

서양음식점에 대한 고객들의 과거행동과 재방문행동의도의 관계에 미치는 매개요인들의 영향 평가

Assessing the Mediating Effects of the Factors on the Relationships between Customers' Past Behavior and Intention to Exit in Western Restaurant

강종현* · 표길택
순천대학교 조리과학과

Jong Heon Kang · Gil Taek Pyo
Cooking Science, Suncheon National University

Abstract

The purpose of this study was to examine the mediating role of attitude, subjective norm, and perceived behavioral control on the relationships between past behavior and customers' intention to engage in exit of dissatisfaction responses. Results of the study demonstrated that the past behavior significantly improved the predictability of the voice of dissatisfaction response intentions. Furthermore, the mediating analyses indicated that the influence of past behavior was mediated by mediator. In the contexts of exit behavior, the effect of past behavior on intention to exit was mediated by attitude, subjective norm and perceived behavioral control.

Key Words : past behavior, attitude, subjective norm, perceived behavioral control, exit behavior, mediator

I. 서론

고객불평행동(customer complaining behavior)은 일반적으로 여러 반응들의 셋트로서 여겨지고 있으며, 그 중 일부나 전부는 구매에 대한 지각된 불만족으로 발생하게 된다. 이러한 반응들은 불만족의 표출로서 의도된 행동들을 포함한 비행동적인 것이거나 행동적인 것일 수 있다. 고객불평행동은 더 이상 구매하지 않는 형태(exit)이거나 매니저에게 불만족스러운 것을 말하는 형태(voice)이거나, 또는 친구나 친척들에게 나쁘게 말하는 형태(negative word of mouth communication)일 수도 있고, 물론 어떠한 행동도 취하지 않을 수도 있다. 이러한 반응들은 불만족으로부터 생겨난 부정적 반응들의 조합으로 연구되어 왔다(Cheng et al., 2005). 그러나 본 연구에선 더 이상 구매하지 않는 형태의 고객불평행동이 분석되었다.

선행연구에서 과거행동은 행동의도의 가장 좋은 설명

변수였고(Ajzen, 1991; Ouellette & Wood, 1998; Cheng et al., 2005), 행동의도 예측 설명변수에 포함되어 행동의도의 더 높은 설명력을 이끌어내는데 도움을 줄 수 있다(Leone et al., 1999; Cheng et al., 2005). 그리고 과거 경험 및 행동은 행동의도 예측에 태도, 주관적 규범, 또는 지각된 행동통제의 설명변수가 사용될 때보다 과거 경험 및 행동이 행동의도 예측의 설명변수로 사용될 때 더 높은 설명력을 보였다(Ouellette & Wood, 1998; Cheng et al., 2005; Lam & Hsu, 2006). Verplanken et al.(1998)의 연구에서도 여행수단으로 자동차이용의도 예측력은 이전 자동차이용경험에 의해 유의하게 더 높아졌다. 그래서 본 연구도 서양음식점에 대한 고객들의 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

과거경험들은 개인행동의도의 지표로 작용하게 된다(Hrubes et al., 2001; Cheng et al., 2005). Ajzen(1991)은 반복된 행동의 수행이 습관을 형성하는 결과를 가져오고, 그 습관이 개인의 지각된 행동통제력을 높일 수 있으며,

* Corresponding author: Jong Heon Kang
Tel: 061) 750-3694, Fax: 061) 750-3608
E-mail: astckjh@hanmail.net

과거행동이 행동의도에 미치는 영향을 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동통제의 변수들에 의해 매개된다고 하였다. 이러한 주장을 뒷받침해 주는 Albarracin et al.(2001)의 연구와 Cheng et al.(2005)의 연구가 있었으며, 이 연구들에선 태도와 주관적 규범이 과거행동의 영향을 매개하는 것으로 나타났다. 그러나 지금까지 서양음식점에 대한 고객들의 과거행동과 비구매행동의도의 관계를 매개하는 요인들의 효과를 평가한 연구는 없었다. 따라서 본 연구는 조사대상자들의 비구매행동의도가 인구통계학적 특징별로 유의한 차이를 보이는지를 분석하고, 회귀모형에 사용될 구성개념들의 타당성과 신뢰성을 분석하고, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제와 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 분석하고, 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제가 매개하는지를 분석하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사 대상과 방법

설문조사자들이 응답자들에게 접근하여 먼저 과거에 서양음식점을 이용한 후에 불만족스런 경험을 했었는지를 묻고 불만족스런 경험을 했었다고 응답한 사람들에게만 설문지를 배포하고 설문에 응답하도록 하는 방식으로 2006년 3월 2일부터 3월 15일까지 설문을 조사하였다. 설문은 총 300부가 배포되어 회수되었으나 불충분하게 응답된 설문지가 40부였다. 따라서 본 연구의 조사대상자 수는 260명(86.7%)이었다. 본 연구에서 조사대상자들은 순천시에 거주하는 시민들이었고, 서양음식점들은 순천시에 소재하고 있는 서양식 음식을 판매하는 음식점들이었다. 본 연구에서의 서양음식점은 한국표준산업분류와 표준소득률을 적용하기 위한 업종분류에서 서양음식점이다.

2. 조사 내용과 측정방법

과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동통제가 매개하는지를 파악하기 위하여 설문지의 조사내용은 크게 2개 부분들로 구분되어 있다. 첫 번째 부분은 인구통계학적 특징에 관한 질문이다. 인구통계학적 특징에 관한 질문은 성별, 교육수준, 결혼여부, 연령, 소득수준과 가족구성원으로 구성되었고, 명목척도로 측정되었다. 두 번째 부분은 과거행동,

태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 그리고 비구매행동의도에 관한 질문이다. 과거행동에 관한 질문은 Hu와 Lanese(1998)의 연구, Sheeran과 Orbell(1999)의 연구, Sheeran과 Orbell(2000)의 연구, Hrubes et al.(2001)의 연구, Millar와 Shevlin(2003)의 연구, Cheng et al.(2005)의 연구, Johnson과 Hall(2005)의 연구와 Lam과 Hsu(2006)의 연구를 참고하고 과거 불만족스러운 경험을 했던 서양음식점을 이용하지 않았다에 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다.

특정 행동에 대해 선호하거나 선호하지 않는 정도를 나타내는 태도(Ajzen, 1991)에 관한 질문은 Cheng et al.(2005)의 연구와 Lam과 Hsu(2006)의 연구를 참고하고 불만족스러운 경험을 했던 서양음식점을 이용하지 않는 것이 황당한 반응이다, 쓸데없는 반응이다, 무익한 반응이다, 바람직하지 않은 반응이다와 평범하지 않은 반응이다라고 생각하면 -3을 선택하고 몇몇한 반응이다, 유용한 반응이다, 유익한 반응이다, 바람직한 반응이다와 평범한 반응이다라고 생각하면 +3을 선택하도록 하는 방식의 의미차이척도법(semantic differential scale)으로 측정되었다. 행동을 수행하도록 하거나 수행하지 못하도록 하는 지각된 사회압력(perceived social pressure)을 말하는 주관적 규범(Ajzen, 1991)에 관한 질문은 Cheng et al.(2005)의 연구를 참고하고 나에게 중요한 사람들은 불만족스런 경험을 했던 서양음식점을 이용하지 않는 것을 존중해 준다, 이용하지 않는 것을 당연한 것으로 생각한다, 이용하지 않을 것이라 생각한다, 그리고 나에게 중요한 사람들도 이용하지 않을 것이다에 대해 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다.

행동 수행의 지각된 쉬움과 어려움(perceived ease or difficulty)을 말하는 지각된 행동통제(Ajzen 1991)에 관한 질문은 Cheng et al.(2005)의 연구를 참고하고 불만족스런 경험을 했던 서양음식점을 이용하지 않는 것은 불가능한 일이다, 어려운 일이다, 내 맘에 달려있다, 그리고 통제할 수 있다에 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다. 사람들이 기꺼이 행동을 수행하려고 하는 정도를 나타내는 비구매행동의도(Ajzen 1991)에 관한 질문은 Cheng et al.(2005)의 연구를 참고하고 불만족스런 경험을 했던 서양음식점을 반드시 이용하지 않을 것이다, 이용하고 싶지 않다, 그리고 이용하지 않을 작정이다에 대해 전혀 동의하지 않는다면 1을 선택하고, 아주 동의한다면 7을 선택하도록 하는 방식의 7점 등간척도로 측정되었다.

3. 분석방법

조사대상자들의 인구통계학적 특징별 비구매행동의도의 통계적 유의성은 독립표본 t-test와 분산분석 및 던칸의 다중범위검정을 이용하여 분석되었다. 회귀모형에 사용될 구성개념들의 타당성과 신뢰성은 요인분석, 신뢰도 분석과 상관관계분석을 이용하여 분석되었고, 구성개념 타당도(construct validity), 혼합신뢰도(composite reliability)와 공유분산(shared variance)이 계산되었다.

태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제와 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향은 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 이용하여 분석되었다. 본 연구에서 독립변수들은 행동의도를 설명하는데 독립변수들로 포함될 때 높은 회귀모형의 설명력을 보였던 선행연구들(Ajzen, 1991; Ouellette & Wood, 1998; Hansen et al., 2004; Cheng et al., 2005; Lam & Hsu, 2006)을 참고하여 과거행동, 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제로 선정하였다. 과거행동과 비구매행동의도의 관계를 매개하는 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제의 영향은 매개회귀분석(mediated regression analysis)을 이용하여 분석되었다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 인구통계학적 특징별 비구매행동의도의 차이

조사대상자의 비구매행동의도를 파악하기 위하여 조사대상자들의 인구통계학적 특징별 비구매행동의도의 차이를 분석하였다. <Table 1>에 의하면 비구매행동의도는 여성보다 남성의 비구매행동의도가 더 높게 나타났지만, 성별 비구매행동의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 고학력인 사람들보다 저학력인 사람들의 비구매행동의도가 높게 나타났지만, 교육수준별 비구매행동의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

비구매행동의도는 결혼여부별 차이가 유의한 것으로 나타났고(p<0.001), 미혼자보다 결혼한 사람들의 비구매행동의도가 더 높게 나타났다. 비구매행동의도는 연령별 차이가 유의한 것으로 나타났고(p<0.01), 30대 미만인 사람들보다 30대 이상인 사람들의 비구매행동의도가 더 높게 나타났다. 비구매행동의도는 소득수준별 차이가 유의한 것으로 나타났고(p<0.001), 소득이 5백만원 이상인 사

<Table 1> Respondent's intention to exit by demographic characteristics

		N	Mean	SD	t/F
Gender	Male	107	5.1184	1.21076	1.398
	Female	153	4.8911	1.39696	
Education	Less or high school	112	5.0923	1.25778	1.140
	College or more	148	4.9032	1.37368	
Married	Single	176	4.7936	1.37633	-3.691***
	Married	84	5.3849	1.11877	
Age	Less or 19 yrs	37	4.7568 ^b	1.18543	5.051**
	20-29 yrs	146	4.7511 ^b	1.40050	
	30-39 yrs	31	5.5376 ^a	1.03164	
	40-49 yrs	27	5.5679 ^a	1.10869	
	50 or more yrs	19	5.4912 ^a	1.12967	
Income	Less or ₩2,000,000	131	4.6565 ^b	1.28764	5.956***
	₩2,000,000-3,000,000	77	5.4026 ^a	1.11126	
	₩3,000,000-4,000,000	35	5.3905 ^a	1.41534	
	₩4,000,000-5,000,000	10	5.2333 ^a	1.08923	
	₩5,000,000 or more	7	4.1429 ^b	2.16758	
Household size	1 person	8	5.7500	0.81162	2.135
	2 persons	23	4.6957	0.96877	
	3 persons	55	5.2364	1.17005	
	4 or more persons	174	4.9080	1.41211	

** p<0.01, *** p<0.001. a, b Duncan's multiple range test.

람들을 제외하면 2백만원 미만인 사람들보다 2백만원 이상인 사람들의 비구매행동의도가 더 높게 나타났다. 가족구성원이 1명인 사람들의 비구매행동의도가 가장 높게 나타났지만, 가족구성원별 비구매행동의도의 차이는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

2. 구성개념들의 타당성과 신뢰성

본 연구는 불평행동과 관련된 16개 설문문항들로부터 요인들을 추출하기 위하여 설문문항들의 상관행렬에 대해 주성분분석을 수행하였다. 최초 요인분석결과 16개 설문문항들 중 1개 설문문항이 따로 분류되어 실제 분석에선 제외되었다. 15개 설문문항들의 상관행렬에 대해 구형성을 검정한 결과는 <Table 2>에서 제시되었다. 바틀렛의 구형성 검정 결과는 통계적으로 유의하였고($p < 0.001$), 표본적합도도 0.894로 나타나 본 연구의 설문문항들이 주성분분석에 적합한 자료들이라는 것을 알 수가 있었다.

직교회전 이후에 설문문항들과 5개 구성개념들 간의 상관관계 정도가 0.722 이상으로 나타났고, 5개 구성개념들이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기가 1.01 이상으로 나타났다. 설명력에서 5개 구성개념들은 전체분산의 약 79% 이상으로 나타났다.

Fornell과 Larcker가 추천한 평균분산추출값들은 0.5 이상(Brady & Robertson, 1999)으로 나타났기 때문에 요인으로 분류된 5개 요인들의 집중타당성이 입증되었고, <Table 3>에서 제시된 공유분산(shared variance) 보다 높게 나타났기 때문에 요인으로 분류된 5개 요인들의 개별타당성이 입증되었다. 주관적 규범은 비구매행동의도와 상관관계에서 0.610, 태도와 상관관계에서 0.349, 지각된 행동통제와의 상관관계에서 0.447, 그리고 과거행동과의 상관관계에서 0.196으로 높은 상관관계를 보였고, 통계적으로도 유의하였다. 이러한 결과는 Cheng et al.(2005)의 연구와는 같은 결과였다. 구성개념들 간의 공유분산은 0.038부터 0.372까지로 나타났다.

비구매행동의도의 신뢰도는 0.852, 태도의 신뢰도는

<Table 2> Validity of constructs for exit-related factors

	Component				
	ATT	SN	INT	PBC	PB
Exit is embarrassing.	.859	.139	.177	.108	.082
Exit is useful.	.894	.133	.119	.089	.040
Exit is valuable.	.886	.172	.113	.132	.046
Exit is desirable.	.874	.171	.108	.084	.060
Exit is common.	.838	.150	.071	.056	.080
For me, Exit is easy.	.127	.307	.137	.830	.017
It is up to me whether or not to refuse.	.167	.087	.252	.842	.113
Most people would approve refuse.	.354	.763	.056	.242	-.025
Most people think I should refuse.	.134	.722	.438	.080	-.031
Most people expect me to refuse.	.179	.775	.253	.053	.192
Most people will refuse.	.133	.757	.310	.223	.088
I intend to refuse.	.155	.268	.815	.081	.071
I would try to refuse.	.185	.278	.779	.204	.030
I plan to refuse.	.101	.187	.839	.174	.028
I had refuse to patronize.	.166	.120	.073	.102	.961
Eigenvalue	4.122	2.694	2.493	1.652	1.011
% of variance(79.817)	27.481	17.961	16.620	11.016	6.739
MSA	0.894				
Bartlett's Test of Sphericity	$\chi^2=2474.877^{***}/df=120$				
AVE	0.758	0.569	0.658	0.699	0.924
Composite reliability	0.940	0.841	0.852	0.823	0.924

ATT: Attitude, SN: Subjective norm, INT: Intention, PBC: Perceived behavior control, PB: Past behavior, a: to refuse to patronize, b: Most people who are important to me, *** $p < 0.001$.

<Table 3> Correlations and reliability of constructs for exit-related factors

	INT	ATT	PBC	SN	PB
INT	(0.852)	0.122	0.200	0.372	0.038
ATT	.349***	(0.941)	0.107	0.199	0.070
PBC	.447***	.327***	(0.763)	0.226	0.051
SN	.610***	.446***	.475***	(0.861)	0.064
PB	.196**	.265***	.226***	.252***	-

Parenthesis on the diagonal: Reliability, ATT: Attitude, SN: Subjective norm, INT: Intention, PBC: Perceived behavior control, PB: Past behavior, ** p<0.01, *** p<0.001. The top half: Shared variance.

0.940, 지각된 행동통제의 신뢰도는 0.823, 그리고 주관적 규범의 신뢰도는 0.841로 구성개념들의 크론바의 알파계수는 높게 나타났으며, 혼합신뢰도도 0.7 이상으로 나타났다. 연구에서 신뢰성의 추정치들은 0.7 이상으로 나타났기 때문에 본 연구에서 사용하고 있는 요인들이 충분한 내적 일관성을 보이고 있음을 알 수 있었다. 따라서 본 연구는 5개 요인들에 포함된 설문문항들의 성격을 고려하여 첫 번째 요인을 태도, 두 번째 요인을 주관적 규범, 세 번째 요인을 비구매행동의도, 네 번째 요인을 지각된 행동통제, 그리고 다섯 번째 요인을 과거행동으로 명명하였다.

3. 비구매행동의도에 미치는 영향요인 분석

태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제와 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 다중회귀분석의 결과는 <Table 4>와 같다. 태도만이 포함된 1단계 회귀모형에서 R²은 0.122로 나타났고, F값도 통계적으로 유의하게 나타났고(p<0.001), 태도가 비구매행동의도에 미치는 영향은 유의하였다(β=0.349, p<0.001). 태도와 주관적 규범이 포함된 2단계 회귀모형의 R²은 0.379로 나타났고, F값도 통계적으로 유의하게 나타났고(p<0.001), 태도가 비구매행동의도에 미치는 영향은 유의하지 않았고, 주관적 규범이 비구매행동의도에 미치는 영향은 유의하였다(β=0.567, p<0.001). 주관적 규범, 태도와 지각된 행동통제가 포함된 3단계 회귀모형에서 R²은 0.408로 나타났고, F값도 통계적으로 유의하게 나타났고(p<0.001), 태도가 비구매행동의도에 미치는 영향은 유의하지 않았고, 주관적 규범이 비구매행동의도에 미치는 영향은 유의하였고(β=0.193, p<0.01), 그리고 지각된 행동통제가 비구매행동의도에 미치는 영향도 유의하였다(β=0.488, p<0.001).

주관적 규범, 태도, 지각된 행동통제와 과거행동이 포함된 4단계 회귀모형에서 R²은 0.408로 나타났고, F값도 통계적으로 유의하게 나타났고(p<0.001), 태도가 비구매행동의도에 미치는 영향은 유의하지 않았고, 주관적 규범이 비구매행동의도에 미치는 영향도 유의하였고(β=0.488, p<0.001).

주관적 규범, 태도, 지각된 행동통제와 과거행동이 포함된 4단계 회귀모형에서 R²은 0.408로 나타났고, F값도 통계적으로 유의하게 나타났고(p<0.001), 태도가 비구매행동의도에 미치는 영향은 유의하지 않았고, 주관적 규범이 비구매행동의도에 미치는 영향도 유의하였고(β=0.193, p<0.01), 그리고 지각된 행동통제가 비구매행동의도에 미치는 영향도 유의하였다(β=0.488, p<0.001).

<Table 4> Multiple regression analysis predicting intention to exit

	Standardized regression coefficients			
	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
Attitude	0.349***	0.096	0.068	0.065
Subjective norm		0.567***	0.193**	0.487***
Perceived behavioral control			0.488***	0.192**
Past behavior				0.013
R square	0.122	0.379	0.408	0.408
R square change	-	0.257	0.029	0.000
F	35.708***	78.590***	58.769***	43.931***

** p<0.01 *** p<0.001.

=0.487, $p < 0.001$), 지각된 행동통제가 비구매행동의도에 미치는 영향도 유의하였으나 ($\beta = 0.192$, $p < 0.01$), 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향은 유의하지 않았다. 이러한 결과는 Fusilier와 Durlabhji(2005)의 연구와는 같은 결과였다. 한편, 주관적 규범만이 행동의도에 미치는 영향이 유의하지 않게 나타난 Sheeran과 Orbell(2000)의 연구, Millar와 Shevlin(2003)의 연구와 Rhodes와 Courneya(2003)의 연구, 태도만이 행동의도에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타난 Lam과 Hsu(2006)의 연구, 그리고 모든 설명변수들의 영향이 유의하게 나타났던 Cheng et al.(2005)의 연구도 있었다.

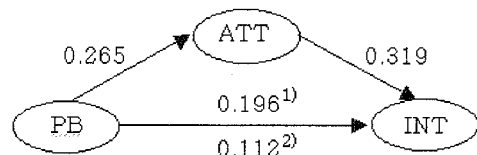
태도와 주관적 규범이 비구매행동의도에 미치는 영향을 분석하는 2단계 회귀모형에서 R^2 은 태도만이 포함된 1단계 회귀모형에서 R^2 보다 0.257정도 상승하였고, 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제가 비구매행동의도에 미치는 영향을 분석하는 3단계 회귀모형에서 R^2 은 태도와 주관적 규범이 포함된 2단계 회귀모형에서 R^2 보다 0.029정도 상승하였고, 그리고 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제와 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 분석하는 4단계 회귀모형에서 R^2 은 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제가 포함된 3단계 회귀모형에서 R^2 과 같았다. 따라서 태도만이 포함된 회귀모형이나 태도와 주관적 규범이 포함된 회귀모형보다 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제가 포함된 회귀모형의 적합도가 높다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 4단계 회귀모형의 적합도가 1단계, 2단계와 3단계보다 높게 나타났던 Leone et al.(1999)의 연구, Sheeran과 Orbell(2000)의 연구, 그리고 Cheng et al.(2005)의 연구와 다른 결과였다.

4. 비구매행동의도에 미치는 영향을 매개하는 요인 분석

과거행동과 비구매행동의도의 관계에 태도가 매개변수

로 포함된 매개회귀모형에 대한 분석결과는 <Table 5>와 같다. 과거행동이 태도에 미치는 영향과 비구매행동의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 단순회귀분석에서 과거행동은 태도($p < 0.001$)와 비구매행동의도($p < 0.01$)에 유의한 영향을 미쳤다. 그리고 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 태도가 매개하는지를 파악하기 위한 매개회귀분석에서 비구매행동의도는 과거행동에 의해 유의한 영향을 받지 않은 것으로 나타났으나, 태도에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났($p < 0.001$). 따라서 과거행동과 비구매행동의도의 관계에서 태도의 매개효과는 완전매개효과임을 알 수가 있었다. 이러한 결과는 마케팅자가 과거에 비구매행동의도를 가지고 있었던 고객들이 또 다시 비구매행동의도가 발생되지 않도록 하기 위해서 구매행동의도에 대한 부정적인 태도를 갖고 있는 고객들의 태도를 긍정적으로 전환할 수 있는 전략을 강구해야 한다는 것을 시사해 준다. 그리고 이러한 결과는 매개효과가 없게 나타난 Cheng et al.(2005)의 연구와는 다른 결과였다. 이러한 차이는 선행연구의 조사대상자가 중국 상하이에 소재하고 있는 최고급레스토랑을 이용하는 고객들이 때문이라고 생각한다.

과거행동과 비구매행동의도의 관계에 주관적 규범이 매개변수로 포함된 매개회귀모형에 대한 분석결과는 <Table 6>과 같다. 과거행동이 주관적 규범에 미치는 영향과 비구매행동의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 단순회귀분석에서 과거행동은 주관적 규범($p < 0.001$)과 비구



1) c value 2) c' value

[Figure 1] Mediation of attitude

<Table 5> Univariate results for intention to exit with attitude as mediator

Equation	Path	F	R^2	Beta	t	Mediation
$M = aX + e$	PB→ATT= a	19.513	0.070	0.265	4.417***	Achieved
$Y = cX + e$	PB→INT= c	10.327**	0.038	0.196	3.214**	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	ATT→INT= b	19.737***	0.133	0.319	5.298***	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	PB→INT= c'	19.737***	0.133	0.112	1.852	Full

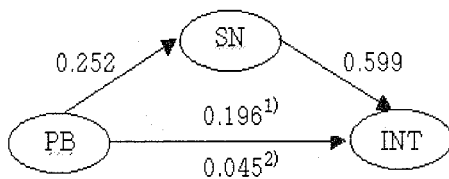
Y: Dependent variable, X: Independent variable, M: Mediator.
 PB: Past behavior, ATT: Attitude, INT: Intention.
 ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

매행동의도(p<0.01)에 유의한 영향을 미쳤다. 그리고 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 주관적 규범이 매개하는지를 파악하기 위한 매개회귀분석에서 비구매행동의도는 과거행동에 의해 받는 영향은 유의하지 않는 것으로 나타났으나, 주관적 규범에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다(p<0.001). 따라서 과거행동과 비구매행동의도의 관계에서 주관적 규범의 매개효과는 완전매개효과임을 알 수가 있었다. 이러한 결과는 마케터가 과거에 불만족스런 경험을 했던 서양음식점을 이용하지 못하도록 하는 지각된 사회압력을 해소하기 위한 전략을 강구해야 한다는 것을 시사해 준다. 그리고 이러한 결과는 매개효과가 없게 나타난 Cheng et al.(2005)의 연구와는 다른 결과였다. 이러한 차이는 선행연구의 조사대상이 중국 상하이에 소재하고 있는 최고급레스토랑을

이용하는 고객들이 때문이라고 생각한다.

과거행동과 비구매행동의도의 관계에 지각된 행동통제가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에 대한 분석결과는 <Table 7>과 같다. 과거행동이 지각된 행동통제에 미치는 영향과 비구매행동의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 단순회귀분석에서 과거행동은 지각된 행동통제에 유의한 영향을 미치지 않았으나(p>0.001), 비구매행동의도(p<0.01)에 유의한 영향을 미쳤다. 그리고 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 지각된 행동통제가 매개하는지를 파악하기 위한 매개회귀분석에서 비구매행동의도는 과거행동에 의해 유의한 영향을 받지 않은 것으로 나타났으나, 지각된 행동통제에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다(p<0.001). 따라서 과거행동과 비구매행동의도의 관계에서 지각된 행동통제의 매개효과는 완전매개효과임을 알 수가 있었다. 이러한 결과는 마케터가 불만족스런 경험을 했던 서양음식점을 이용하지 않으려고 행동을 통제해 버리는 지각된 행동통제를 완화해 줄 수 있는 전략을 강구해야 한다는 것을 시사해 준다. 그리고 이러한 결과는 매개효과가 없게 나타난 Cheng et al.(2005)의 연구와는 다른 결과였다. 이러한 차이는 선행연구의 조사대상이 중국 상하이에 소재하고 있는 최고급레스토랑을 이용하는 고객들이 때문이라고 생각한다.

태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제가 매개변수로



1) c value 2) c' value

[Figure 2] Mediation of subjective norm

<Table 6> Univariate results for intention to exit with subjective norm as mediator

Equation	Path	F	R ²	Beta	t	Mediation
$M = aX + e$	PB→SN= a	17.514***	0.064	0.252	4.185***	Achieved
$Y = cX + e$	PB→INT= c	10.327**	0.038	0.196	3.214**	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	SN→INT= b	76.801***	0.374	0.599	11.739***	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	PB→INT= c'	76.801***	0.374	0.045	0.887	Full

Y: Dependent variable, X: Independent variable, M: Mediator.

PB: Past behavior, SN: Subjective norm, INT: Intention.

*** p<0.001.

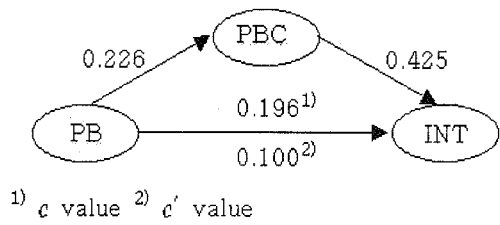
<Table 7> Univariate results for intention to exit with perceived behavior control as mediator

Equation	Path	F	R ²	Beta	t	Mediation
$M = aX + e$	PB→PBC= a	13.915	0.051	0.226	3.730***	Achieved
$Y = cX + e$	PB→INT= c	10.327**	0.038	0.196	3.214**	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	PBC→INT= b	34.052***	0.209	0.425	7.456***	Achieved
$Y = c'X + bM + e$	PB→INT= c'	34.052***	0.209	0.100	1.759	Full

Y: Dependent variable, X: Independent variable, M: Mediator.

PB: Past behavior, PBC: Perceived behavior control, INT: Intention.

*** p<0.001.



[Figure 3] Mediation of perceived behavior control

포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 직접효과, 간접효과와 총효과에 대한 분석결과는 <Table 8>과 같다. 태도가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 직접효과는 0.112였다. 단순회귀모형에서 태도에 영향을 미치는 과거 불편행동의 β 값은 0.265이었고, 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 영향을 미치는 태도의 β 값은 0.319였기 때문에 태도가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 간접효과는 0.084였다. 따라서 태도가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 총효과는 0.196으로 나타났다.

주관적 규범이 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 직접효과는 0.045였다. 단순회귀모형에서 주관적 규범에 영향을 미치는 과거행동의 β 값은 0.252였고, 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 영향을 미치는 주관적 규범의 β 값은 0.599였기 때문에 주관적 규범이 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 간접효과는

0.151이었다. 따라서 주관적 규범이 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 총효과는 0.196으로 나타났다.

지각된 행동통제가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 직접효과는 0.100이었다. 단순회귀모형에서 지각된 행동통제에 영향을 미치는 과거행동의 β 값은 0.226이었고, 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 영향을 미치는 지각된 행동통제의 β 값은 0.425였기 때문에 지각된 행동통제가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 간접효과는 0.096이었다. 따라서 지각된 행동통제가 매개변수로 포함된 매개회귀모형에서 비구매행동의도에 미치는 과거행동의 총효과는 0.196으로 나타났다. 분석결과에 의하면 태도와 지각된 행동통제와 같은 변수는 직접효과가 간접효과보다 크게 나타났지만, 주관적 규범은 직접효과보다 간접효과가 크게 나타났다. 이러한 결과들은 마케터가 고객들의 비구매행동의도에 관한 전략을 강구할 때 비구매행동의도에 미치는 직접적인 효과만을 고려하는 것이 아니라 간접적인 효과도 고려하여야 한다는 것을 시사해 준다.

IV. 결론

본 연구는 과거행동과 비구매행동의도의 관계에 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제의 매개효과들을 파악하는데 목적을 두었다. 연구목적은 달성하기 위하여 과거행

<Table 8> Standardised total effect for intention to exit with attitude as mediator

Effect		Path	P_{31}	$P_{32} \cdot r_{12}$	r_{13}
Direct effect		ATT	0.112		
		SN	0.045		
		PBC	0.100		
Indirect effect		ATT		0.084	
		SN		0.151	
		PBC		0.096	
Total effect		ATT			0.196
		SN			0.196
		PBC			0.196

$$r_{12} = P_{21} = a,$$

$$r_{13} = P_{31} + P_{32} \cdot r_{12} = P_{31} + (P_{32} \cdot P_{21}) = DE + IE = c' + (b \cdot a).$$

r : Relationships among subjective norm (1), attitude (2), and intention (3), P : Path coefficients among subjective norm (1), attitude (2), and intention (3).

동, 비구매행동의도, 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제에 관한 설문을 조사하여 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다.

조사대상자들의 인구통계학적 특징별 비구매행동의도의 차이를 분석한 결과에 의하면 비구매행동의도는 결혼여부별, 연령별과 소득수준별로 유의한 것으로 나타났지만, 성별, 교육수준과 가족구성원별로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 요인분석, 신뢰도분석과 상관분석의 결과들에 의하면 구성개념들의 타당성과 신뢰성은 입증되었다. 다중회귀분석결과에 의하면 비구매행동의도는 주관적 규범과 지각된 행동통제에 의해 영향을 받는 것으로 나타났지만, 태도와 과거행동에 의해선 영향을 받지 않은 것을 나타냈다. 매개회귀분석결과에 의하면 과거행동과 비구매행동의도의 관계에 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제의 매개효과들은 완전매개효과로 나타났다. 직접효과, 간접효과와 총효과를 분석한 결과에 의하면 과거행동과 비구매행동의도의 관계에 매개변수가 투입될 때의 직접효과가 가장 큰 경우는 태도가 매개변수로 투입될 때로 나타났지만, 간접효과가 큰 경우는 주관적 규범이 매개변수로 투입될 때로 나타났다.

본 연구의 결과에 의하면 마케터 또는 마케팅 매니저는 비구매행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 주관적 규범과 지각된 행동통제에만 바탕을 둔 전략을 강구해서는 안되고, 과거행동이 비구매행동의도에 미치는 영향을 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제가 완전매개하고 있다는 점을 인식하고 고객들의 비구매행동의도가 나타나지 않도록 하여야 한다는 것을 알 수 있다.

Cheng et al.(2005)의 연구에 의하면 과거행동과 비구매행동의도의 관계를 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제는 본 연구와 달리 매개하지 않는 것으로 나타났기 때문에 향후 연구는 다른 조사대상과 조사대상지역을 선정하고 더 많은 변수들을 이용하여 조사하고 분석하여 본 연구의 결과와 비교할 수 있어야 할 것이라 생각한다. 즉 서양음식점에 대한 고객들의 과거행동과 비구매행동의도의 관계에서 태도, 주관적 규범과 지각된 행동통제의 매개효과들에 대한 분석결과가 중국음식점을 조사대상으로 한 선행연구의 결과와 다르게 나타났기 때문에, 향후 연구는 조사대상으로 중국음식점, 일본음식점 한국음식점 등등의 음식점을 선정하여 조사하고 분석하여 선행연구뿐만 아니라 본 연구의 결과와 비교할 수 있어야 할 것이라 생각한다.

주제어 : 과거행동, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 비구매행동, 매개변수

참 고 문 헌

- Ajzen I (1991) The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50, 179-211.
- Brady MK, Robertson CJ (1999) An exploratory study of service value in the USA and Ecuador. *International Journal of Service Industry Management*, 10(5), 469-486.
- Cheng S, Lam T, Hsu CHC (2005) Testing the sufficiency of the theory of planned behavior: a case of customer dissatisfaction responses in restaurants. *Hospitality Management*, 24, 475-492.
- Fusilier M, Durlabhji S (2005) An exploration of student internet use in India. *Campus Wide Information Systems*, 22(4), 233-246.
- Hansen T, Jesen JM, Solgaard HS (2004) Predicting online grocery buying intention. *International Journal of Information Management*, 24, 539-550.
- Hrubes D, Ajzen I, Daigle, J (2001) Predicting hunting intentions and behavior: an application of the theory of planned behavior. *Leisure Sciences*, 23, 165-178.
- Hu SC, Lanese, RR (1998) The applicability of the theory of planned behavior to the intention to quit smoking across workplaces in southern Taiwan. *Addictive Behaviors*, 23(2), 225-237.
- Johnson SE, Hall A (2005) The prediction of safe lifting behavior: an application of the theory of planned behavior. *Journal of Safety Research*, 36, 63-73.
- Lam T, Hsu CHC (2006) Predicting behavioral intention of choosing a travel destination. *Tourism Management*, 27(4), 589-599.
- Leone L, Perugini M, Ercolani AP (1999) A Comparison of three models of attitude-behavior relationships in the studying behavior domain. *European Journal of Social Psychology* 29, 161-189.
- Millar R, Shevlin M (2003) Predicting career information-seeking behavior of school pupils using the theory of planned behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 26-42.
- Ouellette JA, Wood W (1998) Habit and intention in everyday life: the multiple processes by which past behavior predicts future behavior. *Psychological Bulletin* 124(1), 54-74.
- Rhodes RE, Courneya KS (2003) Modelling the theory of planned behaviour and past behaviour. *Psychology, Health & Medicine*, 8(1), 57-69.
- Sheeran P, Orbell S (1999) Implementation intentions and repeated behaviour: augmenting the predictive

- validity of the theory of planned behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 29, 349-369.
- Sheeran P, Orbell S (2000) Self-schemas and the theory of planned behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 30, 533-550.
- Teo TSH, Lim VKG (2001) Effects of perceived justice on satisfaction and behavioral intentions. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 29(2), 109-124.
- Verplanken B, Aarts H, Knippenberg A, Moonen A (1998) Habit versus planned behavior: a field experiment. *Journal of Social Psychology* 37, 111-128.
- (2006. 07. 19 접수; 2007. 03. 06 채택)