

외식기업의 레스토랑 환경과 혼잡 지각에 관한 연구

양 태 석[¶], 박 영 배

제주산업정보대학 관광호텔조리과 조교수, 안산공과대학 호텔조리과 조교수

A Study on Restaurant Environment and Crowdedness in Foodservice Company

Tai-Seok Yang[¶], Young-Bae Park^{*}

Professor, Dept. of Tourism and Hotel Culinary Art, Jeju College of Technology

*Professor, Dept. of Hotel Culinary Arts, Ansan College of Technology

Abstract

This study was conducted to investigate the effect of restaurant environment upon customers' satisfaction and crowdedness awareness from July 4 to 30. Total 800 sets of questionnaire were distributed among major foodservice corporations including 16 restaurants from McDonald, Burger King, Popeyes, KFC, Ritz Carlton, Intercontinental, The Westin Chosun, Hilton, Merriot, Outback Steak House, Bennigans, VIPS, Pizza Hut, Pul-hyanggi(Scent of grass), Nolboo Co., and Our Story. They received 50 sets each to hand out to their customers. Out of total 800 sets of questionnaires, 592 sets (74.25%) were retrieved and underwent the Multiple Regression Analysis. We found the following results from the study. First, among each variable of restaurant environment that had a significant effect on crowdedness, "fast service" and "responsiveness to customer complaints" scored a regression coefficient value 0.381 and 0.325 respectively. Second, among each restaurant environment factor that had a significant effect on crowdedness, "quality of facilities" scored the highest regression coefficient value 0.423 with a standard error score 0.1074, followed by "condition of waiting", "overall ambience" and "service quality" in ascending order. Third, in the analysis of the effect of each environmental factor upon the satisfaction rate, "condition of waiting" showed the highest regression coefficient value 0.3821 with a standard error score 0.4565, followed by "cleanliness", "service quality" and "convenience", in ascending order.

Key words : crowdedness, customer's satisfaction, restaurant environment.

I. 서 론

소비자의 생활 수준 향상에 따른 고객의 욕구는 나날이 커져가고 있는 시점에서

¶ : 교신저자, 011-9783-0540, 01197830540@hanmail.net, 제주시 영평동 2235번지

레스토랑의 선택에서 있어 레스토랑의 상황적 요인이 고객들의 의사 결정 과정에 상당한 영향력을 행사할 수 있음에도 불구하고 그간 이루어진 연구들은 일반적으로 레스토랑의 환경적 측면 같은 요인들에 대한 연구가 미비한 실정이다.

따라서 레스토랑 환경에서의 혼잡은 기업의 이윤 창출과 연결되며, 이는 고객과의 장기적인 관계 유지에 매우 중요한 요소로 사료되어진다.

더욱이 특정 시간에 과도한 이용이 이루어질 경우, 이에 대한 혼잡 지각에 관한 연구는 관광 위락지 또는 백화점 같은 쇼핑몰에서 밀도, 조우횟수, 혼잡 지각 등의 관점에서 연구되어 왔으나 레스토랑 산업에서는 특정시간에 대한 이용에서 오는 지각도가 타 산업에 비하여 높음에도 불구하고 그에 대한 연구는 미비한 상태로 Cadotte와 Turgeon(1988)은 레스토랑 선택 속성들은 고객의 불만족 목록들에만 연계하여 관심을 가져 그 요인들을 주차 가능 정도, 주변의 교통 혼잡도, 소음, 주변의 공간 면적, 영업 시간, 청결, 크기, 적정성, 종업원의 외모, 불평의 반응 정도, 서비스의 질, 음식의 질, 종업원의 태도, 서비스의 양, 가격, 관리자의 서비스 지식, 메뉴의 음식 가능 정도, 음료의 질, 서비스의 다양성, 건물 외형의 통일성, 광고의 질, 편리한 위치, 주변의 정숙성, 영수증의 정확성, 예약 시스템 등으로 규명함으로써 경영자가 이용 고객 만족을 증진시키는데 도움이 될 수 있다는 시사점에 관하여 제시도 하였다.

따라서 본 연구는 외식 기업의 고객을 대상으로 레스토랑 환경에 대한 혼잡을 측정하여 레스토랑 환경이 혼잡 지각과 만족에 어떠한 영향이 미치는지를 살펴보고 혼잡에 의한 레스토랑 환경이 만족에 어떠한 영향을 미치는 지에 대해 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 레스토랑 환경에 의한 혼잡 지각

생산과 소비가 동시에 일어나는 레스토랑 서비스의 특징으로 인해 고객과 서비스 기업이 상호작용하는 장소는 직접적으로 또는 간접적으로 고객들의 태도와 행동에 영향을 주게 된다. 따라서 마케팅 연구자들은 고객의 태도나 행동에 영향을 주는 요인으로서 서비스 현장의 환경을 중요하게 고려하여 왔다(노영만 2003).

Wener(1985)는 복잡하고 무질서한 실내 디자인은 종업원이나 손님들에게 좌절감과 불안감을 느끼게 하였다고 보고하였다. 또 다른 연구에서도 실내 공간이 인간의 심리적 상황에 영향을 미친다고 제안하였다. Donovan과 Rossiter(1982)의 연구 결과에 의하면, 가게의 좋은 분위기에 의하여 야기된 무드 상태는 소비자의 구매 의도를 높이는 것으로 나타났다. Maslow와 Mintz(1956)는 아름다운 실내 장식을 가진 공간에서 행해진 상품에 대한 평가는 그렇지 못한 공간에서 행해진 평가보다 훨씬 낮게 평가하는 것으로 파악했다. 또한, 긍정적인 무드를 가진 사

람은 자신에게 혹은 타인에게도 보다 친절한 행동을 하는 것으로 나타났다.(Underwood Bill, Bert Moore and Rosenhan DL 1973) 이처럼 주위 환경으로부터 야기된 특정한 무드는 사람들의 심리, 행동, 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

분위기는 환경적 자극에 대한 지각을 통하여 형성된다고 볼 수 있는데, 물리적 환경에 대하여 Belk(1975)는 “상황이 가장 쉽게 표출될 수 있는 외관상의 특징 상황으로서 위치 및 장소, 장식, 음향, 조명, 기후, 풍취, 상품 진열 구성 등 자극 대상의 물적 환경” 이라고 말한다. 또 물리적 환경을 색상, 소음, 조명, 날씨, 제품 진열로서 즉, 시각·청각·후각 등의 감각 기관을 통해 소비자의 지각에 영향을 미친다고 보기도 한다(임종원·김재일·홍성태·이유재 1994).

2. 혼잡 지각과 만족에 관한 연구

이훈(1999)의 연구에서 관광객 만족 정도에 영향을 미칠 수 있는 요인에 관해서 목적 성취 관련 변인들, 자극 관련 변인들, 혼잡 지각, 기대 변인으로 크게 구분하여, 혼잡 지각과 자극 관련 변인, 목적 성취 관련 변인들 중에서 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인을 추출하여 설문에 추가하여, 혼잡 지각과 관련 변인들이 만족도에 미치는 영향에 대한 인과 구조에서는 혼잡 지각 변인과 자극 관련 변인이 유의한 관계를 갖고 있는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 관광지 상황에 대한 자극 평가가 긍정적인 일수록 관광객들의 만족도에는 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여주며, 반면에 관광객들이 혼잡하다고 지각할수록 만족도에는 부정적인 영향을 미친다는 것을 제시하고, 자극 관련 변인으로는 주변이 청결성, 주민들이 친절성, 편의 시설이 정비, 공간적·물리적 정비 상태, 안내와 정보 체계, 타 방문객들의 행동 방해, 노점상 정비로 구성되었다.

Graefe(1984)는 사회적 수용력에 관한 연구를 종합한 결과 혼잡 지각과 전반적인 만족간의 상관 관계는 대부분 낮게 나타난 것으로 밝히고, 방문자는 다양한 기대를 가지고 위락 활동에 참여하고 있으며, 이용 수준에 따라 적절하게 자신의 기대들을 충족시키게 되므로 이용수준이나 혼잡 지각이 증가되더라도 만족도는 유지될 수 있는 것이다. 즉 혼잡 지각과는 상관없이 시간과 비용을 들여 스스로 선택한 위락 활동을 만족스러운 것으로 평가하려는 심리적 경향을 나타낸다고 볼 수 있다.

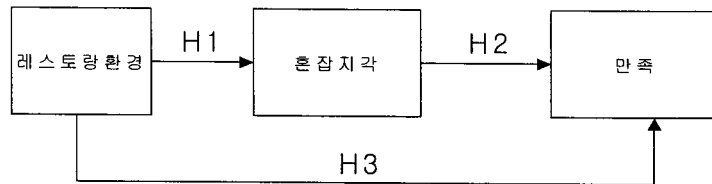
김재서(2001)는 국립공원 방문자의 혼잡 지각 및 만족도에 대한 영향 요인에서 방문자의 혼잡 지각은 방문자의 만족도에 부(-)의 영향을 미치고, 방문자의 위락 목적 달성과 방문자의 프라이버시 확보는 방문자의 만족도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설을 설정하여 혼잡 지각이 만족도에 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 국립공원 방문자의 혼잡 지각 및 만족도에 대한 영향 요인에서 방문자의 위락 목적

달성과 프라이버시 확보는 각각 혼잡 지각에 유의한 영향을 미친다는 가설을 설정하여 혼잡 지각에 영향을 미치는 환경·사회심리학적 영향 변수로 사회적 부하 이론에 근거한 목적 달성 변수와 개인 자아의 영역과 경계를 규정하는 프라이버시 변수를 설정하고, 이러한 변수들이 혼잡 지각에 유의한 영향을 미치는 혼잡 지각 결정 요인이라고 가정하고 하여 프라이버시를 구성하는 4가지 요인인 자연성, 친밀성, 인지적 자유, 개인성들은 방문자의 혼잡 지각에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 조사 설계 및 분석 방법

1. 연구 모형

혼잡 지각에 대한 연구는 여러 분야에서 계속 진행되고 있으나, 외식 관련 분야에서는 전혀 연구가 없는 것으로 나타났으며, 관광 분야에서의 연구들에 의하면 혼잡의 비판적 결정 요인으로 만족도와 고객 행동을 종속변수로 한 혼잡 지각 설명 변인 변수를 바탕으로 본 연구에서는 선행 연구의 <표 1>을 바탕으로 다음과 같은 연구 모형을 제시하였다.



<그림 1> 연구 모형

<표 1> 혼잡 지각 설명변인

설명이론	설명변인	연구자	
환경과 부하 이론	소음	이훈(2000)	
	청결	Lec(1997), 이훈(2000)	
	경관	이훈(2000)	
	상황적· 환경적 요인	방문객 행동	이훈(2000)
	물리적 시설정비	이훈(2000), Lec(1997)	
	교통	정윤미(2001)	
	물리적 환경	Baum A. & Paulus PB(1980), Stockols D & Altman (1987)	
레스토랑만족		정윤미(2001), 유경주(1992), 이영진(2001), 남운모(2001), 김재서(2001)	

〈표 2〉 변수의 조작적 정의

개념	변수	조작적 정의
환경적 요인	레스토랑 환경	레스토랑 기업의 무형적 상품을 유형화시키는 유형적 단서의 마케팅 도구
혼잡 지각	혼잡 지각	혼잡으로 인해 느끼는 정신적 작용
만족도	레스토랑 만족	혼잡에 의한 레스토랑 만족에 관한 지각 정도

2. 변수의 조작적 정의

본 연구는 국내 외식업체의 혼잡 지각에 관한 연구로 크게 혼잡 지각에 미치는 요인과 혼잡 지각의 측정 그리고 혼잡 지각이 고객에 미치는 영향을 살펴보고자 선행 연구를 바탕으로 다음과 같이 변수의 조작적 정의를 내렸다.

3. 가설의 설정

본 연구는 국내 외식업체의 혼잡 지각에 대한 연구로 선행 연구를 바탕으로 한 혼잡 지각이 고객 만족에 미치는 관계와 혼잡 지각에 미치는 레스토랑 환경 요인들 간의 영향 관계를 규명해 보려는 연구로 다음 〈표 3〉과 같이 선행 연구를 배경으로 가설을 설정하였다.

4. 설문지 구성

설문의 전체적인 구성은 〈표 4〉과 같다.

〈표 3〉 가설 설정과 가설배경

	가설	가설배경
H1:	레스토랑 고객의 레스토랑 환경 요인은 고객의 혼잡 지각에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.	노영만 (2003), 광동성·이상훈 (1998), 이유재·김우철 (1998), 이훈 (2000), 정형식·김영심, (2001), 권익현·유창조 (1997), 김선화 (2002), Bruner GC (1990), Baum A & Paulus PB (1987), Shelby Bo (1980), Robert E Manning (1986), Zeithaml, Valarie (1981)
H2:	레스토랑 고객의 혼잡 지각은 고객만족에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.	Mohr K, Backman KF, Gahan LW, and Backman SJ (1993), Formica S, and Uysal M (1996), 이훈·Kerstetter DL (1997), 김남조의 3인 (2000), 정윤미 (2001), 유경주 (1992), 이영진 (2001), 김재서 (2001), Shelby Bo (1980), Robert E Manning (1986)
H3:	레스토랑 고객의 레스토랑 환경 요인은 고객 만족에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.	정윤미 (2001), 유경주 (1992), 이영진 (2001), 남운모 (2001), 김재서(2001)

〈표 4〉 설문지의 구성

측정요인	설문배경	설명변인	선행연구자	문항수	척도
레스토랑 환경		소음	이훈 (2000)	49 문항	리커트 척도 7점 척도
	김남조의 3인 (2000), 노영만 (2003), 이유재·김우철 (1998), 성윤옥 (2004), 오희경 (2004), 시정무·정석진 (2000), 홍성도 (2003), 이훈 (2000), 홍재선·김사현 (1998), 전진생 (2000), 김선화 (2002), 정형식·김영심(2001)	청결	Lee (1997), 이훈 (2000)		
		경관	이훈 (2000)		
		방문객 행동	이훈 (2000)		
		물리적 시설정비	이훈 (2000), Lee (1997)		
		교통	정윤미 (2001)		
		물리적 환경	Baum A & Paulus (1980), PB Stockols D & Altman (1987)		
혼잡 지각	김남조의 3인 (2000), 유경주 (1992), 정윤미 (2001)			1 문항	리커트 척도 7점 척도
만족	Mohr 외 (1993), 정윤미 (2001), 유경주 (1992), 이영진 (2001), Formica & Uysal (1996), 이훈 & Kerstetter (1997), 김남조의 3인 (2000), 김재서 (2001), 남운모 (2001)			1 문항	리커트 척도 7점 척도
인구 통계학적 특성	성별, 나이, 결혼, 교육 수준, 방문 횟수, 외식 지출비, 월 평균 소득, 방문 레스토랑 유형			8 문항	명목 척도

5. 조사 대상과 조사 시기

설문지는 2005년 7월 4일부터 7월 30일까지 조사를 레스토랑의 영업 중 혼잡을 느낄 수 있는 점심 시간인 12~13시와 저녁 시간인 18~19시 사이에 각각 실시하였다.

조사 대상인 외식업체 선정에 있어서는 식품 연감에서 발표한 업종을 중심으로 패스트 푸드점과 패밀리 레스토랑, 피자, 호텔 군으로 나누어 그 대상을 국가고객만족지수(NSCI)와 한국능률협회 컨설팅에서 발표한 한국 산업의 고객 만족도(KCSI)에서 제시한 레스토랑 중 2004년을 기준으로 만족지수가 각각의 업체별로 평균점수 이상인 레스토랑을 강남과 강북의 강남점과 대학로 점을 대상으로 선정하였으며, 한식당은 산업자원부가 인증하는 한국표준협회에서의 한국서비스 품질지수(KS-SQI)의 외식 서비스 부분 중 한식당에서 2002~2004년까지 최우수 기업으로 선정된 레스토랑을 그리고 호텔 레스토랑은 카페 레스토랑을 중심으로 각각 선정하여 다음과 〈표 2〉와 같은 결과를 얻어 맥도날드, 버거킹, 파파이스, KFC, 릿츠칼튼, 인터컨티넨탈, 웨스턴조선, 힐튼, 메리어트, 아웃백하우스, 베니건스, VIPS, 피자헛, 풀향기, (주)늘

〈표 5〉 조사대상의 선정

품질지수대상	업종별	대상 레스토랑	평균	선정 레스토랑
2004년 국가고객 만족 지수(NSCI)	패스트 푸드	파파이스(68), 맥도날드(68), 롯데리아(67), 버거킹(69), KFC(66)	67.6점	맥도날드, 버거킹, 파파이스
	호텔	리츠칼튼(80), 신라(73), 인터컨티넨탈(77), 웨스틴조선(75), 서울프라자(72), 하얏트(73), 힐튼(76), 롯데(74), 웨라톤 워커힐(70) 메리어트(79)	74.9점	리츠칼튼, 인터컨티넨탈, 웨스틴조선, 힐튼 메리어트
2004년 한국산업 고객 만족도 (KCSI)	패밀리 레스토랑	아웃백하우스(62.8), 베니건스(59.5), VIPS(57.5), TGIF(55.1)	58.7점	아웃백하우스, 베니건스, VIPS
	피자	피자헛(63.1), 도미노피자(61.1)	62.1점	피자헛
	패스트 푸드	롯데리아(53.4), KFC(58.3), 버거킹(57.3), 맥도날드(52.8)	55.5점	KFC, 버거킹
2004년 한국서비스 품질지수 (KS-SQI)	외식	플항기-2004년	최우수 기업선정	플항기, 놀부, 우리들의 이야기
	서비스	놀부-2003년		
	부분 중 한식당	우리들의 이야기-2002년		

()는 품질지수.

부, 우리들의 이야기의 총 16개의 업체에 고객을 대상으로 자기 기업 방식의 설문 응답을 택하였다. 설문지는 각 업체를 대상으로 50부씩 800부의 설문지를 배포하여 594부를 회수(회수율 74.25%)하였다.

6. 분석방법

본 연구의 목적을 달성하고자 각각의 변수들 간의 관계를 파악하고자 이론적 연구와 이를 토대로 설정한 개념적 모형 및 가설을 검증하기 위하여 실증적 연구를 병행하였다.

실증적 연구는 설문문항의 신뢰도 검정을 위해 알파계수 분석(Chronbach's Alpha analysis)과 타당성 검정을 위해서 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였으며, 레스토랑 환경이 혼잡 지각과 만족에 미치는 영향을 파악하고자 다중회귀분석(multi-regression analysis)을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 조사 대상자의 일반적인 특성

〈표 6〉 조사 대상자의 일반적 특성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남성 304 (51.2), 여성 290 (48.8)		
연령	20세 이하 184 (31), 20~24세 154 (25.9), 25~29세 74 (12.5), 30~34세 38 (6.4), 35~39세 56 (9.4), 40~44세 64 (10.8), 45세 이상 24 (4.0)		
결혼 여부	미혼 500 (84.2), 기혼 94 (15.8)		
교육 수준	고졸 이하 158 (26.6), 고졸 112 (18.9), 2년제 졸 60 (10.1), 4년제 졸 228 (38.4), 대학원 이상 36 (6.1)		
월 평균 방문 횟수	1회 174 (29.3), 2회 224 (37.7), 3회 104 (17.5), 4회 30 (5.1), 5회 16 (2.7), 6회 10 (1.7), 그 이상 36 (6.1)		
주당 평균 외식 지출비	1만원 이하 76 (12.8), 1~3만원 192 (32.3), 3~6만원 184 (31.0), 6~9만원 68 (11.4), 9~12만원 36 (6.1), 12만원 이상 38 (6.4)		
월 평균 소득	100만원 미만 348 (58.6), 100만원대 92 (15.5), 200만원대 88 (14.8), 300만원대 22 (3.7), 400만원대 이상 44 (7.4)		
방문 레스토랑	패스트푸드 185 (31.1), 패밀리 레스토랑 132 (22.2), 피자 49 (8.2), 호텔 레스토랑 106 (17.8), 한식 레스토랑 122 (20.5)		
총계		594	100(%)

조사자의 일반적인 특성을 파악하기 위해서 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과는 다음 〈표 6〉과 같다.

2. 신뢰성 검증

본 연구에서는 문항 간에 어느 정도의 일관성을 갖는지를 측정하는 방법으로 Cronbach's alpha을 이용하여, 내적 일관성(internal consistency reliability)에 관한 해당 문항을 가지고 모든 신뢰도를 구하고, 이에 평균치를 산출하여, 계수값을 구하였다. 〈표 7〉은 레스토랑 혼잡 환경 측정 항목에 관한 신뢰도 검증을 나타낸 것으로 레스토랑 혼잡 환경 측정 항목에 관한 신뢰도 검증 결과 각각의 항목이 모두 신뢰도가 0.8이상으로 양호한 것으로 나타났다.

3. 레스토랑 환경에 의한 혼잡에 관한 평균값(표 8)

4. 레스토랑 환경 혼잡 지각 측정항목의 타당도 검증

본 연구에서는 요인분석 방법으로 주성분 분석을 사용하였으며, 기준 고유값(Eigenvalue) 1이상인 것을 사용하여 타당성을 높였으며, 요인 적재치를 높이기 위해 배리맥스 회전(Varimax)을 실시하였다.

〈표 7〉 레스토랑 혼잡환경 측정항목에 관한 신뢰도 검증

구분	항목	Cronbach α	구분	항목	Cronbach α
1	가격이 높다.	0.9041	26	건물 외관이 깔끔하다.	0.9010
2	음식 서빙 속도가 빠르다.	0.9812	27	실내 바닥 깨끗하다.	0.8671
3	고객 불편 처리속도가 빠르다.	0.9210	28	실내 통로가 깨끗하다.	0.8642
4	이벤트가 없다.	0.9217	29	휴게실과 집기가 청결하다.	0.9421
5	주차 시설의 확보되어 있다.	0.9015	30	안내 표지판의 식별 용이하다.	0.8652
6	종업원의 유니폼이 어울린다.	0.9124	31	주차 시설이 편리하다.	0.9017
7	배경 음악이 조용하다.	0.9241	32	통로의 이동 편리하다.	0.9356
8	실내 조형물이 좋다.	0.9321	33	부대 시설의 이용 편리하다.	0.9245
9	실내외 풍경과 전망이 좋다.	0.9042	34	안내 시스템이 잘 되어있다.	0.9132
10	배치 및 공간이 여유롭다.	0.8324	35	서비스가 좋다.	0.9120
11	화장실로 이동이 용이하다.	0.8982	36	교통이용이 편리하다.	0.9312
12	출입구로의 이동이 용이하다.	0.9851	37	화장실이 편리하다.	0.9324
13	전체적으로 이동 용이하다.	0.9210	38	대기 시간이 적다.	0.9221
14	주차시설로 이동 용이하다.	0.9242	39	대기 장소가 넓다.	0.9314
15	공간 분위기가 좋다.	0.9210	40	대기 안내가 잘 되어 있다.	0.9271
16	실내 온도 및 습도의 적절하다.	0.9317	41	대기 순번이 잘 지켜진다.	0.9572
17	실내 조명이 온화하다.	0.9065	42	종업원이 친절하다.	0.9205
18	소음이 없다.	0.9201	43	주변 상가 거리가 잘 정돈되어 있다.	0.9104
19	실내 색채가 친근하다.	0.9651	44	휴게실과 대기실의 이용편리하다.	0.8974
20	휴게 공간 및 부대 시설이 좋다.	0.9127	45	건물 외관이 매력적이다.	0.9242
21	실내 향기가 좋다.	0.9024	46	시설이 다양하다.	0.9214
22	전체적으로 청결하다.	0.9354	47	의자나 테이블이 넓다.	0.9018
23	화장실이 청결하다.	0.9320	48	다른 테이블간의 간격이 넓다.	0.9124
24	시설물이 청결하다.	0.9017	49	의자가 크다.	0.9462
25	통로 및 출입구가 청결하다.	0.9104	50		

레스토랑 환경에 대한 혼잡 지각의 타당성을 검증하기 위하여 혼잡 지각에 관한 측정 항목을 대상으로 탐색적 요인분석을 실시한 결과 총 7개의 요인이 추출되었다.

〈표 8〉 레스토랑 환경에 의한 혼잡에 관한 평균값

구 분	Mean	Std	구 분	Mean	Std
1. 가격이 높다.	4.55	1.52	26. 건물외관이 깔끔하다.	4.54	1.55
2. 음식 서빙 속도가 빠르다.	4.81	1.83	27. 실내 바닥 깨끗하다.	4.67	1.49
3. 고객 불편 처리속도가 빠르다.	4.70	1.62	28. 실내 통로가 깨끗하다.	4.67	1.58
4. 이벤트가 없다.	4.04	1.93	29. 휴게실과 짐기가 청결하다.	4.49	1.49
5. 주차 시설이 확보되어 있다.	4.19	1.57	30. 안내표지판이 식별용이하다.	4.44	1.78
6. 종업원의 유니폼이 어울린다.	3.85	1.70	31. 주차시설이 편리하다.	4.21	1.39
7. 배경 음악이 조용하다.	4.25	1.62	32. 통로의 이동 편리하다.	4.39	1.63
8. 실내 조형물이 좋다.	3.93	1.76	33. 부대시설의 이용 편리하다.	5.14	1.61
9. 실내외 풍경과 전망이 좋다.	4.17	1.65	34. 안내 시스템이 잘 되어 있다.	4.71	1.57
10. 배치 및 공간이 여유롭다.	4.52	1.58	35. 서비스가 좋다.	4.44	1.62
11. 화장실로 이동이 용이하다.	4.29	1.48	36. 교통이용이 편리하다.	4.82	1.61
12. 출입구로의 이동이 용이하다.	4.49	1.47	37. 화장실이 편리하다.	4.79	1.65
13. 전체적으로 이동 용이하다.	4.58	1.76	38. 대기시간이 적다.	4.66	1.65
14. 주차시설로 이동 용이하다.	4.19	1.55	39. 대기장소가 넓다.	4.67	1.59
15. 공간 분위기가 좋다.	4.61	1.61	40. 대기 안내가 잘 되어 있다.	4.42	1.61
16. 실내 온도 및 습도가 적절하다.	4.49	1.64	41. 대기 순번이 잘 지켜진다.	4.84	1.60
17. 실내 조명이 온화하다.	4.38	1.94	42. 종업원이 친절하다.	4.37	1.42
18. 소음이 없다.	4.42	1.48	43. 주변상가거리가 잘 정돈되어 있다.	4.23	1.55
19. 실내 색채가 친근하다.	4.22	1.45	44. 휴게실과 대기실의 이용이 편리하다.	4.08	1.48
20. 휴게공간 및 부대시설이 좋다.	4.09	1.54	45. 건물 외관이 매력적이다.	4.48	1.56
21. 실내 향기가 좋다.	4.16	1.71	46. 시설이 다양하다.	4.49	1.67
22. 전체적으로 청결하다.	4.92	1.75	47. 의자나 테이블이 넓다.	3.80	1.58
23. 화장실이 청결하다.	4.81	1.62	48. 다른 테이블간의 간격이 넓다.	4.25	1.32
24. 시설물이 청결하다.	4.86	1.58	49. 의자가 크다.	4.21	1.38
25. 통로 및 출입구가 청결하다.	4.73	1.61	전체 평균	4.45	

종업원의 용모와 종업원의 수 등으로 구성된 요인 1은 종사원 환경 요인이라 명하였다. 화장실로 이동 용이와 출입구의 이동 용이 등 이동의 용이성과 편의성으로 구성된 요인 2은 편리성 환경 요인이라 명하였으며, 주차 시설 및 시설에 관하여 구성된 요인 3은 시설적 환경 요인이라 명명하였으며, 대기 시간과 대기 장소, 대기 안내 및 대기 순번으로 구성된 요인 4는 대기적 요인, 서비스에 대한 항목의 구성인 요인 5은 서비스 환경 요인, 요인 6은 분위기 환경 요인, 전체적인 청결 및 시설 및 화장실의 청결 등으로 구성된 요인 7은 청결적 환경 요인으로 명명하였다.

<표 9> 레스토랑 환경 혼잡 지각에 관한 탐색적 요인 분석

구분	종사원	편리성	시설	대기	서비스	분위기	청결
종업원 유니폼의 단정	0.698	.211	.246	4.21E-02	0.193	0.192	0.154
종업원의 친절	0.741	.12E-02	.214	.120	0.160	0.112	0.205
화장실로 이동의 용이	.324	0.842	-.012	.051	0.121	0.046	0.203
출입구로의 이동의 용이	.054	0.832	.148	.32E-02	0.176	0.063	0.124
전체적으로 이동 용이	.214	0.798	.128	2.1E-02	0.116	0.122	0.147
주차시설로 이동 용이	.31E-02	0.724	0.318	0.192	-0.015	0.119	.19E-02
배치 및 공간의 여유	0.055	0.683	-.153	0.124	0.126	0.130	-.183
안내표지판의 식별 용이	.10E-02	0.693	.45E-02	-0.162	0.123	0.032	0.160
주차시설의 편리	0.075	0.645	0.102	0.221	0.053	0.178	0.121
통로의 이동 편리	0.086	0.692	0.074	0.273	0.169	0.071	0.176
부대시설의 이용 편리	0.265	0.694	0.052	0.161	0.206	0.072	.15E-02
교통이용이 편리	0.357	0.751	0.086	0.302	0.194	0.057	0.126
화장실의 편리	0.122	0.702	0.073	0.337	0.149	0.121	0.123
휴게실 대기실의 이용편리	0.137	0.624	0.175	0.132	0.421	-0.014	0.053
주차시설의 확보	0.300	0.052	0.745	0.124	-.503	0.0571	0.169
실내조형물이 좋음	0.225	.730E-02	0.698	.201	-.195	2.11E-02	.325
실내온도와 습도의 적절	.015	.211	0.657	.068	3.76E-02	.103	.263
휴게공간과 부대시설이 좋음	.214	.214	0.685	.458	8.41E-03	1.24E-02	.012
주변 상가거리의 정돈	.240	.241	0.745	.021	0.141	0.318	0.192
건물 외관의 매력	0.122	0.243	0.683	0.337	0.226	0.130	-0.016
시설이 다양	0.137	0.080	0.693	0.132	-.126	0.151	0.125
테이블의 넓음	0.300	0.149	0.645	0.192	.59E-02	0.205	0.210
테이블간의 간격이 넓음	0.304	0.090	0.652	0.124	0.238	0.193	0.192
의자가 큼	0.223	0.284	0.701	0.221	-0.058	0.160	0.112
대기 시간이 적음	2.11E-02	.325	.214	0.634	0.221	-0.058	0.160
대기 장소가 넓음	.103	.263	-.514	0.712	0.273	0.112	0.121
대기 안내가 좋음	1.24E-02	.012	.325	0.698	0.161	0.248	0.176
대기 순번이 잘 지켜짐	.214	-.032	.140	0.685	0.302	0.188	0.116
음식서빙 속도가 빠름	.102	.021	6.01E-02	0.204	0.668	0.143	0.206
고객 불편 처리속도가 빠름	0.265	0.084	0.072	.15E-02	0.691	0.083	0.194
이벤트가 없음	0.357	0.079	0.057	0.126	0.707	0.009	0.149
안내 시스템이 좋음	0.122	0.243	0.121	0.123	0.648	0.337	0.421
서비스가 좋음	0.137	0.080	-0.014	0.053	0.689	0.114	-.503
배경 음악이 조용	0.300	0.149	0.0571	0.169	0.013	0.730	-.221
실내외 풍경과 전망이 좋음	0.223	0.284	0.033	0.170	0.086	0.618	0.432
공간분위기가 좋음	-.94E-02	0.278	0.182	0.150	0.265	0.684	0.387

〈표 9〉 계속

구분	종사원	편리성	시설	대기	서비스	분위기	청결
실내 조명의 온화	0.206	0.051	0.380	0.215	0.357	0.652	0.337
무소음	0.083	0.160	0.403	0.287	0.122	0.645	0.115
실내 색채의 친근	0.095	0.117	0.312	0.205	0.137	0.633	0.224
실내 향기가 좋음	0.317	0.099	0.176	-0.221	0.300	0.122	0.718
전체적인 청결	0.177	0.290	-0.89E-02	0.432	0.304	0.137	0.704
화장실의 청결	-0.091	-0.002	0.093	0.160	0.403	0.115	0.794
시설물의 청결	.145	0.259	0.132	0.117	0.312	0.170	0.672
통로 및 출입구의 청결	0.403	0.115	0.360	0.083	0.160	.83E-02	0.811
건물 외관의 깔끔	0.312	0.170	0.411	0.095	0.117	.95E-02	0.694
실내 바닥 깨끗	0.176	0.282	0.222	0.317	0.099	0.317	0.668
실내 통로의 깨끗	-0.88E-02	-0.198	0.176	0.177	0.290	0.177	0.691
휴게실과 집기의 청결	0.194	0.057	0.126	0.093	0.188	-0.43E-02	0.679
고유치(Eigenvalues)	2.577	2.624	1.849	1.913	1.461	1.236	1.214

5. 실증 분석 결과

1) 레스토랑 환경 변수가 혼잡 지각에 미치는 영향에 관한 회귀분석

레스토랑 환경 변수가 혼잡 지각에 미치는 영향을 분석하기 위하여 레스토랑 환경을 독립 변수로 하고 혼잡 지각을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였고, 그 결과는 〈표 10〉과 같다.

레스토랑 환경 변수가 혼잡 지각에 영향을 미치는 레스토랑 환경의 특성 중 혼잡 지각에 의한 다중회귀 분석 결과 일반적인 설명력이 62.12%, 수정된 설명력이 59.41%의 설명력을 가지고 있었다.

다중회귀 분석 결과 회귀 계수가 가장 높은 항목은 음식 서빙 속도가 빠르다로 0.381이었으며, 다음으로는 고객 불편 처리 속도가 빠르다가 회귀 계수가 0.325로 나타났다.

〈표 10〉 레스토랑 환경 변수가 혼잡 지각에 미치는 영향에 관한 회귀분석

질문항목	회귀계수	표준오차	T(P)
1 가격이 높다.	0.211	0.041	5.476 (0.0021)
2 음식 서빙 속도가 빠르다.	0.381	0.038	4.872 (0.0048)
3 고객 불편 처리속도가 빠르다.	0.325	0.027	8.421 (0.0360)
4 이벤트가 없다.	0.094	0.034	7.618 (0.0307)
5 주차 시설의 확보되어 있다.	0.198	0.024	5.310 (0.0278)
6 종업원의 유니폼이 어울린다.	0.142	0.036	3.679 (0.0194)
7 배경 음악이 조용하다.	0.195	0.032	5.053 (0.0133)
8 실내 조형물이 좋다.	0.213	0.024	5.519 (0.0197)

<표 10> 계속

	질문항목	회귀계수	표준오차	T(P)
9	실내외 풍경과 전망이 좋다.	-.012	0.029	-0.311 (0.0011)
10	배치 및 공간의 여유롭다.	0.045	0.032	1.166 (0.0042)
11	화장실로 이동이 용이하다.	0.034	0.034	0.881 (0.0032)
12	출입구로의 이동이 용이하다.	0.215	0.035	5.571 (0.0205)
13	전체적으로 이동 용이하다.	0.268	0.028	6.945 (0.0174)
14	주차시설로 이동 용이하다.	0.184	0.036	4.768 (0.0201)
15	공간 분위기가 좋다.	0.205	0.038	5.312 (0.0183)
16	실내 온도 및 습도의 적절하다.	0.193	0.037	5.010 (0.0187)
17	실내 조명이 온화하다.	0.182	0.035	4.716 (0.0196)
18	소음이 없다.	0.195	0.032	5.053 (0.0173)
19	실내 색채가 친근하다.	0.191	0.030	5.002 (0.1180)
20	휴게 공간 및 부대시설이 좋다.	0.281	0.038	7.281 (0.0175)
21	실내향기가 좋다.	0.193	0.035	5.001 (0.0182)
22	전체적으로 청결하다.	0.198	0.034	5.130 (0.0164)
23	화장실이 청결하다.	0.201	0.029	5.208 (0.0187)
24	시설물이 청결하다.	0.186	0.028	4.819 (0.0171)
25	통로 및 출입구가 청결하다.	0.189	0.041	4.897 (0.0182)
26	건물 외관이 깔끔하다.	0.194	0.043	5.027 (0.0140)
27	실내 바닥이 깨끗하다.	0.175	0.029	4.534 (0.0021)
28	실내 통로가 깨끗하다.	0.193	0.028	5.010 (0.1872)
29	휴게실과 집기가 청결하다.	-0.152	0.034	-3.938 (0.1725)
30	안내표지판이 식별 용이하다.	0.025	0.038	0.648 (0.0154)
31	주차시설이 편리하다.	0.198	0.034	5.130 (0.0019)
32	통로의 이동이 편리하다.	0.182	0.036	4.716 (0.0172)
33	부대시설의 이용이 편리하다.	0.163	0.038	4.223 (0.0154)
34	안내 시스템이 잘 되어 있다.	-0.021	0.039	-0.544 (0.0019)
35	서비스가 좋다.	0.072	0.040	1.866 (0.0068)
36	교통이용이 편리하다.	0.224	0.042	5.804 (0.0212)
37	화장실이 편리하다.	0.195	0.041	5.053 (0.0184)
38	대기 시간이 적다.	0.184	0.039	4.786 (0.0175)
39	대기 장소가 넓다.	0.180	0.038	4.664 (0.0170)
40	대기 안내가 잘 되어 있다.	0.168	0.035	4.353 (0.0159)
41	대기 순번이 잘 지켜진다.	0.142	0.032	3.679 (0.0134)
42	종업원이 친절하다.	0.184	0.024	4.786 (0.0174)
43	주변 상가거리가 잘 정돈되어 있다.	0.031	0.028	0.803 (0.0029)
44	휴게실과 대기실의 이용 편리하다.	0.021	0.038	0.544 (0.0019)
45	건물 외관이 매력적이다.	0.213	0.024	5.519 (0.0197)
46	시설이 다양하다.	-.012	0.029	-0.311 (0.0011)
47	의자나 테이블이 넓다.	0.045	0.032	1.166 (0.0042)
48	다른 테이블간의 간격이 넓다.	0.034	0.034	0.881 (0.0032)
49	의자가 크다.	0.182	0.035	4.716 (0.0196)

$F(P)=16.412(0.0001)$, $df=29$, $R^2=0.6212$, adjusted $R^2=0.5941$.

2) 레스토랑 환경요인과 혼잡 지각에 관한 영향력 검증

레스토랑 환경 요인과 혼잡 지각에 관한 영향력을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과는 다음의 <표 11>과 같다.

회귀 검증 결과 R-square값은 0.4681, p 값은 유의 수준 이내에서 적정함으로 나타나 레스토랑 환경 요인과 혼잡 지각에 관한 영향의 정도는 통계적으로 유의한 설명력을 지니는 것으로 나타났다.

혼잡 지각에 대한 레스토랑 환경 요인 중 가장 영향력을 많이 미치는 것은 시설적 요인으로 회귀계수가 0.423, 표준 오차가 0.1074로 나타났으며, 다음으로는 대기적 환경 요인과 분위기 환경 요인, 서비스 환경 요인 순으로 나타났다.

3) 레스토랑 환경 요인과 만족에 관한 회귀 검증

레스토랑 환경에 대한 혼잡 지각에 대한 요인과 레스토랑 만족에 관한 영향력을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과는 다음의 <표 12>와 같다.

회귀 검증 결과 R-square값은 0.6061, p 값은 유의수준 이내에서 적정함으로 나타나 레스토랑 환경 요인과 혼잡 만족에 관한 영향의 정도는 통계적으로 유의한 설명력을 지니는 것으로 나타났다.

혼잡 지각에 대한 레스토랑 환경 요인 중 가장 영향력을 많이 미치는 것은 대기적 요인으로 회귀 계수가 0.3821, 표준 오차가 0.4565로 나타났으며, 다음으로는 청결적 환경 요인과 서비스 환경 요인, 편리성 환경 요인 순으로 나타났다. 따라서 레스토랑의 환경 요인에서 혼잡에 의한 레스토랑 만족을 높이기 위해서는 대기 시설의 확충, 대기 시간의 감소, 대기의 안내와 레스토랑의 청결 등을 통해서 고객의 혼잡 지각을 느낌을 감소시킴으로써 레스토랑 만족의 마케팅 도구로 활용할 수 있을 것으로 사료된다.

<표 11> 레스토랑 환경 요인과 혼잡 지각에 관한 회귀검증

독립변수	회귀계수	표준오차	t 값	p 값
상수	3.417	0.2546	4.352	0.0000
종사원 환경 요인	0.211	0.3074	2.432	0.0341
편리성 환경 요인	0.214	0.2678	2.403	0.0339
시설적 환경 요인	0.423	0.1074	3.701	0.0335
대기적 환경 요인	0.410	0.2342	2.812	0.0415
서비스 환경 요인	0.347	0.3027	4.247	0.0001
분위기 환경 요인	0.395	0.2433	3.314	0.0005
청결적 환경 요인	0.317	0.1421	2.978	0.0214

R-square=0.4681, F 값= 11.312 Prob> F =0.001.

〈표 12〉 레스토랑환경요인과 만족에 관한 회귀검증

독립변수	회귀계수	표준오차	t값	p값
상수	2.397	0.3074	5.568	0.0000
종사원 환경 요인	0.0965	0.2431	0.745	0.0041
편리성 환경 요인	0.1842	0.2678	2.416	0.0025
시설적 환경 요인	0.1013	0.2452	1.102	0.0035
대기적 환경 요인	0.3821	0.4565	4.180	0.0000
서비스 환경 요인	0.2133	0.1027	2.682	0.0001
분위기 환경 요인	0.1465	0.1325	1.988	0.0005
청결적 환경 요인	0.2563	0.1074	2.944	0.0001

R-square=0.6061, F값= 2.268 Prob>F=0.001.

〈표 13〉 혼잡 지각과 만족에 관한 회귀검증

독립변수	회귀계수	표준오차	t값	p값
상수	2.592	0.1483	3.435	0.0000
혼잡 지각	-0.184	0.0442	1.647	0.0001

R-square=0.5461, F값= 22.817 Prob>F=0.001.

4) 혼잡 지각이 만족에 미치는 영향에 관한 회귀검증

레스토랑 환경에 대한 혼잡 지각에 대한 요인과 만족에 관한 영향력을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과는 다음의 〈표 13〉과 같다.

회귀 검증 결과 R-square값은 0.5461, p값은 유의수준 이내에서 회귀 모델이 통계학적으로 적정함으로 나타나 혼잡 지각과 만족에 관한 영향의 정도는 통계적으로 유의한 설명력을 지니는 것으로 나타났다.

혼잡 지각에 대한 만족에 영향력은 -0.184로 나타났다.

5) 가설의 검증

레스토랑 환경에 대한 혼잡 지각과 만족 그리고 혼잡 지각이 만족에 미치는 영향력을 검증하고자 회귀분석을 실시한 결과 다음의 〈표 14〉와 같다.

〈표 14〉 레스토랑 환경과 혼잡 지각과 만족에 관한 가설검증

	가설	채택의 유무
H1:	레스토랑 고객은 레스토랑 환경 요인이 클수록 고객의 혼잡 지각에 양의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2:	레스토랑 고객의 혼잡 지각이 클수록 고객 만족에 양의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3:	레스토랑 고객은 레스토랑 환경 요인이 클수록 고객 만족에 양의 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 결론 및 제언

본 연구는 레스토랑 환경에서 느끼는 혼잡이 혼잡 지각과 만족에 미치는 영향을 살펴보고자한 결과 첫째, 레스토랑 환경 변수가 혼잡 지각에 영향을 미치는 레스토랑 환경의 특성 중 혼잡 지각에 의한 다중회귀 분석 결과 일반적인 설명력이 62.12%, 수정된 설명력이 59.41%의 설명력을 가지고 있었다.

다중회귀 분석 결과 회귀 계수가 가장 높은 항목은 음식 서빙 속도가 빠르다로 0.381이었으며, 다음으로는 고객 불편 처리 속도가 빠르다가 회귀 계수가 0.325로 나타났다.

이는 레스토랑 경영에 있어서 고객이 혼잡함을 덜 느끼게 하기 위해서는 완벽한 사전준비에 의해 음식을 기다리게 하는 웨이팅 시간을 단축시켜주고, 고객의 불만 사항을 즉석에서 신속히 처리해 주는 종사원에 대한 교육이 중요성 강조되어야 할 것으로 사료된다.

둘째, 레스토랑 환경 요인과 혼잡 지각에 관한 영향력을 검증하기 위하여 다중회귀 분석을 실시한 결과 *R-square*값은 0.4681, *p*값은 유의수준 이내에서 적정함으로 나타나 레스토랑 환경요인과 혼잡 지각에 관한 영향의 정도는 통계적으로 유의한 설명력을 지니는 것으로 나타났다.

혼잡 지각에 대한 레스토랑 환경 요인 중 가장 영향력을 많이 미치는 것은 시설적 요인으로 회귀 계수가 0.423, 표준 오차가 0.1074로 나타났으며, 다음으로는 대기적 환경 요인과 분위기 환경 요인, 서비스 환경 요인 순으로 나타났다.

이는 레스토랑의 환경 요인에서 고객의 혼잡 지각을 감소시키기 위해서는 시설적 요인인 주차 시설의 확보, 실내 조형물의 좋음, 온도와 습도 조절, 부대 시설, 테이블의 넓음, 테이블 간격의 넓음, 의자의 크기와 대기 시설의 확충, 대기 시간의 감소, 대기의 안내 등을 통해서 고객의 혼잡 지각을 느낌을 감소시킴으로써 고객 만족의 마케팅 도구로 활용할 수 있을 것으로 사료된다.

셋째, 레스토랑 환경에 대한 혼잡 지각에 대한 요인과 만족에 관한 영향력을 검증하기 위하여 다중 회귀 분석을 실시한 결과는 *R-square*값은 0.6061, *p*값은 유의 수준 이내에서 적정함으로 나타나 레스토랑 환경 요인과 만족에 관한 영향의 정도는 통계적으로 유의한 설명력을 지니는 것으로 나타났다.

혼잡 지각에 대한 레스토랑 환경 요인 중 가장 영향력을 많이 미치는 것은 대기적 요인으로 회귀 계수가 0.3821, 표준 오차가 0.4565로 나타났으며, 다음으로는 청결적 환경 요인과 서비스 환경 요인, 편리성 환경 요인 순으로 나타났다.

이는 레스토랑의 환경 요인에서 혼잡에 의한 레스토랑 만족을 높이기 위해서는 대기시설의 확충, 대기 시간의 감소, 대기의 안내와 레스토랑의 청결 등을 통해서 고객의 혼잡 지각을 느낌을 감소시킴으로써 레스토랑 만족의 마케팅 도구로 활용할 수 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

1. 김남조·정철·박상현·김진선 (2000) : 사회적 수용력의 혼잡기대, 혼잡 지각, 만족의 관계에 관한 연구. *관광학연구* 24(1):108-109.
2. 김사현 (1997) : 관광경제학신론. 일신사. 250-253.
3. 김재서 (2001) : 국립공원 방문자의 혼잡 지각과 만족도에 대한 영향요인. 경기 학교 석사학위논문.
4. 노영만 (2003) : 레스토랑 환경지각이 소비자의 태도 형성에 미치는 영향. 경기 대학교 박사학위논문. 13-14.
5. 이훈 (2000) : 비수기 해변 관광객 혼잡 지각의 형성 및 영향에 대한 인과구조 분석. *관광학연구* 30:52-53.
6. 이훈 (2000) : 혼잡 지각 형성과 영향에 관한 인과구조분석. 한국관광학회 제46차 학술 심포지움.
7. Cadotte E·Turgeon N (1988) : Key factor in guest satisfaction. *The Cornell H.R.A. Quarterly* 28(4, Feb):45-56.
8. Donovan R·Rossiter J (1982) : Store Atmosphere: An Environmental Psychology Approach. *Journal of Retailing*, Spring.
9. Graefe AR·Vaske JJ·Kuss FR (1984) : Social carrying capacity: An integration and synthesis of twenty years of research. *Leisure Sciences* 399-401.
10. Hammitt WE·Rutlin WM (1995) : Use encounter standard and curves for achieved privacy in wilderness. *Leisure Sciences* (17):246-247.
11. Manning RE (1986) : Studies in outdoor Recreation, Oregon State University Press. 75-89.
12. Manning RE·Ciali CP (1980) : Recreation density and user satisfaction: A further exploration of the satisfaction model. *J. of Leisure Research* 12(4).
13. Maslow AH·Mintz NL (1956) : Effects of esthetic surroundings. *The Journal of Psychology*, (41) January.
14. Underwood Bill·Bert Moore·Rosenhan DL (1973) : Affect and self-gratification. *Developmental Psychology* 8.

2006년 10월 10일 접수
2006년 12월 15일 게재확정