

한정식 코스상차림의 기대도와 만족도 비교

김혜영^{B*} · 박선빈 · 장혁래¹

용인대학교, ¹김포대학

본 연구에서는 한정식이 코스상차림으로 제공되는 외식업체에서 음식 및 종업원, 시설, 위생에 대한 고객의 기대도와 만족도를 설문지를 이용하여 연구하였다. 조사 기간은 2004년 10월부터 2005년 9월 25일까지이었으며 한정식 코스상차림을 제공하는 외식업체를 직접 방문하여 설문조사 하였다. 조사지역은 서울, 경기지역이었으며 총 110부(유효 회수를 99%)를 분석 자료로 이용하였다. 평가는 Likert 5점 척도를 이용하였으며 수집된 자료는 SPSS version 8.2를 이용하여 분석하였다. 단순빈도, 백분율, 평균값과 표준편차를 구하였으며 각 변수간의 유의성 검증을 위해 t-test 와 분산분석을 하였다. 개인별 특성으로 성별, 연령, 결혼여부, 직업, 수입, 교육정도, 외식업체 이용 횟수, 선호도, 목적, 누구와 함께 가는지, 메뉴선택권, 외식시간을 조사하였다. 기대도는 음식을 드시기 전에, 만족도는 음식을 드신 후를 조사하였다. 제공되는 음식의 기대도 및 만족도에 관한 항목을 음식, 종업원, 시설, 위생으로 분류하여 음식 11항목, 종업원 4항목, 시설 11항목, 위생 4항목으로 구체화하여 설문하였다. 조사의 변인에 따른 자료의 비교, 분석으로 한정식의 코스별 상차림의 문제점을 파악하여 보다 바람직한 서비스 품질 향상 전략을 수립하기 위한 기초 자료를 제공하고자 하였다.