

할인판매의복에 대한 소비자 불만족 및 품질평가에 관한 연구

이 명 희 (성신여자대학교 의류학과 교수)

유 경 속 (군산대학교 의류학과 조교수)

김 민 정 (성신여자대학교 조형대학원 석사과정)

본 연구에서는 할인판매의복을 구입한 여성소비자들의 구매시 불만족 내용을 파악하며, 할인가와 정상가로 구입한 의복에 대한 품질평가와 구매 후 불만족을 알아보는 데 그 목적이 있다. 연구방법은 질문지법을 사용하였으며, 조사대상은 서울 및 서울근교에 거주하는 20-30대 여성 345명을 대상으로 하였다. 자료분석은 SPSS/PC 프로그램을 사용하여 t검증, 일원변량분석, Duncan의 다중범위검증, χ^2 검증을 실시하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 할인의복의 소유도는 연령에 따라 유의한 차이가 있어 20대보다 30대의 소유도가 더 높았다. 할인의복 소유도가 높을수록 할인가 제품과 정상가 제품의 품질차이를 인식하는 정도가 낮았다.

둘째, 할인의복 구입시에 느끼는 불만족으로는 판매원들의 강요나 지나친 간섭에 부담을 느끼고 있었고, 할인가와 정상가의 가격 차이가 심하다는 점과 할인행사의 빈도가 너무 잦다는 점에 불만을 느끼는 경우가 많았다. 또 할인의복 구입시에 느끼는 불만족은 20대가 30대보다 더 높았고, 고학력일수록, 의복지출비가 낮을수록 불만족을 더 많이 느끼고 있었다. 또 할인의복 소유도가 낮은 집단이 할인의복 구입시 불만족을 더 느끼고 있었다.

셋째, 할인가와 정상가로 구입한 의복의 지불가격에 대한 만족도를 비교한 결과 코트, 투피스, 재킷, 스커트의 경우는 할인가 의복을 구입한 소비자의 가격 만족도가 정상가에 비해 높았다. 블라우스, 티셔츠, 스웨터, 바지는 유의적 차이가 없었다.

넷째, 할인가와 정상가 구입 의복의 품질평가에서는 전반적으로 차이가 없었으나 '바느질과 재단'에 대해 할인가 의복이 더 좋은 평가를 얻었다. 그러나 유명상표의 의복을 구입한 사람만을 비교했을 때는 할인가 의복과 정상가 의복의 품질이 유의한 차이가 없었다. 경제적 가치평가는 할인가로 구입한 의복이 더 높게 평가되었다.

다섯째, 할인가와 정상가 구입 의복의 구매 후 불만족 요소는 대체적으로 유의적인 차이가 없었으나 '바느질 상태나 끝마무리'에 대한 불만족은 오히려 정상가 구입에서 더 높았다. 할인가보다 정상가 구입에서 '가격에 비해 품질이 좋지 않다.'는 불만족을 더 많이 느끼고 있었다.

종합적으로 볼 때 할인판매의복에 대해 소비자들은 긍정적인 인식을 하며, 정상가로 판매하는 의복에 대한 품질평가는 상대적으로 낮게 나타났는데, 이것은 소비자가 정상가 구매시 가격이 주는 품질에 대한 기대가 할인가 구매보다 높음에 따라 구매 후 상대적으로 느끼는 심리적 불만족이 작용한 결과라고 본다.