

# 국제여객터미널 대합실의 환경요소와 감정, 만족도 간의 영향 관계

김가령\* · † 양위주

\* 한국관광공사 사원, † 부경대학교 경영학부 교수

## The Effect of the Environmental Factor on the Emotion and Satisfaction at the Waiting Lounge of the International Cruise Terminal

† Gha-Ryong Kim · Wui-Joo Yhang\*

† Department of Tourism Management, Pukyong National Univ. 51, Kyushu 812-8581, Japan

\*Duty Free Shop at the Busan International Cruise Terminal, KTO .Pusan 606-791, Korea

**요 약** : 본 연구는 국제여객터미널 대합실의 환경요소와 감정, 만족 간의 영향관계에 대하여 알아보고자 하였다. 구조모형 검증결과 첫째, 대합실의 물리적 환경요소는 감정에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 대합실의 사회적 환경요소는 감정에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 감정은 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 환경적 요소는 감정에 영향을 미치는 중요한 요소이므로 장소의 특성에 따라 환경적 요소들에 대한 관리가 요구된다. 또한 환경적 요소는 감정을 매개로 만족도에 영향을 미치게 되므로 관광객들의 감정에 부정적 영향을 미치지 않도록 국제여객터미널 관련 주체는 대합실 환경에 대한 지속적인 관심과 관광객들의 이용 만족도를 향상 시킬 수 있는 환경마련에 노력해야 할 것이다.

**핵심용어** : 구조방정식 모형, 환경요소, 감정, 만족

**Abstract** : The study was to investigate the effect of the environmental factor on the emotion and satisfaction at the waiting lounge of the international cruise terminal. The results of the study were found as follows: first, the physical environmental factor of the lounge influenced on the positive emotion. Second, the social factor affected the positive emotion. Finally, emotion affected the positive satisfaction. This study suggested that environmental factor was totally affected by emotion and thus environmental management depended on an individual characteristics of the individual place. The port authority will need more efforts to make a better waiting lounge setting for higher tourist satisfaction.

**Key words** :Structural Equation Model, Environmental Factor, Emotion, Satisfaction.

### 1. 서 론

해상여객수송량이 날로 증가하고 있는 실정(Ministry of Land, Infrastructure and Transport, 2011)으로 관광산업에 있어 항만은 한 국가의 관문으로서 관광이라는 서비스 상품을 최초로 접하게 되는 곳이다. 해상교통수단의 이용을 위한 여객터미널은 관광지에 대한 이미지와 관광경험에 영향을 주는 중요한 장소이다. 따라서 관광지로서의 이미지 제고와 관광만족도 제고를 위해 이곳은 반드시 연구되어야 할 중요한 공간이다.

본 연구는 해양관광객의 국제여객터미널 이용에 영향을 미치는 환경요소에 대한 파악과 이러한 요소들과 감정의 관계, 그리고 감정과 만족도와의 영향 관계에 대하여 알아보고자 한다.

### 2. 이론적 배경

#### 2.1 환경요소와 감정과의 관계

**특정한** 공간내의 환경적 요인은 인간과 상호작용을 통해 영향을 미치는 중요한 요소이다. 환경적 요인을 물리적 환경이라 하고 이를 구성하는 요소는 연구자마다 조금씩 차이가 있으나 공간내 환경적 관점에서 모두 같은 개념을 의미한다.

가설 1. 대합실의 환경적 요소는 감정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1. 물리적 환경요소는 감정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-2. 사회적 환경요소는 감정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

\* 주저자 : 19940039@knto.or.kr

† 교신저자 : wjyhang@pknu.ac.kr

## 2.2 감정과 만족도와와의 관계

감정은 고객이 소비를 통해 느끼는 것으로 주관적인 입장에서의 좋거나 싫어하는 감정을 의미한다(Lee, kim, 2005).

물리적 환경은 다양한 산업분야에서 연구주제로 다루어져 오고 있다. 그리고 대부분의 연구에서 물리적 환경에 의해 발생되어지는 감정은 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Wakefield, Blodgett, 1996).

가설 3. 감정은 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 3. 연구방법

### 3.1. 연구설계

본 실증연구의 목적은 첫째, 국제여객터미널 내 대합실의 환경적 요소가 관광객의 감정에 미치는 영향, 감정이 만족도에 미치는 영향을 구조적으로 분석하고자 한다. 둘째, 대합실의 환경적 요소가 감정을 매개로 만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

### 3.2. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 부산국제여객터미널의 대합실 공간을 이용하고 있는 관광객을 대상으로 자기기입방식의 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 연구결과를 도출하기 위해 자료의 통계처리는 AMOS 18.0 통계패키지를 사용하여 공통요인(common) 분석 기반 구조방정식 모형을 이용하였다.

## 4. 분석결과

### 1. 표본의 특성

본 연구를 위해 수집된 표본의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 응답자의 성별은 남성 111명(44.4%), 여성 139명(55.6%)로 여성 응답자가 조금 많은 것으로 나타났다. 연령은 20대 70명(28.0%)으로 가장 많았으며 30대 62명(23.2%), 40대 69명(27.6%), 50대 49명(19.6%) 순으로 응답자의 대부분이 20~50대 응답자로 구성이 되었고, 60대 3명(1.2%)명으로 나타났다. 여행유형은 개별/가족여행 162명(64.8%), 단체여행 88명(35.2%)으로 개별/가족여행이 더욱 많은 것으로 나타났다.

<표 1> 표본의 일반적 특성 분석결과

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남	111	43.9
	여	139	56.1
	합계	278	100.0

연령	20대	72	25.9
	30대	63	22.72
	40대	89	32.0
	50대	50	18.0
	60대	4	1.5
	합계	278	100.0
여행목적	여행/휴가	179	64.4
	단체여행	99	35.6
	합계	278	100.0

### 2. 신뢰성과 타당성 분석

가설검증결과, 첫째, 대합실의 물리적 환경요소와 감정과의 영향관계에 대하여 가설1은 두 잠재변수 간의 경로계수가 0.333( $p < 0.01$ )로 나타나 통계적으로 유의하게 나타났다. 둘째, 대합실의 사회적 환경요소와 감정과의 영향관계에 대하여 가설2의 검증결과, 경로계수가 0.200( $p < 0.01$ )로 나타나 통계적으로 유의하게 나타났다.

셋째, 대합실에서 느끼는 감정과 만족과의 영향관계에 대하여 가설3의 검증결과, 경로계수가 0.186( $p < 0.001$ )로 나타나 통계적으로 유의하게 나타났다.

## 5. 결 론

본 연구의 분석결과를 보면 국제여객터미널 대합실의 환경은 물리적 요인과 사회적 요인 등 두 가지 차원으로 도출되었다.

본 연구의 결과를 살펴보면 첫째, 대합실의 환경을 구성하는 물리적 환경요소와 사회적 환경요소는 각각 감정에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 감정은 만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 관광객들의 감정에 대한 관리가 매우 중요하다는 것을 시사하고 있으며 긍정적인 감정유발을 위한 노력이 요구되어진다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김성혁, 최승만, 권상미(2009). 호텔 레스토랑의 물리적 환경지각이 감정반응, 고객만족, 재구매 의도 및 추천 의도에 미치는 영향, 관광연구, 23권 4호, pp.81-99.
- [2] 권익현, 유창조 (1997). 레저시설 내에서의 소비자 감정적 반응에 대한 실증연구: 스키 리조트를 중심으로, 소비자학 연구, 8권 1호, pp.59-78.