

정보시스템 감리품질이 감리성과와 프로젝트성과 및 재구매의도에 미치는 영향

김동수*, 강제화**, 양경식***, 김현수****

*(주)키삭, **해양수산부, *** SKC&C, ****국민대학교 정보관리학부

A study on the effect of the information system audit quality on the audit and project performance and re-purchase intention.

Kim, Dongsoo Kang, Jaehwa Yang, Kyungsik Kim, Hyunsoo
KISAC ltd. MOMAF SKC&C Kookmin University

E-mail : dskim@kisac.co.kr, kjh0221@paran.com, jsyang@kookmin.ac.kr, hskim@kookmin.ac.kr

요약

본 연구는 감리품질에 따른 감리성과와 프로젝트성과에의 영향으로 감리의뢰기관이 해당 감리기관에 재구매의도 또는 재계약의도에 대한 영향을 조사하였다. 연구결과, 설정된 연구모형을 중심으로 전반적인 분석을 수행하였으며, 경로분석 결과 모든 영향관계가 유의한 것으로 나타났다. 감리품질이 프로젝트성과와 감리효과 및 만족도에 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 프로젝트성과와 감리 효과 및 만족도를 향상시키기 위해서는 감리품질뿐만 아니라 감리품질에 영향을 미치는 감리서비스요인에 대해 판단할 필요가 있으며, 감리효과와 만족도가 높으면 재구매에 정의 영향을 미치고, 프로젝트 성과가 높으면 재구매에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

키워드 : 감리품질, 프로젝트성과, 감리성과, 재구매, 재계약

미칠 것으로 보고 연구를 행하였다.

1. 서론

정보시스템 감리가 새롭게 구축되는 정보시스템에 대한 적정성을 보장하기 위하여 정보시스템의 개발과정의 적절성을 드러내는 기능뿐만 아니라 감리과정에서 지도, 조언, 권고 등과 감리기관에 대한 배려의 기능을 하기 때문에 양질의 감리서비스가 제공될 때 정보시스템 개발의 성과가 제고되고 관련된 업무도 개선이 되어 관련 기관이 건전한 발전을 이룰 수 있다. 본 연구에서는 국내의 정보시스템 감리시장에서 감리의뢰 기관의 입장에서 중요시하는 감리서비스요인이 감리충실도에 영향을 미치며, 감리충실도가 사용자의 만족도나 감리효과에 영향을 미친다고 생각하였으며, 이는 발주자가 감리를 다시 재계약하려는 의도에 영향을

2. 관련 문헌연구

2.1 감리서비스요인에 관한 연구

정보시스템감리의 서비스품질에 관한 국내의 유사 선행연구로 정문정(1996)은 회계감사 품질을 측정하기 위한 대응치로 감사인의 규모, 업체 평판, 산업전문성을 제시하고 있다. 송용호(2003)는 PZB의 5가지 차원은 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성외에 SERVQUAL 차원 중 신뢰성, 응답성, 감정이입을 도입하여 외적, 내적감사서비스품질 평가속성 개발에 부분적으로 참조했다. Carcello et al.(1992)은 감사서비스품질측정척도가 되는 감사품질속성항목과 요인들을 개발하였다. 그들은 감사품질과 관련된 속성들을 문헌을 검토하

여 확인하고 그들의 연구에 관련된 집단들의 검토와 저자들 개인의 경험을 참조하여 확인하여 12개요인으로 감사품질평가척도를 제시했다. 김동수(2004, 2005a)는 능력, 신뢰성, 대응성, 감리수행방법이 영향을 미치며, 김동수(2005b)에서는 행태능력으로 IT경험, 대화용이성, 적극성, 고객관심이해도, 업무이해력, 대응신속성, 신뢰감을, 감리전문능력으로 감리경험, 분야전문성, 자격보유정도를, 감리환경으로 감리회사규모, 유사분야경험 등이 감리충실도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2.2 감리충실도

Kelly와 Margheim(1990)의 조직스트레스 모형에 따르면, 감리인의 역기능적 행동의 종류로서 간접적인 것으로 시간예산에 대한 불충분한 보고행동을 들고 있으며 직접적인 것으로는 감리인들이 합리적인 고려 없이 감리 범위를 축소하는 행위, 감리고시기준에 의거한 조사가 미흡함에도 이를 적당히 처리하는 행위, 피감리기관의 문서를 피상적으로 음미하고 함부로 어떤 결론을 내리는 행위, 피감리기관이나 감리의뢰기관 업무담당자들에 의한 빈약한 설명을 그대로 수용하는 행위, 그리고 미완성의 감리단계에서 감리절차를 생략하고 조급히 감리를 종료하는 것 등을 들고 있다. 또 다른 감리충실도의 척도는 감리프로세스의 체계적인 수준을 들 수 있다. 감리프로세스와 감리수행과정상의 충실도는 정보통신 감리고시기준(2004)에서 제시된 것을 토대로 나타낼 수 있다. 본 연구에서는 충실도를 감리를 하기위한 기본적인 협의나 면담, 감리기본계획 등 포괄적인 수준의 감리준비 충실도와 감리보고서, 감리수행상의 세부적인 충실도 등은 감리수행 충실도로 정의하였다.

2.3 감리성과와 프로젝트성과

Bolton & Drew(1991)는 서비스품질은 고객의 기대불일치에 직접적인 영향을 받고, 고객만족을 경유한 기대불일치, 기대 및 성과수준에 대한 지각에 간접적인 영향을 받는다고 하였다. 이들은 사전경험과 기대를 가지고 있는 고객이 서비스 성과 수준, 전반적인 서비스품질 및 서비스가치를 어떻게 평가하는지에 대한

다단계모형을 개발하였다.

기존에 나타난 여러 국제 품질 표준이나 프로세스 관련한 기준 혹은 방법론으로는 ISO 9001, ISO 12207, CMM, SPICE 모델 등이 있다. ISO 9001은 기본적인 품질 구축 기준을 제공하는 것으로 이를 소프트웨어 생명주기 프로세스의 표준으로 만든 기준이 ISO 12207이다. 프로세스관점의 프로젝트성으로서 프로젝트 관리 프로세스, 개발 프로세스, 계약 프로세스, 지원 프로세스 등의 4개 프로세스가 도출되었으며, 연구결과 정보시스템 감리는 소프트웨어 프로세스와 프로젝트의 품질 모두의 향상에 크게 기여하는 것으로 나타났다(한국전산원, 1998). 감리효과를 감리를 받은 프로젝트와 감리를 받지 않은 프로젝트 간에 비교 분석한 결과, 감리는 지원프로세스와 프로젝트 관리 프로세스를 매우 향상시키는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 개발프로세스와 프로젝트관리를 프로젝트성과의 변수로 도입하였다.

2.4 재구매의도

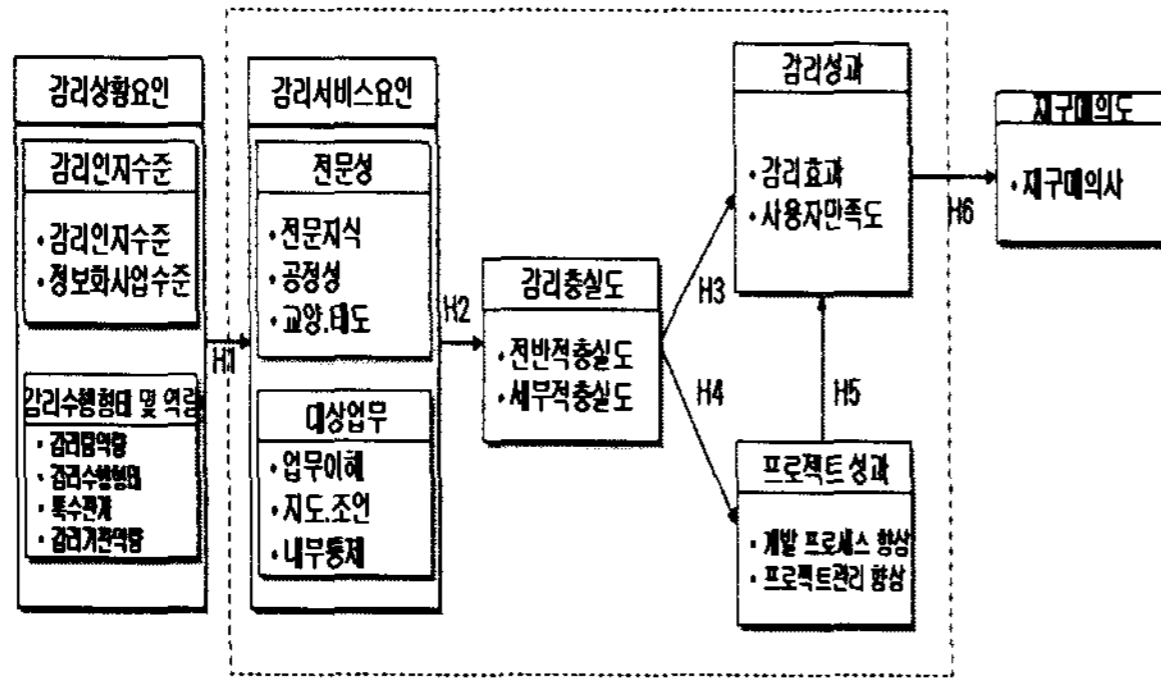
신뢰(trust)에 대한 연구는 사회, 경제 각 분야에서 연구되어 왔으며, 신뢰에 대한 광범위한 관심은 신뢰에 대한 다양한 정의를 낳게 되었고 이것은 신뢰에 대한 개념의 포괄성과 신뢰에 대한 높은 관심을 반영하듯 매우 다양하게 접근되었다(Ambler, 1997). Kumar(1996)는 신뢰가 서비스마케팅에서 중요한 요소로 작용한다고 주장하고 있다. 신뢰는 고객과의 장기 관계를 개발, 유지하는데 중요한 요소가 된다. 특히 사회심리학 분야나 마케팅 분야에서는 쌍방의 신뢰가 매우 중요하다. 서비스마케팅에서 어렵고도 중요한 점은 아직 발생하지 않은 서비스를 언제 어떻게 해 주겠다는 약속을 고객이 신뢰하게 하는 일이다(석유미, 2004).

Palmer(1995)는 신뢰의 파괴는 몰입의 부족 또는 상대방의 몰입 부족을 다른 당사자가 느꼈을 때 나타난다고 하였다. 이 연구의 결과는 신뢰가 관계의 질을 형성하는 중요한 요인이라는 점을 제시해 준다. 몰입의 변수에 대한 선행연구를 살펴보면, 구매자-판매자 관계에서 신뢰와 만족으로 구성되는 관계의 질의 선행변수를 연구한 Selnes(1998)는 신뢰가 몰입에 영향을 주는 것이라는 점을 주장 하였다. 또한 Bowen과 Shoemaker(1998)는 이전구매경험으

로 인한 고객편익이 몰입에 영향을 주는 것으로 나타나고 있으며, 고객관계에서 만족, 신뢰 및 몰입의 다양한 역할을 연구한 Garbarino와 Johnson(1999)은 몰입이 미래구매의도에 영향을 미치는 것을 발견하였다.

3. 연구 모형

본 연구는 국내의 정보시스템 감리시장이 공공기관 위주로 형성되었기 때문에 공공기관을 대상으로 우선, 감리충실도를 평가하기 위한 척도를 개발하고, 평가속성에 대하여 감리의뢰기관의 프로젝트성과와 감리의뢰기관이 감리인에 대하여 느끼는 만족도를 평가함으로써 감리인간 감리서비스 만족도에 차이가 있는가를 살펴보고자 한다. 정리된 연구모형은 다음 그림과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

3.1 연구가설의 설정

본 연구에서는 <그림 3-1>의 연구모형을 중심으로 정보시스템 감리서비스요인에 대하여 감리충실도와 상관계나, 감리충실도가 감리성과 및 프로젝트성과에 미치는 상관계수를 대상으로 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 1. 감리상황요인은 감리서비스요인에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 감리서비스요인은 감리충실도에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 감리충실도는 감리성과에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 감리충실도는 프로젝트성과에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다

가설 5: 프로젝트성과는 감리성과에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다

가설5a: 개발프로세스 향상은 감리성과에 정

의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설5b: 프로젝트관리 향상은 감리성과에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6: 감리성과는 재구매의도에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다

가설6a: 감리효과는 재구매의도에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설6b: 사용자만족도는 재구매의도에 정의 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2 연구변수의 조작적 정의 및 측정 항목

본 연구의 가설들을 검증하기 위한 연구 변수는 제2장의 관련 문헌 연구를 기반으로 측정항목을 도출하였으며, 측정항목 전체를 요인 분석을 통하여 그룹으로 분리하고 그룹별로 측정 변수를 정의하는 것으로 도출하였다.

4. 연구의 분석 및 결과

4.1 자료수집 및 표본 특성

본 연구에서는 이상의 설정된 가설을 검증하기 위해 정보시스템 감리서비스를 받아 본 경험이 있는 국가 및 공공부문의 담당자를 중심으로 설문 조사를 수행하였다. 설문은 크게 5개 부분으로 구성되어 있으며, 설문 응답자대상자는 공공부문의 정보화 담당자를 중심으로 하였다. 설문에 응답한 응답자는 전체 198건으로 설문의 회수율은 24.15%이었다.

4.2 측정도구의 신뢰성 및 타당성분석

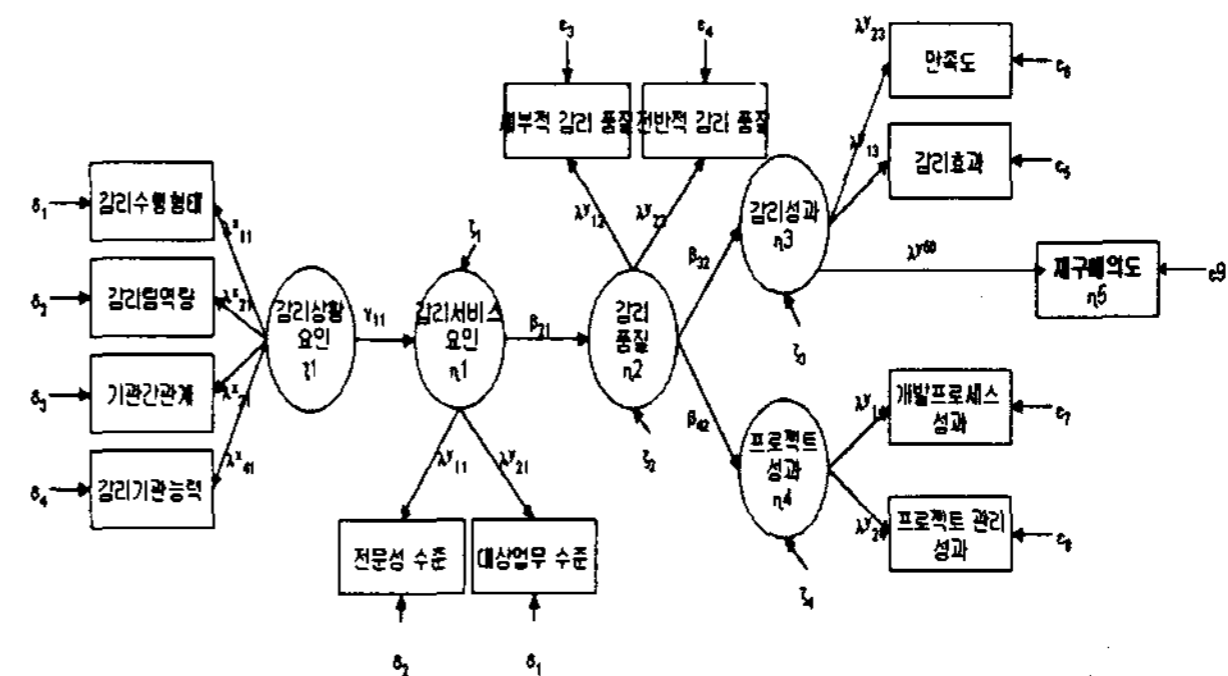
본 연구에서는 측정도구에 대한 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서는 이중 모상관행렬이 단위행렬인지를 검증하는 방법을 선택하였는데, 이는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값과 Bartlett검정을 통해 이루어지며, 대체로 KMO값이 0.5이상이면, 표본자료는 요인분석에 적합하다고 판단한다. 정보시스템 감리서비스요인은 크게 감리팀의 전문성과 대상업무로 구분된다. 감리서비스요인에 대한 요인분석 결과는 요인분석 수행의 적절성을 판단하기 위한 KMO값이 0.915로 높게 나타났다. 대부분의 요인별 적재량 역시 0.6

이상으로 높은 것으로 나타나 도출된 감리팀의 전문성과 대상업무는 의미를 가진다고 판단할 수 있다. 또한 측정도구별 내적일치성을 평가하는 Cronbach's α 값을 계산 역시 0.883과 0.877로 판단기준인 0.6이상인 것으로 나타나, 도출된 감리서비스요인은 어느 정도 의미를 가진다고 판단하고 후속분석에 이를 활용하였다. 감리충실도에 대한 요인분석 결과는 KMO값은 0.949로 매우 높게 나타났으며, 요인별 세부 변수들의 요인적재량은 0.6을 상회하는 것으로 나타났으며, Cronbach's α 값이 0.8이상인 것으로 나타나 도출된 요인은 어느 정도 신뢰성을 가지는 것으로 판단하였다.

감리 효과 및 만족도에 관한 요인분석 결과 KMO값 계산 결과 감리효과 및 사용자 만족도 모두에서 요인분석 수행이 적절한 것으로 나타났다. 또한 요인별 세부 변수들의 요인적재량 역시 0.6이상으로 나타났으며, Cronbach's α 값 역시 0.8이상인 것으로 나타나 도출된 감리성과 요인은 신뢰성을 가지는 것으로 나타나 후속 분석에 이를 활용하였다. 감리서비스를 통해 유발되는 프로젝트성과 중 개발 프로세스에 관련된 성과에 대한 요인 분석결과는 KMO값의 경우 0.936이며, 세부변수들의 요인에 대한 적재량 역시 문서화 활동 향상을 제외하고 모두 0.6이상인 것으로 나타나 요인분석 수행 결과는 의미를 가진다고 판단할 수 있으며, Cronbach's α 값도 0.920으로 판단기준인 0.6보다 높게 나타났다. 프로젝트 관리 성과의 KMO값은 개발프로세스 성과보다 낮게 나타났으나, 요인분석 수행의 적절성 판단기준인 0.5보다 높은 것으로 나타났고, 세부변수들의 요인적재량도 모두 0.6이상인 것으로 나타났으며, Cronbach's α 값 역시 0.892로 판단기준이 0.6보다 높은 것으로 나타났다. 정보시스템 감리 수행형태 및 감리기관의 역량에 관한 요인분석 결과도 KMO값이 0.678과 0.663으로 판단기준인 0.5보다 높은 것으로 나타났으며, Cronbach's α 값의 경우 가장 낮은 값이 0.611로 나타나 도출된 요인은 어느 정도 신뢰성을 가진다고 판단하였다. 감리기관의 역량의 경우 요인에 대한 세부 변수들의 요인 적재량이 0.6 이상인 것으로 나타났고, Cronbach's α 값도 0.6 이상인 것으로 나타났다

4.2 요인별 상관관계분석

본 연구에서는 요인분석 결과와 상관관계 분석을 통해 도출된 결과를 기반으로 설정된 연구모형을 검증하였다. 연구모형의 검증을 위해 본 연구에서는 구조방정식 모형을 활용하였다. 본 연구에서는 연구모형의 적합성 평가를 위해 AMOS 4.0(Analysis of MOment Structure)을 활용하여 분석하였다. 본 연구에서는 감리서비스요인과 감리충실도 그리고 감리성과와 프로젝트성과간의 관계를 파악하기 위해 다음 <그림 4-1>와 같은 연구모형을 설정하였다. 설정된 연구모형은 감리서비스요인을 잠재요인(ξ_1)으로 보고, 감리서비스요인이 감리충실도(η_1)에 영향을 미치고, 감리충실도가 감리성과(η_2) 그리고 프로젝트성과(η_3)에 영향을 미치는 관계를 기반으로 설정하였다.



<그림 4-1> 연구모형(경로도)

다음 <표 4-1>은 연구모형의 구조방정식 모형의 적합도를 판단하기 위한 평가기준 및 평가 결과를 보여주는 것으로 카이스퀘어의 p값이 설정된 모형 모두에서 0.05보다 크지 않은 것으로 나타나 적합하다고 판단할 수 없는 것으로 나타났다. 그러나 구조방정식 모형의 경우 카이스퀘어 p값 이외에 다양한 모델 적합도 판단기준을 가지고 있기 때문에 이를 종합적으로 고려하여, 모형의 적합도를 판단하여야 한다. 먼저 연구모형에 대한 전반적 적합도를 평가하여 보면, 자료에 부합하는 정도를 평가하는 χ^2 값은 106.291로 나타났으며, 모형의 적합도를 설명하는 기초부합지수(GFI)와 이를 확장한 수정부합지수(AGFI)의 경우 양호한 모형을 나타내는 0.8이상으로 수용수준에 있는 것으로 나타났다. 한편, 원소평균자승잔차(RMR)의 경우, 0.019로 0에 근접하고 있는 것으로 나타나 무난한 것으로 판단되나, 모형의 간명도를 의미하는 간명표준부합지수(PNFI) 값의 경우 0.716으로 간명도 판단기준인 0.6보다 높아 모

델의 간명도도 양호한 것으로 나타났다.

<표 4-1> 연구모형에 대한 적합성 평가

	지수	판단기준
카이스퀘어	139.533	모수가 추정된 다음의 이 용가능한 정보단위 수
자유도	60	적을수록 바람직
카이스퀘어의 p값	0	≥ 0.05 바람직
카이스퀘어/자유도	2.326	1~2내지 3 정도가 바람직
RMR	0.017	0에 가까우면 양호
기초부합지수	0.905	≥ 0.90 바람직
수정부합지수	0.856	≥ 0.90 바람직
표준부합지수	0.941	모형의 양호한 정도
충분적합지수	0.965	1에 가까우면 양호 모형
PNFI	0.724	간명도 ≥ 0.6 바람직
RMSEA	0.082	≥ 0.05 바람직
AIC	201.533	낮을수록 바람직

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 제시된 연구모형을 중심으로 전반적인 분석을 수행하였다. 다음 <표 4-2>은 설정된 연구모형을 기반으로 한 경로분석 결과를 보여주는 것으로 모든 영향관계가 유의한 것으로 나타났다. 경로분석결과를 보면 감리상황요인이 감리서비스에 유의한 영향을 미치며, 감리서비스요인이 감리충실도에도 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 감리서비스를 충실히 받기 위해서는 감리서비스요인에 대해 판단을 하여야 하며, 감리서비스를 받기 이전에 감리상황요인들에 대한 판단이 선행되어야 하는 것으로 나타났다. 따라서 감리상황요인이 감리서비스요인에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설1은 채택된다. 또한, 감리서비스요인이 감리충실도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

특히 감리서비스요인의 세부 변수인 전문성요인과 대상업무요인도 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 감리서비스요인이 감리충실도에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설2도 채택된다.

감리충실도의 경우가 감리성과에 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 감리성과를 향상시키기 위해서는 감리충실도 뿐만 아니라 감리충실도에 영향을 미치는 감리서비스요인에 대해 판단할 필요가 있는 것으로 나타났다. 특히 감리준비 충실도와 감리수행 충실도가 감리성과에 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 감리충실도가 감리성과에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설3도 채택된다. 더불어, 감리충실도가 프로젝트성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-2> 변수 및 잠재요인간 표준화된 전체 영향 - 경로계수

	감리 상황 요인	감리 서비스 요인	감리 충실도	프로젝 트성과	감리 성과
감리서비스요인	0.973	0	0	0	0
감리충실도	0.949	0.976	0	0	0
감리성과	0.885	0.910	0.616	0	0
프로젝트성과	0.843	0.867	0.888	0	0
재구매의도	0.756	0.777	0.796	0.304	0.854
사업관련 감리기관 서비스 및 능력 특수관계 및 간접관계	0.830	0	0	0	0
감리 및 감리 팀 역량	0.201	0	0	0	0
감리수행수준	0.721	0	0	0	0
감리효과	0.304	0	0	0	0
감리만족도	0.822	0.845	0.866	0.331	0.929
프로젝트 관리성과	0.777	0.799	0.818	0.313	0.877
개발프로세스 성과	0.738	0.759	0.777	0.875	0
감리준비 충실도	0.761	0.782	0.802	0.902	0
감리수행 충실도	0.881	0.905	0.928	0	0
전문성 수준	0.879	0.904	0.926	0	0
대상업무 수준	0.852	0.876	0	0	0
	0.861	0.885	0	0	0

특히 감리준비 충실도와 감리수행 충실도가 프로젝트성과에 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 감리충실도가 프로젝트성과에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설4는 채택된다. 프로젝트성과는 감리성과에 정의 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 5와 세부가설 5a와 세부가설 5b도 모두 채택된다. 더불어 감리성과는 재구매의도에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설6과 세부가설인 6a와 세부가설 6b도 모두 채택된다.

5. 요약 및 결론

연구결과, 가설검증을 위한 요인별 상관관계 분석결과, 감리서비스 수준과 감리충실도 사이에는 정(+)의 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 감리의 충실도는 감리성과 및 프로젝트성과와 정(+)의 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 특히, 충실도와 감리효과는 다른 요인들의 상관관계 값보다 높은 것으로 나타나, 충실도의 경우 감리효과를 판단할 수 있는 판단기준이 될 수 있을 것으로 판단된다. 프로젝트성과를 판단하기 위한 프로젝트 관리성과와 프로세스 성과 요인 모두 만족도와 감리효과에 정(+)의 유의한 상관관계를 가지는

것으로 나타났다. 특히, 프로젝트 관리성과와 프로세스 성과 요인의 경우 사용자 만족도에 비해 감리효과와 상관계수가 높은 것으로 나타나, 프로젝트성과의 경우 사용자 만족도보다 감리 효과를 판단하는데 효과적일 수 있다고 판단된다. 연구모형에 대한 전반적 적합도는 χ^2 를 제외한 대부분의 전반적 적합도 측면에서 바람직한 모형인 것으로 나타났다.

본 연구에서는 설정된 연구모형을 중심으로 전반적인 분석을 수행하였으며, 경로분석 결과 모든 영향관계가 유의한 것으로 나타났다. 특히 감리상황요인이 감리서비스에 유의한 영향을 미치며, 감리서비스요인이 감리충실도에도 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 감리서비스를 충실히 받기 위해서는 감리서비스요인에 대해 판단을 하여야 하며, 감리서비스를 받기 이전에 감리상황요인들에 대한 판단이 선행되어야 하는 것으로 나타났다. 또한, 감리충실도의 경우도 프로젝트성과와 감리효과 및 만족도에 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 프로젝트성과와 감리 효과 및 만족도를 향상시키기 위해서는 감리충실도뿐만 아니라 감리충실도에 영향을 미치는 감리서비스요인에 대해 판단할 필요가 있는 것으로 나타났다.

참고문헌

- [1] 김동수, "정보시스템감리의 서비스품질요인이 감리품질과 고객만족에 미치는 영향", 정보처리학회지 2004. 12
- [2] 김동수, "감리인의 특성이 SI사업의 감리품질에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구", IT서비스학회춘계학술지, 2005. 5
- [3] 석유미, "서비스품질과 기업이미지가 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구", 박사학위 논문, 숙명여자대학교, 2004.
- [4] 송용호, "회계감사서비스품질의 속성과 만족도에 관한 연구", 박사학위 논문, 서강대학교, 2003.
- [5] 정문정 외, "회계감사 품질대응치와 산업별 전문감사인", 회계저널, 1996.12
- [6] 정보통신부, 감리고시기준, 정보통신부, 2004. 12
- [7] Ambler, T(1997), "How Much of Brand Equity is Explained by Trust ?," Management Decision, 35(40), pp.283-292.
- [8] Bolton, R. N. and J. H. Drew, "A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value", Journal of Consumer Research, Vol. 17, March 1991, pp. 375-384.
- [9] Bowen, John T. and Stowe Shoemaker(1998), "Loyalty: A Strateg Commitment," The Cornell Hotel and Restaurant Quarterly 39(February), pp.12-25.
- [10] Carcello, J. V., R. H. Hermanson and N. T. McGrath, "Audit Quality Attributes : The Perceptions of Audit Partners, Preparers, and Financial Statement Users", Auditing : A Journal of Practice & Theory, Vol. 11 No. 1, Spring 1992, pp. 1-15.
- [11] Gabarino, Ellen and Mark S. Johnson(1999), "The Difference Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships," Journal of Marketing, 63(April), pp.70-87.
- [12] Kelly T., and L. Margheim. "The Impact of Time Budget Pressure, Personality. and Leadership Variables on Dysfunctional Auditor Behavior.", Auditing: A Journal of Practice & Theory, Vol. 9. No. 2.(Spring 1990).
- [13] Kumar, N(1996), "The Power of Trust in Manufacture-Retailer Relationships," Harvard Business Review, 74(November/December), pp.92-106.
- [14] Parasuraman, A., A. V. Zeithaml and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, Vol. 49, Fall 1985, pp. 41-50.
- [15] Palmer, Adrian(1995), "Measuring and Managing Buyer-Seller Relationship Life Cycles," Management Research News, 18, pp.25-31.
- [16] Selnes, Fred(1998), " Antecedents and Consequences of Trust and Satisfaction in Buyer-Seller Relationship," European Journal of Marketing, 32(3-4), pp.305-322.