 중심으로」.경기대학교 박사 학위논문. p10" 재인용.

4) Sasser, W. Earl, Olsen Richard Paul, and Wyckoff, D. Dary (1978). Management of Service Operations, Allynand Bacon, Boston. p.8.

-김민수(2007). 「인천국제공항의 서비스품질 특성과 이용만족 및 충성도에 관한 연구-한국인, 중국인, 일본인 여객 중심으로」.경기대학교 박사 학위논문. p10" 재인용.

며, 공항 지상 서비스의 품질은 정보 교환 효율에 영향을 미친다. 이에 공항 지상 서비스라는 개념을 규정하고자 한다. 공항의 서비스는 항공사와 대행 회사의 고객, 화주들을 위한 다양한 서비스를 포함해야 하며, 항공기 정비 회사도 포함해야 한다. ATC 연료 회사는 항공사에 서비스를 제공한다. 공항서비스는 3대 시스템으로 구성되며, 이것은 입역과 출입국 여객 서비스 체계, 입역과 출입국 항공 화물 운송서비스 체계, 항공기 출발비행 및 착륙을 위한 지상 서비스와 보장 서비스 체계이다. 공항 지상 서비스는 공항이 항공사와 항공기 승객을 위해 제공하는 서비스의 범위로부터 지근 서비스로, 즉 공항은 고객이 전체 공항 내에서 광범위한 서비스를 제공하기 위한 것으로 이 서비스는 많은 내용을 담고 있다.

본 연구는 여객운송의 좁은 시각에서 공항 지상 서비스의 범위를 항공사, 공항 등 관련 기업이 고객을 위해 제공하는 다양한 서비스로 국한하였다. 공항버스의 안내 서비스, 일반 서비스, 티켓 서비스, 수하물 서비스, 안전 서비스 등에 대한 연구도 필요하므로 포함하였다.

## 2) 공항서비스 내용

국제공항협의회 ACI(Airport Council International, 이하ACI)는 전 세계 공항의 유일한 무역 대표이며, 주요 업무는 공항의 수준을 높이고 정책 표준 및 조언을 정하여 세계 각지 공항의 수준을 높이는 것이다. 대중에게 안전하고, 믿을 수 있으며, 효율적이고, 환경 친화적인 항공 운송 시스템을 제공하는 것을 목적으로 한다. ACI가 주관하는 ASQ는 세계 최고의 공항 여객 서비스 및 벤치마킹 프로그램으로 ACI의 공항 서비스 품질(ASQ)은 공항을 통과하는 동안 승객의 만족도를 측정하는 세계적으로 유명한 글로벌 벤치마킹 프로그램이다.<sup>5)</sup>

ASQ 프로그램은 공항의 제품 및 서비스에 대한 승객의 견해와 그들이 원하는 것을 더 잘 이해할 수 있도록 연구 도구와 관리 정보를 제공한다. 공항의 경쟁력을 높이는 것은 좋은 사업이며, 승객 만족도를 높이면 경쟁업체에 비해 필요

5) 국제공항협의회(ACI) 홈페이지:<http://www.aci.aero>.참고함

한 우위를 확보할 수 있다. ASQ 평가 세부 내용을 참고해서 본 논문에 필요한 내용을 다음과 같이 정리하였다.

<표 2-1> ASQ를 참고한 평가 내용 및 항목표

항 목	평가 내용
종합만족도	공항에 대한 전반적인 만족도 평가
공항교통, 주차시설	*터미널 간 이동용 버스 서비스(대기시간, 운전기사의 도움, 수화물 공간의 가용성, 편리성, 이동시간) 공항-목적지/출발지 간 육상교통, 주차시설, 가격대비 주차시설만족도, 수하물 카트 이용의 편리성
체크인	탑승수속 데스크 앞에서 대기시간, 탑승수속 직원들의 능률 및 친절과 도움, 실제로 운용되고 있는 데스크 수
보안안내시설	보안검색요원의 친절성, 정확성, 신속성, 공항보안에 대한 느낌, 항공편 정보의 이용 여부 및 추가정보 요구, 안내방송의 명확성
공항 안에서 원하는 길 찾기	공항 안 길 찾기의 편리성, 항공편 안내스크린, 터미널 안에서의 이동편의성, 환승객의 길 안내 편의성
여권비자 심사	여권비자 심사 대기시간, 대기인원 수, 여권비자 심사직원의 친절함
도착서비스	수하물 찾는 속도 및 편리성, 항공기 하기(下機)방법, 세관(절차의 신속성, 직원의 서비스)
공항서비스와 편의시설	공항직원의 친절성 및 도움성, 식당시설, 음식점의 가격대비 만족도, 환전시설 이용 용이성, 쇼핑시설, 쇼핑시설의 가격대비 만족도, 인터넷 Wi-fi, 항공사, 화장실 이용편의성, 화장실의 청결도, 편안한 대기시설 게이트 사용 및 증가 필요성
공항환경	터미널 청결도, 공항의 분위기, 휴식용 좌석 시설에 대한 적정성 및 증가 필요성

※출처: 선행연구 바탕으로 연구자가 작성

### 3) 공항서비스 만족도 개념

만족은 심리적인 상태이며, 한 부분의 관계의 질에 대한 주관적인 평가를 말한다. 그것은 고객의 요구가 충족된 후의 기쁨이며, 제품이나 서비스에 대한 고객의 사전 기대와 실제로 제품이나 서비스를 사용하면서 느끼는 상대적 관계이다. 이러한 심리 상태를 수치로 측정하면, 이 숫자를 만족도라고 하며, 고객 만족은 고객 충성의 기본 요건이다.<sup>6)</sup>

이학식·임지훈(2005)도 Oliver(1980)의 기대치(일치하지 않는 사례)를 바탕으로 소비자는 서비스(인식된 성능)와 미리 예상되는 서비스를 비교하여 평가되는 불일치의 정도에 따라 고객 만족도와 불만이 달라지는 것을 알 수 있다고 하였다. 즉, 불일치의 개념은 인식된 성능의 차이의 정도를 측정하기 위해 표준에서 다를 것으로 간주되어 고객 만족의 주요 변수로서 중요하다. 이러한 관점에서 이전에 잘 알려진 서비스 수준의 평판은 기대에 중요한 요소가 될 수 있다.

홍석진 외(2017)는 공항서비스의 제공자와 이용자 사이에 인식하는 만족도에 차이가 발생할 수 있다는 것을 확인하였으며, 공항서비스 제공자는 지속적으로 서비스 향상에 관심을 기울여야 함을 보여주었다.<sup>7)</sup>

공항서비스 만족도는 공항 이용 경험이 많은 승객과 공항을 처음 이용하는 승객 사이에도 차이가 있다. 즉 동일한 서비스를 기대치가 다른 두 그룹이 경험하는 것으로 이들의 공항서비스에 대한 만족도에도 차이가 있을 수 있다. 또한 공항서비스의 제공자와 공항 서비스의 이용자 사이에도 공항서비스 만족도에 대한 인식의 차이가 발생할 수 있다.

## 2. 선행연구 검토

6) Taylor, Peplau, Sears(2004). 사회심리학 북경대학교출판사, 북경, p. 188.

7) 차상현 (2019). 「고객유형별 인천국제공항 서비스 만족도에 관한 연구」. 서울 대학교 석사학위논문 (p17) 으로 참고함.

## 1) 공항서비스에 관한 연구

공항서비스는 고객이 공항의 내부와 외부에서 받은 서비스를 포함한다. 고객의 방문 순서에 따라 공항의 서비스는 주로 탑승, 심사, 탑승, 도착, 입국 심사, 수하물 찾기 등 몇 가지 부분을 포함한다. 김병중·양한모(2004)의 연구에 따르면, 공항 접근성 및 지리적 위치, 통관, 세금 혜택, 환승, 탑승 게이트 액세스, 경로 다양화, 공항 운영 및 시설 수준, 공항 운영 및 시설 수준, 공항서비스 안내 및 시설, 공항 지원 시설, 외부 순환, 공항 회전, 일반 분위기, 공항 전체 서비스의 경쟁력을 결정하는 요인으로 주차 시설, 도로 시설 등이 공항서비스의 요소라고 하고 있다. 일반적으로 여객터미널은 도착사로 구분되며, 도착하는 승객은 지상 차선과 출발 객차에서 바로 터미널로 들어갈 수 있다.<sup>8)</sup>

한국의 국제선 승객의 항공사와 공항서비스의 만족에 대해 연구한 김경숙(1998)에 의하면, 공항서비스에 관한 한, 항공사의 서비스가 뒤쳐지고 있는 것으로 규명하였다. 특히, 설문 조사는 승객이 공항 사무실의 서비스에 만족하지 않는 것으로 나타났으며, 프로세스는 단순화 할 것을 제시하였다.<sup>9)</sup> 그래서 공항을 방문하는 고객에 대한 설문조사뿐만 아니라 조사의 결과에 대해서도 주의 깊게 다뤄야 하고, 특히 조사 결과 나온 불만족스러운 부분은 반복해서 연구해야 할 필요가 있다고 하고 있다.

## 2) 공항서비스 품질 관한 연구

Garvin(1984)은 공항서비스 품질의 개념은 관점의 품질에 따라 다섯 가지 방법으로 철학적, 경제적, 마케팅 및 관리 관점을 기반으로 할 수 있다고 주장한다. 그 중에서도 사용자 중심의 접근 방식은 고객 중심의 개념으로 설명하며, 서

8) 김병중·양한모 (2000). 공항 및 공역관리 제도 개선에 관한연구. 「한국항공 우주정책·법학회지」, pp.246-273.

9) 김경숙 (1998). 한국 국제선 승객의 항공사와 공항 서비스만족도 분석. 「관광 개발논총」, pp.285-306.

비스 품질은 각 고객의 주관적인 판단에 의해 인식되며, 만족과 서비스 품질의 수준을 측정할 필요가 있다고 하고 있다.<sup>10)</sup>

서비스 산업의 발전과 함께 서비스 품질에 대한 회사의 관심도 커지고 있다. 이청림·라선아(2015)는 ASQ를 포함한 다양한 지표는 공항서비스 만족도를 측정할 척도이지만 보고된 평가 항목의 순위에만 초점을 맞춘 가장 간단한 목록 구조로 만족도 측정을 통해 관리 영향을 도출하기 어렵고, 측정 모델을 결정하기 어려우므로 처방 피드백 기능을 강화할 필요가 있다고 지적하고 있다. 이를 위해 공항서비스를 전문으로 하고 여객을 고려한 MOT(Moment Of Truth) 프로세스를 사용하여 서비스 품질 및 고객 만족도 모델을 개발하여 인천국제공항에 출입하는 승객을 시연하였다. 그들은 공항서비스가 하위 서비스로 구성되어 있기 때문에 개별 노출의 품질 관리가 다른 서비스 부문보다 더 어렵고 중요하다는 것을 발견하였다. 더불어 높은 수준의 접점 서비스로 인해 고객 만족과 불만 사이의 진실이 무엇인지 알기가 어려웠으며, 고객 접점의 핵심은 고품질 서비스를 유지 관리해야 한다는 점이라고 밝히고 있다.

고품질 서비스는 서비스 개념에서 최고 경영진의 경영 정신을 기반으로 하는 것이 중요하다. 서비스 관리를 위해 이를 평가하는 것은 매우 중요하며 평가할 수 없는 콘텐츠는 관리할 수 없게 된다. 그러나 서비스 품질을 측정하는 것은 많은 어려움이 있다. 서비스 품질을 평가하기 위해 실제로 서비스 품질을 경험한 고객에게 문의하는 시간과 비용이 많이 들기 때문이다.<sup>11)</sup>

위의 내용을 통해 많은 면에서 양질의 서비스가 보편적으로 존재하기 어렵다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구는 가장 보편적인 서비스 문제에서 문제를 찾아 검토할 필요가 있다.

---

10) David A. Garvin (1984). What Does Product Quality Really Mean, Sloan Management Review, 26(1):25-28.

- "김민수(2007). 「인천국제공항의 서비스품질 특성과 이용만족 및 충성도에 관한 연구-한국인, 중국인, 일본인 여객 중심으로」. 경기대학교 박사 학위논문.p10"에서 재인용.

11) 이청림·라선아(2015). 공항 서비스품질 및 고객만족 모형의 개발: 인천 공항 출입국 고객의 MOT분석을 통한 접근. 「한국항공경영학회지」, pp.95

### 3) 제주국제공항 현황

제주국제공항은 제주도 제주시에 위치하고 있으며 1968년에 세워졌다. 2006년에는 12,109,788명의 여객이 방문하였으며, 김포국제공항, 인천국제공항에 이어 한국에서 세 번째로 큰 공항이다. 제주도의 주요 대외 공중 포털로서 제주국제공항은 국내 지역과 국제 지역의 정기적인 여객운송 노선을 주업으로 하여 약 20개 항공사에 항공 서비스를 제공하고 있다. 최근 제주국제공항은 홍콩과 마카오에 이어 대만과 중국 본토 간 중계운송의 제3세력이 되었다.

제주국제공항은 국내선을 많이 제공하는 것뿐만 아니라 중국, 일본, 대만에 가는 다양한 국제선도 있다. 국내선은 김포국제공항 노선을 포함하여 모두 13개 노선으로 하루에 122편을 운항하며, 국제선은 나리타공항을 포함해 7개 노선으로 하루 4편을 운항한다. 2014년까지는 제주국제공항의 연간 여객수송 물동량은 23만 명이 되었다.<sup>12)</sup>

제주도는 한국에서 가장 큰 섬으로 아름다운 자연 풍경뿐만 아니라 독특한 지방 민속 문화도 많이 있다. 제주도에는 시내 상업지역과 전통적인 무역시장, 슈퍼마켓의 큰 매장 등이 있다. 도심 상업 지구는 시내에서 가장 변화한 지대에 위치하고 있으며, 도로의 양쪽 상점도 많고, 비즈니스 구역, 주택가, 카페, 음식점 등 휴식 장소가 모두 갖춰져 있다. 그래서 제주도를 여행하기 위해 찾는 국내·외 관광객이 많다.

제주국제공항 운항, 여객, 화물의 정보통계표에 따르면 지난 1년간 제주도에 방문한 국제 여객의 수가 139만 명에 달했다. 제주국제공항의 국제선은 주로 중국, 일본, 러시아, 대만 등 14개의 국가와 국제지역이다. 특히 중국 관광객이 가장 많았으며 1년 중 제주국제공항을 찾는 여객의 수가 96만 명으로 전년 여객총수의 3분의 2가량을 차지했다.

2008년부터 제주도의 중국인 무사증 방문 정책이 시행되면서 제주도를 방문하는 중국인들의 수가 전반적으로 증가 추세에 있다. 2008년부터 2019년까지 중국인의 한국 입국자 현황을 살펴보면 정치적인 이유로 불안정한 움직임을 보이지만, 그럼에도 불구하고 전체 수는 지속적으로 증가하고 있음을 알 수 있다.

12) 제주국제공항 (2020), 제주국제공항소개

2011년 조선일보가 보도한 「한국상회」는 중국인들이 한국에 와서 가장 불편한 점을 조사한 결과 언어의 불편이 57.3%로 나타났으며, 중국어 안내관 부족이 34.0%, 교통 불편이 21.3%로 나왔다.<sup>13)</sup> 제주도는 중국인에 대한 무비자 제도를 시행하고 있으며 인기가 많은 도시이며, 2015년에는 전국에서 서비스업과 소매판매업의 증가율이 6.1%(전국 평균 2.9%)로 가장 빠르게 성장하는 도시가 되었다.<sup>14)</sup> 이와 관련하여 제주국제공항에 대한 조사도 언어와 교통의 불편 등 관련 내용을 설문으로 하고자 한다.

### 3. 분석의 틀

본 연구의 목적은 제주국제공항의 발전을 위하여 공항의 서비스 만족도 평가 요소를 도출하여 제주국제공항을 방문한 외국인 중에 제일 많은 중국인들에게 설문조사를 하여 제주국제공항에서 시행하고 있는 서비스를 평가하고 제주국제공항의 발전을 위한 정책을 제언을 하는 것이다.

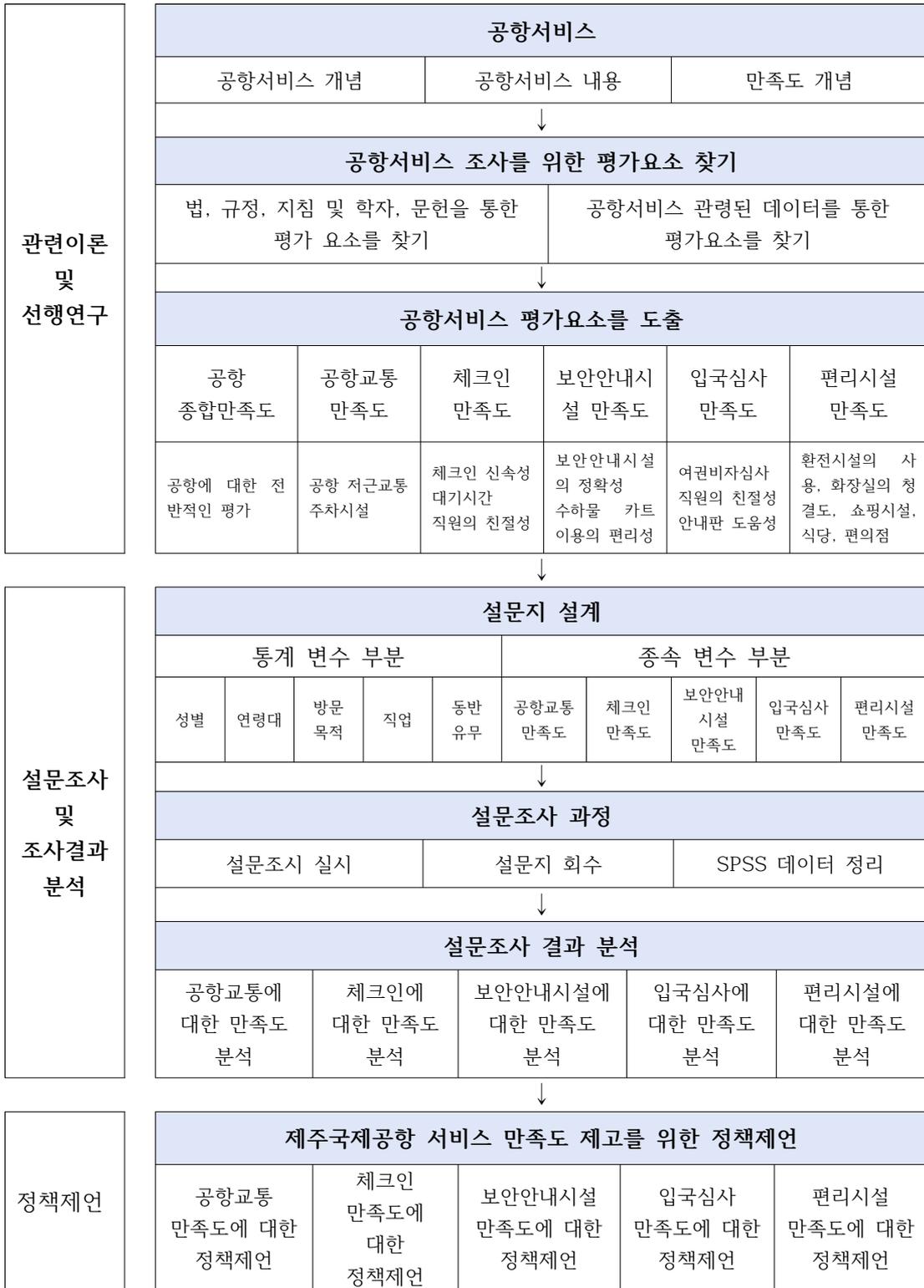
관련 이론 및 선행연구를 통해 공항서비스 개념, 공항서비스 내용, 제주국제공항만족도평가의 3가지 평가요소를 도출하였다. 이후 관련 법, 규정, 문헌 및 관련 데이터를 통한 공항서비스 조사를 위한 평가요소를 찾았다.

본 연구의 평가요소는 종합만족도(공항에 대한 전반적 만족도), 공항교통만족도(주차시설, 버스 서비스 등), 체크인 만족도(신속성, 대기시간, 직원의 친절성 등), 보안 안내시설 만족도(보안 안내시설의 정확성, 카트 이용의 편리성), 입국 심사과정만족도(비자심사, 직원의 친절성, 안내관의 도움선 등), 편의시설의 만족도(쇼핑시설, 식당, 화장실 등) 5가지 요소로 구성된다. 선행연구에서 도출한 요소를 바탕으로 설문 조사지를 설계하였으며, 설문조사를 통해 수집한 자료를 요소별로 분산분석과 다중회귀분석을 이용한 분석으로 검정하여 정책제언을 도출한다. 본 연구의 분석의 틀은 다음과 같다.

13) 朝鮮日報中文網, 韓媒: "中國人來韓國旅遊最不方便的是什麼?"

14) 아시아경제(2016.2.18.)중국인 관광객효과:지난해 제주 서비스업-소매판매 성장 전국 최고.

<그림2> 설문조사 분석의 틀



### Ⅲ. 공항서비스 설문조사 분석

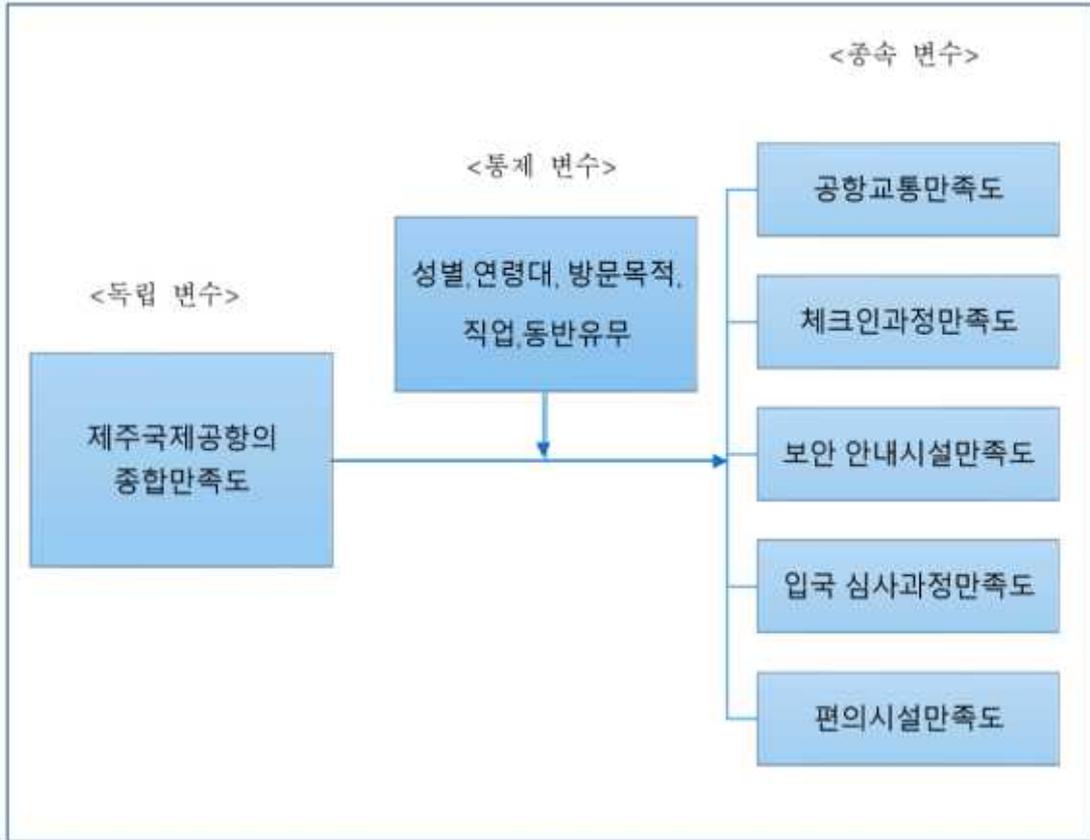
#### 1. 연구의 개요

본 연구는 공항의 서비스 개념과 이전 연구를 기반으로 서비스 품질을 평가하는 방법을 보여준다. 또한, 제주국제공항의 서비스 품질 요인을 기능 및 기술적 품질 요인으로 파악하고 제주국제공항 여객 만족도 및 충성도와와의 인과관계를 분석하여 제주국제공항 서비스가 낮은 수준의 서비스인지 높은 수준의 서비스인지를 판단하였다. 이러한 분석의 목적은 제주국제공항의 미래 서비스 품질을 개선하기 위한 전략 개발에 기반을 두고 있다는 것이다.

<그림 3>에서 볼 수 있듯이 본 연구는 제주국제공항을 이용하는 중국인들을 조사대상으로 공항을 이용하는 과정에서 경험하는 공항서비스의 만족도(공항교통만족도, 체크인 과정만족도, 보안 안내 시설만족도, 입국심사 과정 만족도, 편의시설만족도)를 조사한다. 그리고 고객의 5가지 유형별(성별, 연령대, 방문목적, 직업, 동반유무)에 따라 제주국제공항에서 제공하는 서비스의 만족도에 차이가 있는지 분석한다. 이후 분석 결과를 통한 정책제언을 제시한다.

설문조사는 제주국제공항을 방문한 중국인을 대상으로 실시하였다. 현재 중국에서 제주도로 오는 유일한 방법은 항공기를 이용하는 것이므로 2019년 12월 공항, 면세점, 학교 등에 있는 중국인등을 대상으로 무작위 설문조사를 실시했다. 설문조사는 지면과 인터넷을 통해 이루어졌다. 인터넷 설문 조사의 불안정성과 일부 조사항목에 대한 무응답을 결측치로 인한 샘플을 제거하였다. 이에 이번 설문조사로 회수 샘플수와 차이가 발생하였으나 최종적으로 유효한 설문지 406부를 분석에 상용하였다.

<그림 3> 연구 모형



## 2. 설문지의 설계

본 연구는 제주국제공항을 이용하는 중국인들을 조사대상으로 하여 제주국제공항을 이용하는 과정에서 경험하는 공항서비스의 만족도를 연구하기 위해 고객의 유형별과 요소간의 만족도 차이를 측정하여 비교한다. 제주국제공항의 발전을 위해 제주국제공항이 실행하고 있는 서비스가 잘 되어있는지를 분석하기 위해 <표 3-1>와 같이 설문지를 구성하였다. 본 설문지는 앞선 선행연구를 통해 다섯 가지 요소를 중심으로 총 20개의 문항을 설계하였다. 첫째, 공항 종합 만족도 조사를 통해 응답자의 공항 서비스 종합평가에 대해 알아본다. 공항교통 만족

도 부문에서는 공항으로 오는데, 공항을 나가는데, 공항 주차장을 사용하는 데에 대한 편리성을 조사하며 이를 통해 공항 교통의 편리성을 분석한다. 둘째, 체크인 과정의 신속성, 직원의 친절성 및 대기시간에 대해서 문항을 만들고 조사한다. 셋째, 공항 보안 안내시설의 정확성과 편리성을 알아본다. 넷째, 입국심사 부분으로 입국 시 입국심사의 편리함을 분석하기 위함이다. 마지막으로 편의시설의 청결도와 편리성을 연구하기 위한 조사이다.

<표 3-1> 설문지 설계 표

평가요소	문항	질문의도	척도
종합평가	전반적으로 만족한다	공항 서비스의 종합평가를 알아보기 위함이다	리커트 5점 척도 (매우 만족:5점 만족:4점 보통:3점 불만족:2점 매우 불만족:1점)
공항교통	교통수단으로 공항에 나가는데 편리하다	공항의 접근성을 연구하기 위함이다	
	공항주차장 사용하는데 편리하다	교통의 편리성 연구하기 위함이다	
체크인	탁송 수속을 밟는 직원들이 친절하다	공항직원의 친절성 연구하기 위함이다	
	탁송 수속을 밟을 때 대기시간 길다	체크인의 편리함을 분석하기 위함이다	
	탁송 수속을 밟을 때 많이 복잡하다	체크인 신속하는지 분석하기 위함이다	
보안안내시설	공항 보안 시설이 잘 되어 있다	공항의 안전성을 연구하기 위함이다	
	다양한 공항 정보를 얻을 수 있다	다양한 정보 잘 되었는지 연구하기 위함이다	
	공항 인도표와 안내도를 한눈에 볼 수 있다	안내시설 잘 되었는지 분석하기 위함이다	
	공항 카트를 사용하는데 편리하다	카트 잘 사용하는지 분석하기 위함이다	

입국심사	입국심사를 할 때가 대기시간이 길다	입국심사 편리함을 분석하기 위함이다
	입국심사 과정이 복잡하다	입국심사 신속하는지 분석하기 위함이다
	입국심사를 뱉는 직원들이 친절하다	공항직원의 친절성 연구하기 위함이다
	입국할 때가 짐을 찾기 쉽다	기분시설 편리성 연구하기 위함이다
편의시설	공항 상점의 직원들이 친절하다	공항직원의 친절성 연구하기 위함이다
	공항 상점의 상품종류가 다양하다	상품의 다양성 분석하기 위함이다
	환전 및 ATM 사용하는 데 유익하다	금융시설의 유익성 연구하기 위함이다
	화장실을 찾기 편하다	공항 편리성 연구하기 위함이다
	화장실 안이 깨끗하다	화장실의 청결도 분석하기 위함이다

※출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자가 작성

### 3. 공항서비스 만족도 분석

이번 설문은 400부를 회수할 예정으로 설문조사를 실시하였다. 인터넷 설문 조사의 불안정성과 일부 조사항목에 대한 무응답 결측치로 인한 샘플을 제거하고 이에 최종적으로 유효한 설문지 406부를 회수하여 분석에 상용하였다. 성별에 따르면 남자가 162명, 여자가 244명으로 나타났다. 남자보다 여자의 수가 많은 것으로 조사되었다. 연령대별로는 20대가 239명으로 가장 많았으며, 30대가

86명, 40대가 57명, 50대가 21명, 60대(60대이상 포함)가 3명의 순으로 나타났다. 제주국제공항을 방문한 중국인 관광객 중에 여행을 목적으로 한 사람이 232명으로 가장 많았으며, 쇼핑이 86명, 유학이 40명, 출장이 34명, 기타가 14명 순으로 나타났다. 직업별로는 회사원이 가장 많았으며 학생의 수가 90명, 서비스업의 수가 74명, 공무원의 수가 68명, 자영업자의 수가 47명, 전문/기술직의 수가 36명의 순서로 나타났다. 그리고 동반 유무에 따라서는 동반자 없는 수가 35명, 동반자 있는 수가 371명으로 조사되었다.

고객 유형별에 따라 공항 서비스 만족도가 어떠한 영향을 미치는지 연구하기 위해 공항 서비스 평가 요소를 도출하여 설문지 만들고 조사를 실시하였다. 이번 조사의 분석은 각 요소(공항교통, 체크인, 보안안내시설, 입국심사, 편의시설)와 각 기본 정보(성별, 연령대, 방문목적, 직업, 동반유무)의 평균값을 도출함으로써 다양한 요소가 연령별, 성별, 직업별이 만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

공항서비스의 문항별 만족도를 분석한 결과는 <표 3-2>와 같다. 이를 살펴보면 ‘공항 카트를 사용하는데 편리하다’는 문항의 평균 점수는 3.8점으로 가장 높으며, ‘공항 주차장 사용하는데 편리하다’는 문항은 3.77점으로 그 뒤를 이었다. 이는 중국인들은 공항의 카트를 이용할 때 편리함을 느끼며 관광객들이 주차장을 많이 사용하지 않더라도 제주국제공항 앞에 있는 주차장이 잘 정비되어 있다는 인식을 갖고 있다는 것으로 해석할 수 있다. 다음은 '화장실 깨끗하다'가 3.76점, '공항 인도표와 안내도를 한눈에 볼 수 있다' 3.75점, '교통수단으로 공항에 오는데 편리하다' 3.71점, '다양한 공항 정보를 얻을 수 있다' 3.71점, '교통수단으로 공항에 나가는데 편리하다'가 3.70점의 순서로 나타났다. 반면에 ‘탑승 수속을 밟을 때 대기시간’과 ‘공항 상점의 상품종류’의 평균점수가 2.25점과 2.26점으로 가장 낮게 나타났다.

<표3-2> 공항 서비스 문항별 만족도 분석 결과

변수		최소값	최대값	평균	표준편차
1	제주국제공항에 대한 전반적 만족하다	1.00	5.00	3.7980	0.73943
2	교통수단으로 공항에 오는데 편리하다	1.00	5.00	3.7167	0.85552

3	교통수단으로 공항에 나가는데 편리하다	1.00	5.00	3.7069	0.89735
4	공항주차장 사용하는데 편리하다	1.00	5.00	3.7759	0.76433
5	탑승 수속을 밟는 직원들 친절하다	1.00	5.00	2.9754	0.76619
6	탑승 수속을 밟을 때가 대기시간 길다	1.00	5.00	2.2562	0.85974
7	탑승 수속을 밟을 때가 많이 복잡한다	1.00	5.00	3.0443	0.73569
8	공항 보안 시설 잘 돼 있다	1.00	5.00	3.6847	0.93972
9	다양한 공항 정보를 얻을 수 있다	1.00	5.00	3.7118	0.87951
10	공항 인도표와 안내도를 한눈에 볼 수 있다	1.00	5.00	3.7586	0.87255
11	공항 카트 사용하는데 편리하다	1.00	5.00	3.8005	0.80560
12	입국심사를 할 때가 대기시간 길다	1.00	5.00	2.2882	0.85963
13	입국심사를 할 때가 복잡한다	1.00	5.00	3.0616	0.77851
14	입국심사를 밟는 직원들 친절하다	1.00	5.00	2.9852	0.74355
15	입국할 때가 짐을 찾기 쉽다	1.00	5.00	2.2931	0.84345
16	공항 상점의 직원들 친절하다	1.00	5.00	2.9778	0.75490
17	공항 상점의 상품종류가 다양하다	1.00	5.00	2.2685	0.87734
18	환전 및ATM사용하는데 유익하다	1.00	5.00	2.9803	0.72323
19	화장실에 찾기 편하다	1.00	5.00	3.7069	0.87223
20	화장실 안에 깨끗하다	1.00	5.00	3.7611	0.85176

분석 결과 종합만족도의 평균점수가 3.79점으로 나타나 제주국제공항 서비스의 만족도가 전반적으로 높은 것으로 해석할 수 있다. 이를 요소별로 분석해보면 ‘보안시설 만족도’가 3.73점, ‘공항교통 만족도’ 3.73점, ‘편리시설 만족도’ 3.13점, ‘체크인 만족도’ 2.75점, ‘입국심사 만족도’가 2.65점 순으로 나타났다. 이는 전반적으로 입국심사 과정과 체크인 과정 관련한 문항은 낮게 나타났으며, 교통 편리시설과 보안안내 등과 관련된 기본 시설 문항은 높게 나타났다. 이러한

결과는 중국인들은 대면 서비스를 받을 때 서비스 만족도가 높지 않다는 것을 알 수 있다. 특히 입국심사 과정과 체크인 과정 중 대기시간에 대한 문항은 가장 낮은 점수로 나타났다. 각 문제의 값이 불균등성이 있기 때문에 만족도가 상대적으로 낮은 콘텐츠에 대해서는 보다 심층적인 분석 연구가 필요하다.

<표 3-3> 요소별 서비스 만족도 분석 결과

구분	평균	표준편차	최소값	최대값		
1	종합 만족도	3.7980	0.73943	1.00	5.00	
2	공항교통 만족도	3.7332	3.21	0.63610	1.00	4.67
3	체크인 만족도	2.7586		0.50270	1.00	4.67
4	보안시설 만족도	3.7389		0.56590	1.50	5.00
5	입국심사 만족도	2.6570		0.43441	1.50	5.00
6	편리시설 만족도	3.1389		0.33291	1.60	4.40

제주국제공항 서비스 품질 만족도 구성요소에 대한 상관관계 분석 결과 ‘공항교통’과 ‘보안안내시설’ 만족도가 0.476의 상관계수로 가장 높은 상관관계를 나타냈다. 이와는 반대로 ‘공항교통’과 ‘입국심사’ 만족도는 -0.359로 가장 낮은 상관관계를 보였다. 또한 종합만족도와 상관관계는 공항교통>보안안내시설>편리시설>체크인과정>입국심사과정 순으로 나타났다.

기술통계 결과의 만족도에 따라 상관관계가 다르게 나타났다. 만족도가 높게 나온 보안안내시설, 공항교통의 종합만족도와의 피어슨 상관 계수가 0.476와 0.431으로 나타났다. 반면에 공항교통과 보안안내시설은 만족도 낮은 체크인과정과 입국심사 간의 피어슨 상관 계수가 -0.134, -0.192, -0.359, -0.357 로 낮은 값으로 나타났다.

<표 3-4> 제주공항 서비스 만족도 요인 상관관계 분석 결과

구분		종합 만족도	공항 교통	체크인	보안 안내 시설	입국 심사	편의 시설
종합 만족도	피어슨 상관 계수	1	.431**	-.107*	.313**	-.337**	.048
	유의성		<.0001	.031	<.0001	<.0001	.334
공항 교통	피어슨 상관 계수	.431**	1	-.134**	.476**	-.359**	.114*
	유의성	<.0001		.007	<.0001	<.0001	.022
체크인	피어슨 상관 계수	-.107*	-.134**	1	-.192**	.140**	-.117*
	유의성	.031	.007		.000	.005	.019
보안 안내 시설	피어슨 상관 계수	.313**	.476**	-.192**	1	-.357**	.135**
	유의성	<.0001	<.0001	<.0001		<.0001	.007
입국 심사	피어슨 상관 계수	-.337**	-.359**	.140**	-.357**	1	-.172**
	유의성	<.0001	<.0001	.005	<.0001		.001
편의 시설	피어슨 상관 계수	.048	.114*	-.117*	.135**	-.172**	1
	유의성	.334	.022	.019	.007	.001	

\*\* . P<0.01 \* . P<0.05

제주국제공항의 성별에 따른 만족도 분석 결과 종합만족도, 공항교통, 보안 안내시설과 편의시설 부분에 대해서 여성이 남성에 비해 만족도가 높게 나타났다. 반면 체크인과 입국심사 두 부분에 대해서는 여성에 비해 남성의 만족도가 더 높게 나타났다. 남성의 만족도는 종합만족도(3.439점), 보안안내시설(3.345점), 공항교통(3.331점), 편의시설(3.046점), 체크인(2.891점), 입국심사(2.893점)의 순으로 나타났다. 이는 공항 전체에 대한 만족도는 여성이 높은 편이지만 심사에 대한 만족도는 낮은 편이라고 해석할 수 있다.

보안안내시설과 입국심사의 경우 유의확률이 0.0591과 0.358로 0.05보다 큰 것으로 나타나 유의미 하지 않다. 그러므로 이 두 항목에 대해서는 성별간 차

이가 없다고 할 수 있다. 반면 종합만족도, 공항교통, 체크인, 편의시설의 경우는 유의확률이 0.05보다 작은 값으로 나와 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이는 성별간 차이가 있어 남성보다 여성이 더 만족한다는 것을 뒷받침하고 있다.

<표 3-5> 성별에 따른 서비스 만족도 분석 결과

구분		종합 만족도	공항교통	체크인	보안 안내시설	입국심사	편의시설
남성	평균	3.4938	3.3313	2.8971	3.3457	2.8935	3.0469
	표준편차	1.10474	0.86453	0.7769	0.73938	0.6173	0.51441
여성	평균	4.134	4.023	2.6667	4.143	2.5	3.2
	표준편차	0.24234	0.3453	1.342	0.234R	0.2344	0.2344
F		7.162	12.090	-4.636	13.832	-9.964	4.652
유의확률		0.0273*	0.0051**	0.038*	0.0591	0.358	0.0316*

\* p<0.05, \*\* p<0.01

제주국제공항의 연령대에 따른 만족도를 분석하면 종합만족도는 4.103점으로 60대 이상이 가장 높게 나왔으며 다음으로 40대가 3.9535점으로 높게 나타났다. 30대는 3.667점, 20대는 3.1905점으로 나타났으며 30대는 3점으로 가장 낮게 나타났다.

각 요소별로 살펴보면, 60대를 제외하고 20대, 30대, 40대, 50대는 공항교통에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 60대는 보안 안내시설의 만족도가 가장 높게 나타났다. 반면 20대, 30대, 40대는 입국심사에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났으며, 50대는 체크인 항목에 대한 만족도, 60대는 편의시설에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다.

이러한 연령별 차이는 종합만족도(0.0293), 공항교통(0.0324), 입국심사(0.0112), 편의 시설(0.0346)의 유의확률이 0.05보다 작아 통계적으로 유의미하다고 할 수 있다. 그러므로 연령별 만족도에 차이가 있다고 해석할 수 있다. 뿐만 아니라 체크인, 보안 안내시설의 만족도의 경우 유의확률이 0.05보다 커 통계

적으로 유의미 하지 않으므로 연령별로 만족도에 차이가 없다고 해석할 수 있다. 편의시설의 경우 유의확률이 0.0346으로 유의미한 것으로 나타나 이 항목 또한 연령별 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 50대와 60대는 3.819점과 3.8점으로 나타났으나 20대는 3.0837점, 30대는 3.1018점으로 비교적 낮은 점수로 나타나 만족도에 차이가 있는 것을 확인 할 수 있다.

<표3-6> 연령대에 따른 서비스 만족도 분석 결과

구분		종합 만족도	공항교통	체크인	보안 안내시설	입국심사	편의시설
20-30	평균	3.1905	3.6667	2.6667	3.2024	2.5	3.0837
	표준편차	0.87689	0.45354	0.56456	0.5465	0.56476	0.4324
30-40	평균	3	3.7868	2.7519	3.5785	2.7122	3.1018
	표준편차	0.40313	0.55991	0.70328	0.60179	0.4262	0.39343
40-50	평균	3.9535	3.8254	3.0351	3.5916	2.9649	3.2
	표준편차	1.36277	0.87291	0.81329	0.79072	0.6821	0.62578
50-60	평균	3.6667	3.924	3.0635	3.8333	3.3452	3.819
	표준편차	1.32737	0.92867	0.83413	0.79694	0.7885	0.50559
60 이상	평균	4.103	4.0125	3.8889	4.2323	3.9167	3.8
	표준편차	2.08167	1.132	0.69389	1.25831	0.62915	0.69282
F		37.020	85.239	8.945	58.967	39.768	9.075
유의확률		0.0293*	0.0324*	0.0596	0.0512	0.0112*	0.0346*

\* p<0.05, \*\* p<0.01

방문목적에 따른 제주국제공항의 서비스 만족도는 유학(4.25)을 목적으로 한 중국인들의 종합만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며 기타(2.9286)의 경우가 가장 낮은 것으로 나타났다.

각 요소별로 살펴보면 여행(4.012)과 쇼핑(3.4574)을 목적으로 제주도를 방문한 중국인들은 공항교통의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 유학생의 경우는 입국심사의 만족도가 4.102점으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 출장으로 방문한 경우는 3.2297점으로 보안 안내시설의 만족도가 가장 높게 나타났다.

이와는 반대로 여행(2.5)과 출장(2.6125)의 목적으로 제주도를 방문한 중국인들은 입국심사의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났으며, 쇼핑(2.8295)으로 목적으로 방문한 중국인들도 체크인의 만족도가 가장 낮게, 두 번째로 입국심사(2.8576)의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타나 유학생과는 차이가 있었다. 유학생의 경우는 편의시설의 만족도가 3.125점으로 가장 낮은 것으로 조사되었다. 또한 출장을 목적으로 방문한 중국인의 경우 다른 목적으로 방문한 중국인의 경우보다 공항교통에 대한 만족도가 2.8829점으로 상대적으로 낮게 나타났다.

유의확률을 살펴보면 종합만족도, 공항교통, 체크인, 보안 안내시설, 편의시설은 0.05보다 낮게 나타나 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이는 방문목적에 따라 서비스 만족도에 차이가 있다고 해석 할 수 있다. 입국심사의 경우는 유의확률이 0.514점으로 0.05점보다 크므로 방문목적에 따른 서비스 만족도에는 차이가 없다. 즉, 평균점수를 살펴보았을 때 전반적으로 만족하고 있지 않다고 해석 할 수 있다.

<표3-7> 방문목적에 따른 서비스 만족도 분석 결과

구 분		종합 만족도	공항교통	체크인	보안 안내시설	입국심사	편의시설
여행	평균	3.875	4.012	2.6667	3.95	2.5	3.1081
	표준편차	0.5435	0.5646	0.5447	0.54345	0.3544	0.3424
유학	평균	4.25	4.002	3.2162	3.2689	4.102	3.125
	표준편차	0.3545	0.46545	0.7646	0.7677	0.4352	0.5344
쇼핑	평균	3.5698	3.4574	2.8295	3.2471	2.8576	3.0116
	표준편차	0.98865	0.73927	0.78506	0.69821	0.57846	0.52186

출장	평균	3.1892	2.8829	2.916	3.2297	2.6125	3.2
	표준편차	1.44986	0.95973	0.96933	0.83827	0.70969	0.62998
기타	평균	2.9286	2.5476	2.881	3.0893	3.0893	2.8286
	표준편차	1.32806	0.96615	0.64856	0.80028	0.75706	0.53122
F		21.935	78.805	11.660	72.977	41.570	9.221
유의확률		0.008**	0.004**	0.021*	0.036*	0.514	0.013*

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

직업에 따른 서비스 만족도를 분석한 결과 자영업자들의 종합만족도가 4.545점으로 가장 높은 것으로 나타났다. 다음으로 공무원이 4.1243점, 회사원이 3.7565점, 전문/기술직이 3.329점, 서비스업직원이 3.26점으로 나타났으며 학생이 3.0889점으로 가장 낮게 나타났다.

각 요소별로 보면 학생(3.111), 회사원(4.0212), 서비스업직원(3.661), 전문/기술직(3.26)인 경우 모두 보안 안내시설 만족도가 가장 높게 나타났다. 공무원의 경우는 공항교통과 보안 안내시설의 점수가 3.545점으로 같아 두 항목의 만족도가 높게 나타났으며, 자영업인 경우는 공항교통의 만족도가 3.8085점으로 가장 높게 나타났다.

반면, 학생(2.8963), 회사원(2.556), 공무원(2.5), 자영업(2.7926)인 경우 입국심사의 만족도가 가장 낮게 나타났으며, 서비스업직원(2.84)과 전문/기술직(2.77)인 경우는 체크인 만족도가 가장 낮게 나타났다.

종합만족도, 공항교통, 체크인, 입국심사의 유의확률의 수치가 0.05보다 작아 직업에 따른 만족도에 차이가 있다고 해석할 수 있다. 반면 앞서 평균을 살펴보았듯이 보안 안내시설의 경우 유의확률이 0.05보다 높아 직업에 따른 만족도에는 차이가 없는 것으로 해석할 수 있으며, 편의시설 역시 0.0571로 만족도에는 큰 차이가 없는 것으로 해석할 수 있다. 다만 편의시설의 학생 만족도 평균점수(2.9911)가 다른 직업에 비해 상대적으로 낮은 점은 주목할 필요가 있어 보인다.

<표3-8> 직업에 따른 서비스 만족도 분석 결과

구분		종합 만족도	공항교통	체크인	보안 안내시설	입국심사	편의시설
학생	평균	3.0889	3.0556	2.9889	3.1111	2.8963	2.9911
	표준편차	1.35451	0.88917	0.80176	0.77904	0.69486	0.6107
회사원	평균	3.7565	3.453	2.6667	4.0212	2.556	3.1065
	표준편차	0.7364	0.27647	0.74234	0.36434	0.7326	0.78632
서비스 업직원	평균	3.26	3.35	2.84	3.661	2.86	3.562
	표준편차	0.73674	0.26473	0.32764	0.65342	0.63264	0.63254
공무원	평균	4.1243	3.545	2.6667	3.545	2.5	3.23
	표준편차	0.4656	0.6656	0.5565	0.45354	0.5665	0.43545
자영업	평균	4.545	3.8085	2.844	3.4468	2.7926	3.0723
	표준편차	0.5464	0.49022	0.90583	0.62323	0.50357	0.43022
전문/기 술직	평균	3.329	2.87	2.77	3.26	2.914	3.035
	표준편차	0.4556	0.3242	0.32543	0.35433	0.54324	0.43453
F		28.489	81.014	6.225	64.350	31.906	6.096
유의확률		0.0126*	0.0254*	0.0138*	0.358	0.0427*	0.0571

\* p<0.05, \*\* p<0.01

동반유무에 따른 만족도의 분석 결과를 보면 동반자가 없는 경우 종합만족도가 3.7652점으로 더 높은 것으로 나타났다. 각 요소별로는 동반자가 있는 경우는 공항교통이 3.8257점으로 가장 높게 나왔으며, 입국심사가 2.5977점으로 가장 낮게 나왔다. 동반자가 없는 경우에는 3.5938점으로 보안 안내시설의 만족도가 가장 높게 나타났으며, 2.7524점으로 공항교통의 만족도가 가장 낮게 나왔다. 공항교통을 제외하고 동반자가 없는 경우의 서비스 만족도 값이 전체적으로 높은 것으로 나타났다.

동반유무에 따른 만족도는 모든 항목이 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 동반유무에 따라 만족도는 달라진다고 해석할 수 있다.

<표3-9> 동반유무에 따른 만족도 분석 결과

구분		종합 만족도	공항교통	체크인	보안 안내시설	입국심사	편의시설
있다	평균	3.5857	3.8257	2.7251	3.5571	2.5977	3.0143
	표준편차	0.59562	0.51364	0.44976	0.4996	0.3522	0.2865
없다	평균	3.7652	2.7524	3.1143	3.5938	3.2857	3.1601
	표준편차	1.44245	0.93005	0.81627	0.84689	0.67285	0.60835
F		6.234	10.825	-4.481	6.698	-9.990	4.264
유의확률		0.0338*	0.0037**	0.0201*	0.0143*	0.0395*	0.0414*

\* p<0.05, \*\* p<0.01

위의 결과를 종합하면, 제주도를 방문하는 중국인 관광객들이 제주국제공항의 보안안내시설과 공항교통의 만족도가 높은 수준인 것을 알 수 있으면 편의시설, 체크인, 입국심사의 만족도가 상대적으로 낮은 것을 알 수 있다. 이러한 결과를 반영하여 제주국제공항 서비스 만족도 제고를 위한 정책 제언을 하고자 한다.

## IV. 제주국제공항 서비스 만족도 제고를 위한 정책제언

2011년 조선일보가 보도한 ‘한국상회’는 중국인들이 한국에 와서 가장 불편한 점을 조사한 결과 언어의 불편이 57.3%로 나타났으며, 중국어 안내판 부족이 34.0%, 교통 불편이 21.3%로 나타났다.<sup>15)</sup> 제주도는 중국인에 대한 무비자 제도를 시행하고 있으며 인기가 많은 도시로, 2015년에는 전국에서 서비스업과 소매 판매업의 증가율이 6.1%(전국 평균 2.9%)로 가장 빠르게 성장하는 도시가 되었다.<sup>16)</sup>

본 연구의 설문 분석 결과를 살펴보면 제주국제공항 서비스 만족의 다섯 요인 중에서 체크인과 입국심사 과정에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것을 알 수 있다. 이에 따라 제주도의 경제성장에 맞춰 중국인의 제주국제공항 서비스 만족도를 높이기 위한 제주국제공항 환경 개선이 필요하다고 할 수 있다.

### 1. 공항교통에 대한 정책제언

제주도의 대중교통은 지하철이 없지만 대중교통의 이용만족도가 전국1위를 차지했다. 하지만 한국어를 할 줄 모르는 여행을 온 중국인들에게는 불편이 많았다. 앞서 언급하였듯이 중국인의 한국 관광 시 불편한 점은 주로 언어 불편, 표지판 부족임을 알 수 있다. 이러한 내용과 본 연구의 데이터 분석을 결합하여 공항 교통에 대한 다음 세 가지 정책을 제언한다.

첫째, 일부 관광버스에만 다언어 서비스가(중국어 책자와 버스 안내 직원이 배치되어있다.) 있으며 대부분의 시내·외 버스는 중국어 서비스가 없다. 제주도는 지하철이 없고 버스와 택시가 외국인의 주요 교통수단으로 버스정류장과 버스 안내표에 중국어 안내판과 중국어 도착 안내문이 필요하다.

15) 朝鮮日報中文網, 韓媒: "中國人來韓國旅遊最不方便的是什麼?"

16) 아시아경제(2016.2.18.)중국인 관광객효과:지난해 제주 서비스업-소매판매 성장 전국 최고.

둘째, 제주도의 일부 택시에는 중국인의 의사소통을 위해 붙여 놓은 통역 서비스 전화를 볼 수 있다. 그리고 이 방법은 택시에만 사용되고 있고 다른 교통 수단에는 사용되고 있지 않다. 운전기사가 버스 내에서 중국어로 안내해주는 제도가 필요하다.

셋째, 대부분의 식당과 호텔이 시내 지역에 밀집되어 있기 때문에 제주도를 찾는 중국인 관광객들이 시내까지 이동할 수 있는 교통편이 중요하다. 그래서 공항에 시내로 가는 교통 안내도를 설치할 수 있는 제언을 한다. 공항에서 시내로 접근하는 교통에 대한 앱을 만들어서 중국 관광객들이 제주 교통을 편리하게 이용할 수 있도록 해줄 필요가 있다.

## 2. 체크인 과정에 대한 정책제언

분석 결과에 따르면 중국인은 체크인 과정에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 대면 서비스 방식이므로 의사소통의 불편함으로 인해 중국인이 이 서비스에 대한 만족도가 낮은 것으로 해석할 수 있다. 체크인 과정의 3개 문항 중 탑승 수속을 할 때 대기 시간이 지나치게 길어져 평균값이 가장 낮았다. 이를 보완하기 위해 다음 두 가지 정책을 제언하고자 한다.

먼저, 언어소통의 불편을 해소하기 위해 체크인 직원의 다언어 능력의 향상을 위한 제도마련을 제안한다. 안내하시거나 체크인 하시는 분들이 중국인들을 대할 때 친절하며 중국어에 능숙하기를 바라고 있다. 혹은 중국인에게는 중국인 직원이 서비스를 제공하는 것도 다른 방안일 수 있다.

다음은 제주를 찾는 관광객이 많아 대기시간이 길어지기 때문에 인천공항처럼 공항 내에 의자를 설치하며, 국내선처럼 자동화기기 설치를 가속화해야 할 필요가 있다.

### 3. 보안 안내시설에 대한 정책제언

인구가 고도로 집중된 공항은 비상시 고객의 신체 안전과 재산 안전 보장이 필요하므로 안전에 대한 안내와 안전시설에 대한 관광객의 주의가 중요하다. 말이 통하지 않는 외국인에게는 안내판과 안전시설에 대한 이해도를 높일 수 있도록 하는 것이 중요하다.

제주국제공항에는 영문이나 중국어로 된 비상구 노선도나 안내도가 눈에 띄지 않고, 다언어 서비스가 설치되어 있지 않다. 다언어 안내도를 강화하고 중국어를 사용하는 직원 서비스를 제안한다.

제주국제공항 내에서 중국어 방송으로 중국인 관광객들을 위한 안내를 할 필요가 있다. 특히 비상시 공항 근무자가 방송하는 안내방송을 고객이 알아들을 수 있는지 여부를 확인해야 한다.

### 4. 입국 심사과정에 대한 정책제언

중국인에 대한 무사증 제도로 관광 인기도시인 제주도는 선행연구에서 살펴본 바와 같이 중국인 관광객이 전반적으로 늘어나는 추세이다. 중국인의 제주도 입국의 첫 번째 단계가 입국심사인 만큼 관광객 증가에 따른 입국심사도 일부 최적화할 필요가 있다. 그래서 다음 두 가지 의견을 제안한다.

첫째, 현재 입국심사 때 설치되어 있는 자동화기기는 내국인에게만 개방되어 있으며 외국인은 인공통로로만 다닐 수 있도록 되어 있으며 시간도 오래 걸린다. 이를 해소하기 위해 심사 제도를 보완하고 자동화 기기의 외국인 대상 실시의 가속화를 제안한다. 중국인들이 집중적으로 들어올 때에는 중국어를 잘 하는 분들이 담당하는 창구를 확대할 필요가 있다.

둘째, 상대적으로 한국인은 인적 교류에서 예의범절을 더욱 중시한다. 입국심사 때 직원과 손님 간의 문화적 차이로 인한 일련의 불존중 갈등에 대해서는

직원에 대한 교육을 통한 문화적 차이를 이해하는 데 힘을 보태야 한다. 문화 차이로 인해 업무 정서를 가져오는 것을 방지한다.

## 5. 편의시설에 대한 정책제언

분석 결과 제주도 방문 목적 중 여행과 쇼핑이 가장 많았다. 여행과 쇼핑은 제주도의 경제에 수익을 가져다 줄 뿐만 아니라 공항도 이러한 목적의 관광객의 소비를 이끌어내어 경제적 이익을 얻을 수 있다. 대부분 중국인들은 2시간 이상 일찍 공항에 나가 대기하고 있어, 대기 시간이 남아 여유가 있는 고객은 공항 내에서 쇼핑을 할 수 있다. 현재 제주국제공항 국제선 구역에는 음식 편의시설이 설치되어 있지 않아 음식 편의시설 설치를 제안하고 싶다. 제주도는 국제관광지이므로 국제선 주변에 식당, 카페, 분식 등의 코너를 확대하여 장거리 여객에게 도움을 주는 배려가 필요하다. 편의시설 관리도 중국어를 할 수 있는 직원을 적절히 늘리거나 중국어 메뉴를 설치할 수 있는 것을 제안한다.

## V. 결 론

### 1. 연구의 요약

본 연구는 제주국제공항을 이용하는 중국인 관광객들을 다양한 유형에 따라 제주국제공항의 서비스 만족도를 연구하였다. 연구의 표본 총 406명을 확보하여 제주국제공항 서비스 품질 만족도 조사의 결과를 바탕으로 연구를 진행하였다.

본 연구는 서비스품질 변화에 따른 종합만족도 차이를 확인하기 위하여 선행연구를 바탕으로 제주국제공항에 대한 평가요소를 도출하여 종속변수로 하고 공항서비스 만족도를 독립변수로 하는 모델을 구성한 후에 영향력 있는 요인을 확인하기 위해 기술통계 분석, 상관관계 분석을 하였다.

조사결과에 따르면 성별에 따른 분석결과 대부분 서비스 항목에서 (종합만족도, 공항교통, 보안안내시설, 편리시설) 남자보다 여자가 높은 서비스 만족도를 보이지만 체크인과 입국심사의 항목은 여자보다 남성이 비교적으로 만족도 높았다. 연령에 따른 분석결과를 보면 20대와 30대는 비교적으로 낮은 만족도를 보였지만 모든 서비스 문항에서 60대 이상의 연령이 전체적으로 높은 서비스 만족도를 나타냈다. 방문목적에 따른 분석결과 여행을 목적으로 방문한 관광객의 수가 가장 많았으며, 만족도에 대해서는 유학하러 온 중국인과의 차이가 많은 것으로 나타났다. 제주도를 방문한 대부분의 중국인들은 입국심사와 체크인하는 과정에 대한 만족도 높지 않은 것으로 나타났으며 유학하러 온 중국인들은 편의시설에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 학생, 공무원, 자영업자, 전문가/기술직들은 종합만족도에 대해 모두 높은 값으로 나타났다. 동반자가 있는 경우에 공항교통 이용에 더 만족하고 있다는 것을 확인할 수 있었다. 공항교통을 제외하고 동반자가 없는 경우에 서비스 만족도 값이 전체적으로 높은 것으로 나타났다.

이번 조사 결과에 따르면 중국인 관광객들의 만족도 향상 방안을 마련해야 한다는 것을 알 수 있다. 특히, 체크인 과정과 입국심사 과정에 대한 평가가 높지 않아서 직원에 대한 문화 차이, 서비스 태도, 중국어 능력 등을 향상시켜야 하는 시사점 알 수 있다.

이번 조사의 정책제언에 대해서는 인프라 측면에서 카페, 음식점 등의 인프라를 적절히 추가한다. 인력관리는 어학능력 교육을 늘리고 문화적 차이를 유도하는 것이 좋다. 고객의 요구를 충족시키는 동시에 경제적 수입과 공항의 접대능력을 향상시킬 수 있다.

## 2. 연구의 한계

본 연구는 다양한 고객 유형에 따른 제주국제공항 서비스 만족도 차이를 분석하고 제주국제공항의 서비스 향상을 위한 정책제언을 하였으나 다음과 같은 연구의 한계가 있다.

첫째, 문헌의 수집과 선행연구가 포괄적이지 못하기 때문에 제주국제공항의 평가요소에 대한 분석도 포괄적이지 않을 수 있다. 중국인에 대한 제주도국제공항 관련한 만족도 조사가 많지 않아 이번 조사는 기회이고 도전이다. 그래서 관련 문헌과 학술논문이 많지 않았다. 인천국제공항 만족도 조사에 관한 문헌과 논문을 참고하였으나 제주국제공항과의 차이가 있을 수 있는 한계가 있다.

둘째, 이번 연구는 공항교통, 체크인, 보안 안내시설, 입국심사, 편의시설 등 다섯 개 요소 측면에서만 진행되었으며 각 요소의 구체적인 부분에 대해서는 심층적인 연구가 이뤄지지 않았다는 한계가 있다. 특히 측정된 평가요소를 살펴보면 종합만족도, 공항교통만족도, 체크인만족도, 보안안내시설만족도, 입국심사만족도, 편의시설만족도 등 6개의 요소별로 조사하였다. 공항교통에 대한 접근교통과 주차시설에 대해 조사를 하였으나 버스, 택시, 운전 등의 어떠한 방식으로 접근하는지, 버스, 택시의 청결도 등의 세부적인 조사가 부족하다. 체크인 하는 과정에 대한 대기시간, 직원의 친절성, 체크인 복잡정도 3가지 문항으로 조사했지

만 체크인 과정에 대한 더 구체적으로 조사하지 못하는 문제가 있다. 입국심사 과정도 3문항으로만 조사하여 입국심사의 절차, 서류심사, 세관검사, 안전검사도 등의 조사가 부족한 한계가 있다. 보안안내시설과 편의시설 문항에 대한 설계가 부족하고 구체적으로 고찰하지 못한 한계가 있다.

셋째, 이번 조사는 기술통계와 상관관계 분석 등 간단한 분석 방법으로 진행하여 데이터 간의 관계와 영향에 대한 분석이 부족하다. 운용한 분석방법은 간단한 분석부분에서만 검토만 했을 뿐 다방면에서 비교분석을 하지 않았기 때문에 분석의 결과에 대한 판단에 오차가 있을 수 있다. 그래서 데이터 분석 방법을 익히 알고, 데이터 내용을 정확하게 표현하는 것이 향후 연구에 필요하다.

이상 여러 가지의 한계로 제주국제공항에 대한 평가도 오차가 있을 수 있다. 이러한 문제는 고객의 서비스 만족도 향상에 알맞은 정책제언을 할 수 없다. 향후 폭넓은 선행연구를 통한 구체적이고 현실적인 설문지를 설계하고 세부적인 문항을 만들어 추가적인 연구를 진행한다면 제주국제공항 이용 고객의 유형별 서비스 품질 만족도와 이를 향상하기 위한 방안 연구에 도움이 될 것이다.

## 참 고 문 헌

### <국내논문>

- 이재환·홍석진(2006). 인천국제공항의 경쟁력 향상 방안에 관한 연구. 「대한교통학회 학술 대회지」, 50(2):809-818.
- 장대성·김영택·전순란(2011). 김포공항 서비스 품질에 관한 비교 연구: 공항 이용객과 항공 산업종사자 대상으로 「한국서비스경영학회 추계학술 발표대회」, 29(3):55-74.
- 이유재·유성진·이준엽(1996) “대기가 서비스 평가에 미치는 영향에 관한 종합적 고찰” 「經營論集」, 30(3):107-137.
- 장대성(2004). 국제공항 서비스품질 측정도구 개발에 관한 연구:인천 및 김포국제공항을 대상으로. 「품질경영학회지」, pp.59-76
- 최정규·박용화(2007). 소비자 인식에 따른 주요공항의 서비스 평가. 「大韓交通學會誌」, pp.27 - 37.
- 김병중·양한모(2000). 공항 및 공역관리 제도 개선에 관한연구. 「한국항공 우주정책·법학회지」, pp.246-273.
- 박수영·이미혜(2019). 항공사 서비스품질의 중요도와 만족도 연구. 「한국기업경영학회」, pp.201-222
- 장대성·김영택·전순란(2001). 공항이용객과 항공사종사자간 김포국제공항 서비스 품질 평가와 만족에 관한 연구. 「대한경영학회지」, pp.277-295.
- 최진호·박진우(2013). 기술준비도가 자동출입국 심사 시스템 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국항공운항학회」, pp.71-76
- 이청림·라선아(2015). 공항 서비스품질 및 고객만족 모형의 개발: 인천 공항 출입국 고객의 MOT분석을 통한 접근. 「한국항공경영학회지」, pp.95
- 김경숙(1998). 한국 국제선 승객의 항공사와 공항 서비스만족도 분석. 「관광개발논총」, pp.285-306.

- 여세희(2014). 공항서비스 품질이 이용객 만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 대구국제공항을 중심으로 「한국호텔관광학회」 pp.24-31
- 김민수(2007). 「인천국제공항의 서비스품질 특성과 이용만족 및 충성도에 관한 연구-한국인, 중국인, 일본인 여객 중심으로」.경기대학교 박사 학위논문.
- 김구영(2018). 「인천공항 셀프서비스기술 및 지원기술에 대한 인식이 공항 이용객의 재이용 의사에 미치는 영향」.한국항공대학교 박사학위논문.
- 차상현(2019). 「고객유형별 인천국제공항 서비스 만족도에 관한 연구」. 서울대학교 석사학위논문.
- 양정숙(2012). 「제주 공항서비스 질에 관한 이용객의 기대에 관한 연구」. 한국항공대학교 대학원 석사학위논문.
- 김민철(2013). 「공항 서비스품질요인이 관광이미지에 미치는 영향 : 제주공항을 중심으로」. 서울대학교 석사학위논문.
- 송지순(2013). 「SPSS 통계분석법」. 21세기사 p.206-214

<외국논문>

- Christian Grönroos(1990). Service Management and Marketing: a customer relationship management approach, Lexington Book, Lexington, Mass.,p.27.
- Sasser, W. Earl, Olsen Richard Paul, and Wyckoff, D. Dary (1978). Management of Service Operations, Allynand Bacon, Boston, p.8
- David A. Garvin (1984). What Does Product Quality Really Mean, Sloan Management Review, 26(1):25-28.
- Parasuraman, A, V, Zeithaml and L. L. Berry(1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, Journal of Retailing, 60(1) :12-40.

Parasuraman, A., A, Zeithaml and L. L. Berry(1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Ruture Research. Journal of Marketing, 49(1):33-40.

Parasuraman, A, A, Zeithaml and L. L. Berry(1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality." Journal of Marketing, 52(1):35-48.

Tim R. V. Davis(1999), "Different Service Firms, Different Core competencies", Business Horizons, 40(5):23-33.

Garvin, D. A(1991). Competing on the Eight Dimensions of Quality, Harvard Business Review, 69(2):101-109.

<웹사이트, 신문, 잡지, 기타>

국제공항협의회(ACI) 홈페이지: <http://www.aci.aero>.

제주국제항공사 홈페이지: <http://www.airport.kr>

제주특별자치도청: <http://www.jeju.go.kr>

朝鮮日報中文网; <http://www.ccnovel.com>

제주공항 개발구상 연구, 국토연구원(2012)

문화일보 12면(2012. 2. 7) “공항서비스 제주공항 1위”

조선일보(2011.7.26.)"제주 물가 비싸다"제주 관광객 불만 '1순위'

## ABSTRACT

### A Study on the Service Satisfaction of Jeju International Airport by Chinese

The purpose of this study was to analyze the problems present at the airport by conducting a service satisfaction survey during the process of using Jeju International Airport to the Chinese to develop the quality of service of Jeju International Airport in a good direction. Jeju International Airport is the third largest international airport in South Korea, and international customers are mainly Chinese, and the survey of Jeju Airport is important for the future development of Jeju Airport, as the number of Chinese tourists continues to increase over the past few years.

As the development of airports continues to grow around the world, so is the need for the airport's ability to entertain passengers. Economically, we want more aircraft to take off and land, and as many tourists come through the airport, they can receive a variety of services, including airport service and airport construction costs. Measuring the level of the airport is mainly due to three aspects: safety, efficiency, and quality of service. Specifically, the service process that the airport provides to its customers should be concise, smooth, convenient, and provide a comfortable and enjoyable value-added experience for customers. As the world's population shifts, the practical implications of research on how to improve the quality of airport services are becoming increasingly important.

the purpose of this study is as follows: First, through the theoretical discussion and the first study, we try to understand the factors that determine the service quality of Jeju International Airport and the influence of each factor on customer satisfaction. Second, the increase in the number of tourists will increase the burden and pressure of employees, and may be contradictory due to the cultural differences between employees and tourists. The number of Chinese tourists has increased; Therefore, I would like to know the airport infrastructure and the degree of kindness and proficiency of the staff, and make policy recommendations. Third, with the increase of tourists, the congestion of the airport increases, and the demand of customers for infrastructure increases. At present, restaurants and convenience stores at Jeju International Airport International Terminal need to be considered.

Based on the first research and research purpose, establish the model of the paper, get the analysis factors, and then design the questionnaire, and based on the data collected by the questionnaire to carry out the analysis and research.

The survey shows that chinese tourists need to come up with ways to improve their satisfaction. The results of this survey and related research show that chinese people currently traveling to Korea are mostly uncomfortable with language exchanges. In particular, there is a need to improve cultural differences, service attitudes, and Chinese language skills for employees because the check-in and immigration processs are not highly evaluated. Airport transportation and security information facilities are usually suggested for additional information and Chinese services. Currently, there are no food facilities in the international area of Jeju Airport, so we propose to install food amenities.

Key words: Airport Service, Jeju International Airport, airport comprehensive satisfaction, airport transportation, check-in, immigration, convenient facilities.

ID:

## 중국인의 제주국제공항 서비스 평가 연구를 위한 설문지

안녕하십니까?

바쁘신 와중에 소중한 시간을 내주셔서 감사합니다. 본 설문지는 제주대학교 일반대학원 행정학과 석사과정에 재학 중인 본 연구자의 석사 학위 논문을 위한 것으로” 중국인들의 제주국제공항 서비스 만족도”에 대한 연구를 위해 작성되었습니다. 귀하의 생각을 더 잘 표현하기 위해서, 이번 설문 조사는 익명 체를 채택하고 있으며, 수집된 정보는 논문의 데이터 분석에 한정됩니다.

귀하께서 응답하신 설문내용 및 개인 신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 따라 통계처리에만 사용될 것이며, 조사 목적 이외에는 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

감사합니다!

2019년 12월 제주대학교

연구자: 황자호

E-mail : 1127aad@gmail.com

전 화: 010-8866-5310

I. 응답자 기본사항에 대한 질문입니다. 해당 사항에 ‘√’로 표하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남      ② 여

2. 귀하의 연령대는?

- ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대    ⑤ 50대이상

3. 귀하께서 제주도에 오신 목적은?

- ① 여행    ② 유학    ③ 쇼핑    ④ 출장    ⑤ 기타\_\_\_\_\_

4. 귀하의 직업은?

- ① 학생    ② 회사원    ③ 서비스업    ④ 공무원    ⑤ 자영업    ⑥ 전문/기술  
직

5. 귀하께서 제주도에 같이 오신 동료이 있습니까?

- ① 있음(\_\_\_\_명)    ② 없음

I. 귀하가 제주국제공항의 서비스 요소에 대하여 어떻게 생각하십니까? (해당 사항에 '√'로 표하여 주십시오.)

문 항	매우불 만족	불만족	보통	만족	매우 만족
제주국제공항에 대한 전반적 만족하다	①	②	③	④	⑤
교통수단으로 공항에 오는데 편리하다	①	②	③	④	⑤
교통수단으로 공항에 나가는데 편리하다	①	②	③	④	⑤
공항주차장 사용하는데 편리하다	①	②	③	④	⑤
탑승 수속을 밟는 직원들 친절하다	①	②	③	④	⑤
탑승 수속을 밟을 때가 대기시간 길다	①	②	③	④	⑤
탑승 수속을 밟을 때가 많이 복잡하다	①	②	③	④	⑤
공항 보안 시설 잘 돼 있다	①	②	③	④	⑤
다양한 공항 정보를 얻을 수 있다	①	②	③	④	⑤
공항 인도 표와 안내도를 한눈에 볼 수 있다	①	②	③	④	⑤
공항 카트 사용하는데 편리하다	①	②	③	④	⑤
입국심사를 할 때가 대기시간 길다	①	②	③	④	⑤
입국심사를 할 때가 복잡하다	①	②	③	④	⑤
입국심사를 밟는 직원들 친절하다	①	②	③	④	⑤
입국할 때가 짐을 찾기 쉽다	①	②	③	④	⑤
공항 상점의 직원들 친절하다	①	②	③	④	⑤
공항 상점의 상품종류가 다양하다	①	②	③	④	⑤
환전 및ATM사용하는데 유익하다	①	②	③	④	⑤
화장실에 찾기 편하다	①	②	③	④	⑤
화장실 안에 깨끗하다	①	②	③	④	⑤

- 끝까지 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다! -

I D	
-----	--

## 中国人对济州国际机场服务评估研究问卷

您好?

非常感谢您在百忙之中抽出时间来进行这次问卷调查。我是济州大学公共行政研究生院公共管理硕士生，正在进行旨在"中国人对济州国际机场服务满意度"的论文研究。为了能够更好的表达您自己的真实想法，本次问卷调查实行匿名方式进行，并且本次论文的最终数据仅用于论文的数据分析。

您答复的调查和个人信息将根据《统计法》第3条（保密保护）和第34条（统计人员规定的义务等）仅进行统计处理，并承诺除了用于研究外，不再进行其他处理。

非常感谢!

2019年 12月

济州大学研究院

调查人：黄子豪

E-mail : [1127aad@gmail.com](mailto:1127aad@gmail.com)

电 话： 010-8866-5310

### I. 有关受访者基础知识的问题。

1. 您的性别是什么？

- ①男      ②女

2. 您的年龄是？

- ①20-30    ②30-40    ③40-50    ④50-60    ⑤60以上

3. 您访问济州岛的目的是什么？

- ①旅行    ②留学    ③购物    ④出差    ⑤其他\_\_\_\_\_

4. 您的职业是什么？

- ①学生公司    ②职员    ③服务行业员工    ④公务员    ⑤个体经营    ⑥专职人员

5.您有一起来济州岛的同伴吗??

- ①有(\_\_\_\_人)    ②没有

I. 您认为济州国际机场的服务要素如何？（请用"√"标记对应选项 .）

项 目	非常不 满意	不满 意	一般	满意	非常 满意
对济州国际机场的整体满意度	①	②	③	④	⑤
乘交通工具到机场很方便	①	②	③	④	⑤
乘交通工具出机场很方便	①	②	③	④	⑤
使用机场停车场很方便	①	②	③	④	⑤
办理手续工作人员很亲切	①	②	③	④	⑤
办理托运等待时间很长	①	②	③	④	⑤
办理托运过程很复杂	①	②	③	④	⑤
机场安全设施良好	①	②	③	④	⑤
您可以获得各种机场信息	①	②	③	④	⑤
您可以一目了然地看到机场引导标示和指南地图	①	②	③	④	⑤
使用机场行李推车很方便	①	②	③	④	⑤
入境审查的等待时间很长。	①	②	③	④	⑤
入境审查的过程很复杂	①	②	③	④	⑤
入境审查的员工很亲切	①	②	③	④	⑤
入境后很容易找到托运的行李	①	②	③	④	⑤
机场商店的工作人员很友好	①	②	③	④	⑤
机场商店里有各种各样的产品。	①	②	③	④	⑤
货币兑换和 ATM 使用便利	①	②	③	④	⑤
机场内厕所寻找很显眼	①	②	③	④	⑤
机场厕所干净程度	①	②	③	④	⑤

—非常感谢您的宝贵意见！—

## 감사의 글

제주대학교에 온 지 벌써 2년 반이 되었습니다. 한국에 처음 왔을 때는 한국어가 능숙하지 못했고 행정학 전공에도 익숙하지 않았는데, 2년 반 동안 수업을 해 주신 교수님과 함께 공부해 주신 한국 학우들에게 감사했습니다. 이 2년간의 공부를 통해 저의 한국어 능력은 많이 진보했고 행정학의 전문지식도 향상되었습니다.

처음 왔을 때 김성준 교수님께서 저의 한국 생활에 적응이 되었는지에 대한 안부를 자주 물어보셔서 저에 대한 관심을 주어서 논문을 쓸 때 논문 작성 방법을 지도해 주셔서 진심으로 감사합니다. 중요한 것은 제 지도교수님 황경수 교수님에게 감사한다고 전하고 싶습니다, 또한 주제 선정부터 계속 수정을 도와주셨고 논문의 연구 설문조사 데이터 처리 등에 많은 시간을 들여 지도해 주셨습니다. 심사해주신 강영훈 교수님과 조항웅 박사님께서도 논문의 부족한 부분을 지적해 주셔서 감사드립니다. 그리고 많은 고생을 하신 고혜영 박사님께 감사합니다, 논문의 집필 과정에서 많은 시간을 들여서 논문의 문법 수정을 도와주었습니다. 저는 외국인으로서 논문이 완성되기까지 서투른 문장이 많았는데 고혜영 박사님께서 논문을 고치는 데 많은 시간을 할애해 주셨고 논문의 작문 기법과 논문의 제본에 대해 많은 도움을 주었습니다.

마지막으로 2년 동안 함께해 주신 교수님과 학우 여러분 모두에게 감사드립니다.