

# 응급의료센터 내원환자의 간호서비스 만족도, 전환비용 및 지각된 위험이 재이용 의도에 미치는 영향\*

김 현 정<sup>1</sup> · 염 영 희<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 중앙대학교 대학원 박사과정생, <sup>2</sup> 중앙대학교 간호학과 교수

\* 본 연구는 하연 간호정책기금의 후원으로 수행되었음.  
\* This study was supported by Hayoun policy fund.

## **The Impact of Patient Satisfaction With Nursing Care Services, Switching Costs and Perceived Risk on Intention of Reuse in the Emergency Medical Center**

Kim, Hyun Jeong<sup>1</sup> · Yom, Young-Hee<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Doctoral student, Department of Nursing, Chung-Ang University

<sup>2</sup> Professor, Department of Nursing, Chung-Ang University

### 주요어

응급, 환자만족, 위험, 재이용 의도

### Key words

Emergency, Patient satisfaction, Risk, Intention of reuse.

### Correspondence

Yom, Young-Hee  
Department of Nursing,  
Chung-Ang University  
221, Huksuk-Dong,  
Dongjak-Ku, Seoul, 156-756,  
Korea  
Tel: 82-2-820-5700  
Fax: 82-2-824-7961  
E-mail: yhyom@cau.ac.kr

투 고 일: 2011년 7월 28일  
수 정 일: 2011년 10월 3일  
심사완료일: 2011년 11월 7일

### Abstract

**Purpose:** The purpose of this study was to identify the factors influencing the intention of the reuse in patients admitted in university hospital emergency medical center. **Method:** The participants were 253 patients admitted to a university hospital emergency medical center. Data were collected with self-administrated questionnaires and analyzed by hierarchical multiple regression. **Results:** Patient satisfaction with nursing care service and switching cost were positively correlated with reuse by patients while the perceived risk was negatively correlated. As levels of satisfaction with nursing care services and switching cost increase, intention of reuse increases. Satisfaction with nursing care service, switching cost and perceived risk in emergency medical center influence intention to reuse and explain 68.8% of total variation of intention to reuse. **Conclusion:** Findings provide strong empirical evidence for importance of patient satisfaction with nursing care service, the switching costs and the perceived risk in explaining the intention of reuse an emergency medical center.

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

현대사회의 질병양상은 산업화·도시화됨에 따라 교통사고와 재해 및 가정 내 안전사고에 따른 외상 등이 증가하고 식생활 습관이 변화함에 따라 심혈관계 질환 및 성인병 등이 증가하면서 응급의료의 양상이 다양해지고 있다. 이에 응급치료를 요하

는 환자의 수가 증가하여 2007년의 응급환자 수 8,385,899명에서, 2009년 12월 기준 응급환자 수 10,814,628명으로 증가하였다(National Emergency Medical Center, 2009). 또한 국민들의 소득수준의 향상에 따른 의료서비스 이용자들의 높은 기대와 고급화 성향, 의학지식의 대중화와 권리의식의 향상에 따른 능동적인 역할 변화, 의료서비스 외국시장 개방과 정부의 보건의료 산업육성을 통한 국가 경쟁력 향상 등은 의료서비스에 있어서도 많은 변화를 가져오고 있다(Lee, 2006). 따라서 의료서비스 이용자들은 스스로 의료기관을 선택하고 자신들이 원하는 높은 수준의 서비스를 제공받기를 원하기 때문에 의료기관들은 이전의 제공자 중심의 의료서비스에서 고객 중심의 건강관리 환경으로 바뀌어 가고 있다.

응급의료는 사건의 희소성, 시급성, 정보의 제한성으로 인해 이용자의 선택과 요구에 의한 서비스의 개선을 기대하기 어려우며 응급의료는 장기간 이용하는 서비스가 아니므로 만성 질환과 달리 질적 수준에 관한 지속적 관심을 유지하기 어려운 실정이다(National Emergency Medical Center, 2009). 따라서 국가가 국민을 대신해 응급의료의 축적된 데이터 분석을 통해 응급의료기관의 서비스를 향상하고, 중증응급질환 분석을 통한 생존율 향상에 기여하고 있다. 또한 응급의료기관 평가에 따른 질 향상으로 응급환자 진료체계를 개선하고 선진응급의료체계 구축으로 국민의 건강을 보호하며, 표준화된 자료를 토대로 유관기관과의 정보 공유를 통하여 관련 연구와 개발을 지원하는 평가를 시행하고 있다. 그러나 이러한 평가들은 환자와 보호자들의 응급의료센터 만족도에 대한 평가를 대변하기에는 평가항목이 부족한 실정이다.

응급의료센터는 국민 누구나 이용가능하며 처음 병원을 이용하는 통로으로써 병원에 대한 대상자의 인식을 결정지을 수 있을 뿐만 아니라 추후 지속적인 서비스를 받는 중요한 병원단위이다(Kim, 2004). 그리고 응급의료센터에 내원한 환자들은 스스로 해결할 수 없는 문제나 위기적이고 생명을 위협하는 문제를 예고 없이 가지고 와서 다급하게 도움을 필요로 하는 특징이 있다. 또한 개인적으로 질환자체에 대한 두려움과 예기치 못한 상황으로 불안을 느끼고 있다(Jung, 1997). 이러한 특징으로 인해 응급환자들은 전문지식과 기술을 가지고 있는 경험 많은 의료진을 원하고 있고, 응급상황에서 신속하게 처치하면서 관심을 가지고 친절하게 대해주는 의료진을 원하고 있으며, 깨끗하고 안정된 환경에서 건강문제를 해결하길 원하고 있다. 그러므로 환자의 직접적이면서 24시간 지속적인 접촉을 하는 응급의료센터 간호사는 환자 및 보호자의 요구와 응급의료 제공을 위한 의료진의 요구를 이해하며 효율적이고 신속한 중재를 제공함으로써 환자의 회복을 돕고 적극적인 양질의 응급의료 간호서비스를 제공

해야 한다. 이렇게 응급상황과 예기치 못한 상황에서 양질의 간호서비스가 제공되었을 때 환자들은 만족도가 높아지고 병원에 긍정적인 이미지가 구축되어 병원을 재이용 하려는 의도가 발생될 것이다.

재이용 의도란 소비자가 당 기관이나 서비스에 대한 만족이 높을 경우 이미 이용한 기관이나 서비스를 다시 이용하고자 하는 의도이다(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). 응급의료센터는 국민 누구나 이용할 수 있고 병원을 이용하는 통로으로써 병원에 대한 의료소비자의 인식을 결정지을 수 있으며, 또한 추후 지속적인 의료서비스를 받는 중요한 병원단위이다(Kim, 2004). 따라서 응급의료센터는 처음 방문한 환자가 느낀 긍정적 이미지가 추후 병원 재이용 의도에 영향을 미치게 되며(Kim, 1996), 나아가 소비자가 받은 긍정적 이미지는 다른 사람들에게 긍정적인 구전을 행하게 된다. 그러므로 의료서비스로서의 간호서비스에 대한 환자만족은 병원 의료서비스에 대한 만족도를 예측하는 가장 중요한 인자로 확인되었다(Abramowitz, Cote, & Berry, 1987). 더불어 간호서비스에 대한 환자 평가가 의료서비스에 대한 환자 평가 전체에 영향을 미친다는 사실도 확인되고 있다(Lee, 2005). 따라서 병원에 대한 환자 만족도의 결과는 결국 그 병원을 재이용하려는 의도로 나타난다(Jeong, 2004). 또한 병원을 이용 중인 고객이 다른 제공자로 변경하는 데 드는 비용과 새로운 대안을 선택하는 경우 감수해야 하는 비용(Yi & Lee, 2005)인 전환비용이 높은 고객은 새로운 대안을 찾기 위한 추가 노력이 필요하기 때문에 시간적, 심리적 위험이나 부담감이 크게 된다. 그래서 기존 서비스 제공자에 대한 의존성이 커져서 고객유지의 가능성이 높아지게 되기 때문에 병원의 재이용 의도에 미치는 요소가 된다. 또한 응급의료센터는 예기치 못한 상황에서 발생하는 생명을 위협하거나 스스로 해결 할 수 없는 건강 문제로 인해 상당한 불안과 당혹감을 느끼기 때문에 응급상황에서 느낀 긍정적 이미지는 전환비용을 높이게 된다. 그리고 병원을 방문하는 환자들은 다양한 신체적, 심리적, 금전적 위험을 느끼고 있기 때문에 재이용 의도에 있어서 환자들이 제공되는 서비스와 관련된 불확실성의 감정과 부정적인 결과에 대한 소비자의 느낌(Dowling & Staelin, 1994)인 지각된 위험을 최소화하려고 노력할 것이다. 그러므로 병원의 재이용 의도에 미치는 요소인 환자의 간호서비스 만족도뿐만 아니라 환자가 느끼는 전환비용과 지각된 위험이 재이용 의도에 미치는 영향을 파악하는 것이 필요하다.

응급의료센터의 내원환자를 대상으로 한 선행 연구를 분석하면, 간호서비스에 대한 환자만족도(Davis, 1995; Jung, 1998; Kim, 2004)를 조사한 연구가 대부분이었고 간호서비스의 질이 높을수록 환자만족도가 높았다. 의료기관에 내원환자를 대상으

로 의료서비스 만족도와 재이용 의도에 대한 연구(Lee, 2005; Lee, 2006; Lee & Jung, 2006)가 있었으며 전반적으로 환자서비스 만족도가 높을수록 재이용의도가 높게 나타났다. 또한 최근 의료서비스에서의 전환비용에 대한 연구(Chang, 2007)가 있는데 전환비용이 높을수록 재이용의도가 높게 나타났고, 의료서비스 기관에서의 지각된 위험과 재이용의도에 대한 연구(Luo, 2010; Ryu, 2004; Yoo & Suh, 2009)에서는 지각된 위험이 낮을수록 병원 재이용 의도가 높게 나타났다.

종합하면, 응급의료센터에 내원한 환자를 대상으로 재이용 의도를 분석한 연구는 거의 수행되지 않았다. 일부 연구에서 단일 항목으로 구성된 응급의료센터 내원환자의 '간호서비스 만족도'를 조사하였거나 혹은 단일 항목으로 구성된 의료서비스에서의 '재이용 의도'를 파악하였으나 아직까지 재이용 의도를 총체적으로 확인한 연구는 없었다. 나아가 그동안 수행된 거의 모든 연구는 의료기관에 내원한 환자를 대상으로 재이용 의도를 사용하여 연구가 이루어졌으며, 응급의료센터와 응급의료센터에 내원한 환자를 대상으로 한 연구는 전무하였다. 또한 일차적으로 그 병원의 의료수준의 질을 판단할 수 있는 응급의료센터 간호서비스에 대한 환자만족도, 전환비용 및 지각된 위험이 재이용 의도에 미치는 영향에 대한 연구도 전무하였다.

이에 본 연구는 국민 누구나 이용할 수 있고, 처음 병원을 이용하는 통로와 병원을 재이용 하려는 통로의 역할을 하고 있는 응급의료센터 내원환자를 대상으로 병원에 대한 재이용 의도에 영향을 미치는 변수를 확인하고자 한다. 이를 위해 본 연구는 기존 의료기관을 대상으로 재이용 의도에 영향을 미치는 변수로 확인된 간호서비스 만족도 외에 응급상황에서 환자가 지각하는 위험이나 비용이 다른 부서보다 더 높을 수 있는 전환비용과 지각된 위험을 포함하여 응급의료센터 내원 환자의 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다.

## 연구의 목적

본 연구는 대학병원 응급의료센터 내원환자의 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성을 파악한다.

둘째, 대상자의 간호서비스 만족도, 전환비용, 지각된 위험 및 재이용 의도의 정도를 파악한다.

셋째, 대상자의 일반적 특성에 따른 재이용 의도의 정도의 차이를 파악한다.

넷째, 대상자의 간호서비스 만족도, 전환비용 및 지각된 위험과 재이용 의도 간의 상관관계를 파악한다.

다섯째, 대상자의 재이용 의도에 영향을 미치는 관련 요인을 확인한다.

## 연구 방법

### 연구 설계

본 연구는 일 대학병원 응급의료센터 내원환자의 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 조사하는 서술적 조사연구이다.

### 연구 대상

본 연구를 위해 2010년 10월 18일부터 11월 7일까지 서울시에 소재한 C대학병원 응급의료센터를 내원한 환자 253명을 대상으로 자료를 수집하였다. 대상자 수는 G Power 3.0 analysis software를 이용하여 다중회귀분석에 필요한 medium effect size 0.15, power 0.90으로 계산하였을 때 권고한 표본수인 154명(Faul, Erdfelder, Lang, & Bunchner, 2007) 보다 많아 본 연구에 사용된 표본의 크기는 통계적 검정력에 문제가 없을 정도의 크기라고 볼 수 있다.

### 용어의 정의 및 측정 도구

#### 1) 응급의료센터 간호서비스

응급의료센터 간호서비스란 응급간호체계 안에서 환자의 신체적, 정신 사회적 문제를 사정하여 분석, 계획, 중재 및 평가하는 일련의 간호활동(Korea Emergency Nurses Association, 1996)으로, 본 연구에서는 일 대학병원 응급의료센터 내원환자에게 간호사에 의해 제공된 간호서비스를 말한다.

#### 2) 환자만족도

환자만족도란 환자가 생각하는 이상적인 간호 수행에 대한 기대와 그 대상자가 실제로 제공받은 간호에 대한 인식의 일치정도(Risser, 1975)로, 본 연구에서는 Davis(1995)가 개발한 측정도구 Consumer Emergency Care Satisfaction Scale(이하 CECSS라 함)을 Jung(1998)이 번안하여 사용한 도구를 이용하여 응급의료센터 간호서비스에 대한 환자 만족도를 측정할 값이다. 본 도구는 총 19문항 5점 척도로 구성되었으며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' (1점)에서 '매우 그렇다' (5점)로, 점수가 높을수록 간호서비스 만족도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 간호서비스 만족도의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .96이었다.

3) 전환비용

전환비용이란 이용 중인 서비스제공자를 다른 서비스제공자로 변경하는데 드는 비용뿐만 아니라 사용하던 브랜드 제품이나 서비스를 포기하고 새로운 대안을 선택하는 경우 감수해야하는 비용을 의미한다(Yi & Lee, 2005). 본 연구에서는 Kim과 Oh(2002), Jones(1998)의 연구를 기초로 하여 Chang(2007)이 이용한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 5문항 5점 척도로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' (1점)에서 '매우 그렇다' (5점)로, 점수가 높을수록 전환비용이 높음을 의미한다. 본 연구에서 전환비용의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .87이었다.

4) 지각된 위험

지각된 위험이란 제공되는 서비스와 관련된 불확실성의 감정과 부정적인 결과에 대한 소비자의 느낌을 의미한다(Dowling & Staelin, 1994). 본 연구에서는 Johnson 등(2008)과 Ryu(2006)가 제시한 내용을 토대로 Luo(2010)가 이용한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 4문항 7점 척도로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 아니다' (1점)에서 '매우 그렇다' (7점)로 점수가 높을수록 지각된 위험이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 지각된 위험의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .76이었다.

5) 재이용 의도

재이용 의도란 소비자가 당 기관이나 서비스에 대한 만족이 높을 경우 일반적으로 높아지는 것으로, 이미 이용한 기관이나 서비스를 다시 이용하고자 하는 의도이다(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). 본 연구에서는 Lee와 Jung(2006)이 이용한 도구를 사용하여 측정하였고, 현재 응급의료센터를 내원한 환자가 응급의료센터뿐만 아니라 병원을 다시 이용하고자 하는 의도를 측정한 값이다. 본 도구는 2문항 5점 척도로 구성되었으며 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' (1점)에서 '매우 그렇다' (5점)로 점수가 높을수록 병원 재이용 의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 재이용 의도의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .87이었다.

자료수집 기간 및 방법

자료는 비확률적 표출법으로 편의 추출된 일 대학병원 응급의료센터에 내원환자 280명을 대상으로 설문지를 배부하여 직접 작성하도록 하였다. 자료수집은 2010년 10월 18일부터 11월 7일까지 진행되었다. 설문지는 280부 중 265부(94.6%)만이 회수되었고, 이 중 응답내용이 부실한 자료를 제외한 총 253부(90.3%)만이 최종분석에 사용되었다.

본 연구는 대상자의 권익보호를 위해 일 대학병원 간호부의

허가를 얻은 후, 각 대상자마다 연구의 목적을 설명하고 연구에 참여하기로 동의한 대상자에 한하여 자료를 수집하였다. 연구에 참여하기로 동의한 사람에게는 연구목적, 대상자의 익명성, 비밀 보장 등을 설명하였고 이에 대한 동의서는 서면으로 받았다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램으로 분석하였다. 연구 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율을 구하였고, 각 측정 변수들의 정도는 표준과 표준편차를 구하였으며 측정변수들 간의 관련성을 파악하기 위해서 t-test, ANOVA, LSD, Pearson's Correlation coefficient로 확인하였다. 또 영향요인을 확인하기 위해서는 위계적 회귀분석(Hierarchical Multiple Regression)을 수행하였다.

회귀분석 시, 특정화 오류(specification error)로 인해 야기되는 회귀계수 추정치의 편기(bias)를 최소화하기 위해 일반적으로 인구학적 변수를 통제변수로 사용하였다(Ko & Seo, 2002). 응급의료센터 내원환자의 연령, 선택동기, 이용경험, 처치결과를 통제변수로 정한 이유는 아직까지 응급의료센터 내원환자를 대상으로 재이용의도를 검토한 연구가 이뤄지지 않았기 때문에 연구에서 확인되지는 않았지만, 본 연구의 재이용 의도에 대한 차이 분석에서 통계적으로 유의한 차이를 보였기 때문에 통제변수로 사용하였다. 분석을 위하여 응급의료센터 내원환자의 선택동기에서 거리나 교통이 편리, 119로 선택한 경우를 0, 병원의 명성이나 타인의 권유, 계속 다니던 병원을 1로, 이용경험이 없음을 0, 있다면 1로, 처치결과 증상이 모르겠다를 0, 좋아졌다를 1의 값을 갖는 더미변수로 변경하였다. 따라서 1단계에서는 4개의 일반적 특성의 변수인 응급의료센터 내원환자의 연령, 선택동기, 이용경험, 처치결과를 종속변수인 재이용 의도에 회귀시켰고, 2단계에서는 4개의 통제변수에 간호서비스 만족도, 전환비용 및 재이용 의도라는 3개의 변수를 더하여 종속변수인 재이용 의도에 회귀시켰다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성으로는 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 최종학력, 직업, 경제상태, 내원수단, 주진료과, 내원시간, 체류시간, 이용경험, 내원동기, 선택동기, 퇴실결과, 치료결과를 조사하였다(Table 1). 연구 대상자의 평균연령은 41.5±15.64세였고, 20~29세가 26.1%로 가장 많았다. 경제 상태에서는 한달

〈Table 1〉 General Characteristics

(N=253)

Characteristics	Category	n(%)	Mean ± SD
Gender	Male	125(49.4)	
	Female	128(50.6)	
Age (years)	20 less than	9(3.6)	41.5±15.64
	20~29	66(26.1)	
	30~39	53(20.9)	
	40~49	50(19.8)	
	50~59	36(14.2)	
	60 more	39(15.4)	
Marital status	Married	164(64.8)	
	Unmarried	89(35.2)	
Religion	Yes	138(54.5)	
	No	115(45.5)	
Education level	High school or lower	112(44.3)	
	College or university or higher	141(55.7)	
Occupation	Businessman	67(26.5)	
	Self-employed	31(12.3)	
	professional	38(15.0)	
	Students	24(9.5)	
	Housewife	54(21.3)	
	None	11(4.3)	
	Others	28(11.1)	
Monthly income (1,000won)	1,000 less than	30(11.9)	
	1,000- <2,000	65(25.7)	
	2,000- <3,000	74(29.2)	
	3,000- <4,000	49(19.4)	
	4,000 more than	35(13.8)	
Admission means	Car, taxi and bus	195(77.1)	
	119	58(22.9)	
Main department	Emergency medicine	90(35.6)	
	Other departments	163(64.4)	
Admission hours	7AM - 2: 29PM	87(34.4)	
	2: 30PM - 9: 59PM	85(33.6)	
	10PM - 6: 59AM	81(32.0)	
Residence time (hour)	within 30 mins	15(5.9)	98.50±51.40
	30 mins - 1 hour	50(19.8)	
	1-2 hours	107(42.3)	
	2-3 hours	62(24.5)	
	more than 3 hours	19(7.5)	
Experience used	Yes	104(41.1)	
	No	149(58.9)	
Reasons for admission	Disease	149(58.9)	
	Various accidents	104(41.9)	
Reasons for choice	Close or convenient transportation	149(58.9)	
	Hospital reputation or solicitation by others	41(16.2)	
	Continued to receive hospital treatment	39(15.4)	
	Others(119)	24(9.5)	
Discharge results	Admission	42(16.6)	
	Discharge	200(79.1)	
	Others (against, transfer)	11(4.3)	
Treatment results	Better	204(80.6)	
	Unknown	49(19.4)	

수입이 200~300만원이 29.2%로 많았다. 대상자의 일반적 특성 중 응급의료센터 이용형태의 특성으로 주진료과에서는 타과가 64.4%, 총 체류시간의 평균은 98.5±51.4분 즉, 2시간 미만이었으며, 이용경험에서는 이용경험이 없는 대상자가 58.95%, 내원 동기는 질병이 58.9%, 선택동기에서는 거리가 가깝거나 교통이 편리가 58.9%, 퇴실결과는 퇴원이 79.1%, 치료결과에서는 좋아졌다가 80.6%로 많았다(Table 1).

**간호서비스 만족도, 전환비용, 지각된 위험 및 재이용 의도 정도**

대상자가 인지하는 간호서비스 만족도, 전환비용, 지각된 위험 및 재이용 의도는 <Table 2>와 같다. 간호서비스 만족도는 평균 4.33점이었다. 전환비용은 평균 3.75점이었고, 지각된 위험은 평균 2.10점, 재이용 의도는 평균 4.17점이었다(Table 2).

**(Table 2) Means, Standard Deviations and Reliability (N=253)**

Variable	Mean±SD	Range	Reliability
Satisfaction with nursing care services	4.33±0.53	2.00-5.00	.96
Switching costs	3.75±0.67	2.00-5.00	.87
Perceived risk	2.10±0.78	1.00-4.00	.76
Intention of Reuse	4.17±0.69	1.00-5.00	.87

**대상자의 일반적 특성에 따른 재이용 의도의 정도**

대상자의 일반적 특성에 따른 재이용 의도의 정도는 <Table 3>과 같다. 재이용 의도는 연령에 따라 차이가 있는 것으로 나

타나(F=4.293, p=.001) 60세 이상 대상자가 60세 미만 대상자보다 병원의 재이용 의도가 높았고, 결혼유무(t=.2,539, p=.012), 직업(F=2.500, p=.023), 경제 상태(F=2.444, p=.047), 내원시간(F=4.651, p=.010)에 따라 차이를 보였는데, 결혼을 하지 않은 대상자가 결혼을 한 대상자보다 재이용 의도가 높았고, 자영업자, 전문직, 주부, 직업이 없는 대상자가 학생보다 재이용 의도가 높았다. 한달 수입이 300~400만원인 대상자가 100~200만원인 대상자보다 재이용 의도가 높았고, 응급의료센터를 7AM~2시 29분PM에 내원한 대상자가 10PM~익일 6시 59분AM에 내원한 대상자보다 재이용 의도가 높게 나타났다. 또한 재이용 의도는 이용경험(t=-4.155, p<.001), 선택 동기(F=14.703, p<.001), 퇴실결과(F=15.862, p<.001), 치료결과(t=10.379, p<.001)에 따라 차이를 보였는데, 이용경험이 있는 대상자가 이용경험이 없는 대상자보다 재이용 의도가 높았고, 병원의 명성이나 타인의 권유, 계속 치료를 받아왔던 병원이 선택 동기인 대상자가 거리가 가깝거나 교통이 편리, 기타(119) 대상자보다 재이용 의도가 높았으며, 입원이나 퇴원을 하는 대상자가 기타의 대상자보다 재이용 의도가 높게 나타났고, 치료결과가 좋아진 대상자가 모르겠다든 대상자보다 재이용 의도가 높았다(Table 3).

**대상자의 간호서비스 만족도, 전환비용, 지각된 위험 및 재이용 의도간의 상관관계**

간호서비스 만족도, 전환비용, 지각된 위험 및 재이용 의도 간의 상관관계는 <Table 4>과 같다. 지각된 위험을 제외한 모든 변수는 재이용 의도와 순(+상관관계)을 나타냈고 지각된 위험은 재이용 의도와 음(-)상관관계를 나타냈다. 즉, 응급의료센터 내원

**(Table 3) Analysis of Differences in Intention of Reuse According to Demographic Characteristics (N=253)**

Characteristics	Category	Intention of reuse		
		M±SD	t or F (p)	LSD
Gender	Male	4.25±0.64	1.865 (.063)	f) a, b, c, d
	Female	4.09±0.73		
Age (years)	20 less than <sup>a</sup>	3.77±0.61	4.293 (.001)	
	20~29 <sup>b</sup>	3.96±0.71		
	30~39 <sup>c</sup>	4.19±0.67		
	40~49 <sup>d</sup>	4.13±0.68		
	50~59 <sup>e</sup>	4.31±0.69		
	60 more <sup>f</sup>	4.51±0.55		
Marital status	Married	4.25±0.70	2.539 (.012)	
	Unmarried	4.02±0.65		
Religion	Yes	4.14±0.71	-.635 (.526)	
	No	4.20±0.67		
Education level	Secondary school or lower	4.20±0.74	.720 (.472)	
	College or University or higher	4.14±0.65		

**(Table 3)** Analysis of Differences in Intention of Reuse According to Demographic Characteristics(continued)

(N=253)

Characteristics	Category	Intention of reuse		
		M±SD	t or F (p)	LSD
Occupation	Businessman <sup>a</sup>	4.06±0.67	2.500 (.023)	b, c, e, f)d
	Self-employed <sup>b</sup>	4.41±0.59		
	professional <sup>c</sup>	4.31±0.64		
	Students <sup>d</sup>	3.81±0.79		
	Housewife <sup>e</sup>	4.20±0.74		
	None <sup>f</sup>	4.36±0.55		
	Others <sup>g</sup>	4.14±0.66		
Monthly income (1,000won)	1,000 less than <sup>a</sup>	4.15±0.74	2.444 (.047)	d)b
	1,000- <2,000 <sup>b</sup>	3.98±0.76		
	2,000- <3,000 <sup>c</sup>	4.17±0.68		
	3,000- <4,000 <sup>d</sup>	4.37±0.59		
	4,000 more <sup>e</sup>	4.25±0.61		
Admission means	Car, taxi and bus	4.19±0.68	.987	
	119	4.09±0.71	(.325)	
Main department	Emergency Medicine	4.13±0.63	-.618	
	Other departments	4.19±0.72	(.537)	
Admission hours	7AM - 2: 29PM <sup>a</sup>	4.32±0.70	4.651 (.010)	a)c
	2: 30PM - 9: 59PM <sup>b</sup>	4.18±0.67		
	10PM - 6: 59AM <sup>c</sup>	4.00±0.68		
Residence time (minute)	within 30 mins <sup>a</sup>	4.43±0.53	1.904 (.110)	
	30 mins-1 hour <sup>b</sup>	4.05±0.67		
	1-2 hours <sup>c</sup>	4.22±0.67		
	2-3 hours <sup>d</sup>	4.20±0.73		
	more than 3 hours <sup>e</sup>	3.89±0.75		
Experience used	Yes	4.38±0.61	-4.155	
	No	4.02±0.71	(<.001)	
Reasons for admission	Disease	4.18±0.65	.383	
	Various accidents	4.18±0.74	(.702)	
Reasons for choice	Close or convenient transportation <sup>a</sup>	4.03±0.67	14.703 (<.001)	b, c)a, d
	Hospital reputation or solicitation by others <sup>b</sup>	4.48±0.59		
	Continued to receive hospital treatment <sup>c</sup>	4.61±0.53		
	Others(119) <sup>d</sup>	3.77±0.69		
Discharge results	Admission <sup>a</sup>	4.47±0.59	15.862 (<.001)	a, b)c
	Discharge <sup>b</sup>	4.16±0.68		
	Others (Against, transfer) <sup>c</sup>	3.32±0.34		
Treatment results	Better	4.36±0.56	10.379	
	Unknown	3.39±0.64	(<.001)	

환자의 지각된 위험이 낮을수록 재이용 의도가 높아지며 응급의료센터 내원환자의 간호서비스 만족도가 높을수록 재이용 의도가 높아지며, 전환비용이 높을수록 재이용 의도가 높아진다 (Table 4).

#### 대상자의 재이용 의도에 영향을 미치는 관련 요인

회귀분석을 수행하기 위해 다중공선성, 잔차 및 특이값을 진단하였다. 독립변수들 간의 다중공선성 지수는 간호서비스 만족

도 0.635, 전환비용 0.712, 지각된 위험 0.616으로 공차한계 최대값은 1이므로 다중공선성이 비교적 낮다고 할 수 있다. Durbin-Watson 값은 1.922, VIF 값은 간호서비스 만족도 1.576, 전환비용 1.405, 지각된 위험 1.625로 나타나 10보다 현저하게 작아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

위계적 회귀분석 결과는 (Table 5)와 같다. 4개의 통제변수들만 포함하고 있는 Model 1은 재이용 의도 변이의 35.8%를 설명하였는데, 통제변수인 응급의료센터 내원환자의 연령( $\beta=.141$ ), 선택동기( $\beta=.171$ ), 이용경험( $\beta=.128$ ) 및 처치결과( $\beta=.480$ )가 재

(Table 4) Correlations among Variables (N=253)

Variable	SNCS <i>r</i> ( <i>p</i> )	SC <i>r</i> ( <i>p</i> )	PR <i>r</i> ( <i>p</i> )	IOR <i>r</i> ( <i>p</i> )
SNCS	1			
SC	.465 ( <i>&lt;.001</i> )	1		
PR	-.565 ( <i>&lt;.001</i> )	-.487 ( <i>&lt;.001</i> )	1	
IOR	.669 ( <i>&lt;.001</i> )	.565 ( <i>&lt;.001</i> )	-.737 ( <i>&lt;.001</i> )	1

SNCS=satisfaction with nursing care services; SC=switching costs; PR=perceived risk; IOR=intention of reuse.

(Table 5) Result of Hierarchical Regression Analysis for Intention of Reuse (N=253)

Variable	Model 1 $\beta$ ( <i>p</i> )	Model 2 $\beta$ ( <i>p</i> )
Control		
Age	.141(.007)	.027(.474)
Reasons for choice	.171(.001)	.052(.157)
Experience used	.128(.015)	.030(.423)
Treatment results	.480( <i>&lt;.001</i> )	.196( <i>&lt;.001</i> )
Satisfaction with nursing care services		.268( <i>&lt;.001</i> )
Switching costs		.143(.001)
Perceived risk		-.413( <i>&lt;.001</i> )
F( <i>p</i> )	36.129( <i>&lt;.001</i> )	80.288( <i>&lt;.001</i> )
R <sup>2</sup>	.368	.696
Adjusted R <sup>2</sup>	.358	.688

이용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제변수와 간호서비스 만족도, 전환비용, 지각된 위험을 동시에 고려한 Model 2에서는 통제변수인 처치결과( $\beta=.196$ )가 유의한 영향을 미쳤으나 나머지 변수는 유의한 영향을 미치지 못했다. 그리고 간호서비스 만족도( $\beta=.268$ ), 전환비용( $\beta=.143$ ) 및 지각된 위험( $\beta=-.413$ )은 재이용 의도에 유의한 영향을 미쳤으며 지각된 위험의 영향이 가장 컸다. Model 2는 재이용 의도 변이의 68.8%를 설명하는 것으로 나타났다(Table 5).

## 논 의

대상자의 응급의료센터 간호서비스 만족도에 대한 평균은 5점 만점에 4.33±0.69점이었다. 본 연구와 동일한 측정도구를 사용하여 응급의료센터 간호서비스 만족도에 대해 연구한 선행연구와 비교하면, 본 연구결과는 Choi(2009)의 3.30점, Jung(1998)의 3.18점 결과보다 높았다. 응급의료센터 내원환자의 간호서비스 만족도의 평균점수가 다른 연구보다 높게 나타났는데 이는 선행

연구(Choi, 2009; Jung, 1998)에서는 체류시간이 평균 6시간 전 후인 것에 비해 본 연구에서는 2시간 이내로 짧게 나타났고, 환자의 상태설명과 퇴실결과가 빠르게 진행됐다는 것, 그리고 처치결과에서 환자의 증상이 호전된 빈도가 선행연구(Choi, 2009; Jung, 1998)의 66.9%~70.2% 보다 높았기 때문이라고 생각된다. 또한 본 연구결과에서는 전문적인 기술적 요인과 대인 관계적요인의 점수도 높게 나타났지만 간호사가 환자의 감정이나 고통을 이해하고 지속적으로 증상을 관찰하며 관심을 가져주는 요인의 점수가 4.09점~4.52점으로 선행연구(Choi, 2009; Jung, 1998)의 2.35점~3.86점 보다 높기 때문에 간호서비스의 만족도 점수가 높게 나타난 것이라고 생각한다.

대상자의 일반적 특성에 따른 재이용 의도 정도의 차이 검증 결과, 응급의료센터 내원환자의 재이용 의도는 연령, 결혼유무, 직업, 경제 상태, 내원시간, 이용경험, 선택 동기, 퇴실결과와 치료결과에 따라 차이를 보였다. 즉, 연령이 60세 이상이고, 결혼을 하지 않았고, 자영업자, 전문직, 주부, 직업이 없는 대상자, 한달 수입이 300~400만원인 대상자, 응급의료센터를 병원의 명성이나 타인이 권유, 계속 다니던 병원이었어서 선택한 대상자, 7AM~2시 29분PM에 내원한 대상자가 재이용 의도가 높았으며, 이용경험이 있고, 입원이나 퇴원을 하고, 증상이 좋아질수록 재이용 의도가 높다는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 응급상황에서 느낀 긍정적 이미지와 환자들의 다양한 신체적, 심리적, 금전적 위험이 재이용 의도를 높이게 된 것이라고 생각되며 이러한 결과를 비교하기 위한 후속연구가 필요하다고 사료된다.

상관관계 분석결과, 응급의료센터 내원환자의 간호서비스 만족도와 전환비용은 재이용 의도와 순(+) 상관관계를 보였으며 지각된 위험은 재이용 의도와 음(-) 상관관계가 확인되었다. 이에 관한 구체적인 논의는 다음과 같다. 첫째, 간호서비스에 대한 환자 만족도와 병원 재이용 의도는 순(+) 상관관계를 보였는데 이 결과는 간호서비스에 대한 만족이 높을수록 재이용 하려는 의도가 높다는 것을 의미하는 것으로 Lee(2006), Luo(2010), Park(2009)의 연구와 일치하였다. 또한 Oliver(1986)는 고객이 만족하면 태도에 영향을 미치고 계속해서 구매하려는 의사에 영향을 주고 구전에 영향을 미치게 된다고 하였다. 이에 간호서비스 만족도와 재이용 의도와 관계를 파악하는 것은 의료서비스 전체에서 간호서비스가 차지하는 중요성과 병원 내 간호조직의 전략적 위치를 실질적으로 파악하게 해주는 지표가 될 뿐만 아니라 병원의 이익을 증대시키고 브랜드 이미지를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하는데 중요한 자료가 될 것이라고 사료된다. 둘째, 전환비용과 재이용 의도는 순(+) 상관관계를 보였는데 이 결과는 전환비용이 높을수록 재이용 의도가 높다는 것을 의미한다. 환자들은 다른 거래선으로 전환하고자 할 때 요구되는 거래



비용, 새로운 병원에 익숙해질 때까지의 심리적 비용, 추가노력의 투입에 따른 시간적 비용 등을 전환비용의 장애요인으로 인식하기 때문에 지속적으로 재이용하려는 의도를 보인다고 한 Oh(2009)의 연구와 일치하였다. Formell(1992)은 방어적 마케팅 전략의 목적을 달성하는 방법은 고객의 만족도를 높여 전환비용을 높이는 것이 기업의 수익성을 높일 수 있는 방안이라고 주장하였다. 그러므로 환자들이 병원을 재이용 하려는 의도를 높이기 위해서는 먼저 고객이 만족하고 지속적으로 전환비용을 높일 수 있는 전략이 있어야 한다고 생각한다. 셋째, 지각된 위험과 재이용 의도는 음(-) 상관관계를 보였는데 이 결과는 지각된 위험이 낮을수록 재이용 의도가 높다는 것을 의미한다. 환자가 지각하는 위험이 감소할수록 병원을 재이용하려는 의도를 증대시킨다고 한 Luo(2010), Ryu(2006)의 연구와 일치하였다. 응급의료센터는 국민이 누구나 이용가능하고 예기치 못한 위협적이고 급작스런 상태의 변화와 환자의 질병 종류 및 임상증상정도에 따라 퇴원, 입원과 수술을 하게 되므로 심리적, 신체적 위험과 금전적 위험을 가지게 되고, 지각된 위험이 적을 때 병원을 재이용하려는 통로가 된다. 그러므로 응급의료센터 내원환자의 지각된 위험이 크면 부정적 이미지와 구전효과가 나타나고 병원의 재이용 의도가 감소하기 때문에 대상자들의 신체적이고 심리적인 위험과 금전적 및 시간적 위험을 감소시킬 수 있는 대안을 마련하는 전략이 필요할 것이다.

회귀분석 결과, 4개의 통제변수는 재이용 의도 변이의 35.8%를 설명하였고 통제변수 연령, 선택동기, 이용경험, 처치결과 모두 재이용의도에 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 연령이 많을수록 병원 재이용 의도가 높았고, 선택동기가 병원의 명성이나 타인이 권유, 계속 다니던 병원일수록 재이용 의도가 높았으며, 이용경험이 있고, 증상이 좋아질수록 재이용 의도가 높아짐을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 본 연구의 대상자와 달라 직접 비교하기에는 무리가 있지만 연령이 높은 집단에서 재이용 의도가 낮다고 보고한 Park(2009)의 연구와 일치하지 않았다. 또한 응급의료센터 내원환자를 대상으로 간호서비스에 대한 만족도를 측정한 선행논문은 있었지만 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구가 이뤄지지 않았기 때문에 후속연구가 필요하다고 사료된다. 그리고 응급의료센터는 응급상황에서 누구나 이용가능하고 병원을 재이용 하려는 통로가 되기 때문에 연령, 선택동기, 이용경험, 처치결과에 따라 환자 자신이 지각하는 변인들이 다르게 나타나고 재이용 의도에 영향을 미치기 때문에 차별화된 마케팅 전략이 필요하다고 생각된다.

모든 변수가 다 관련된 Model 2의 회귀분석 결과, 통제변수인 처치결과가 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 일반적 특성의 통제변수 중에 응급의료센터에 내원환자

의 요구에 가장 크게 충족되는 것은 증상의 호전이며, 이것이 재이용 의도에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 확인된 것이라고 볼 수 있다. 또한 간호서비스 만족도가 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 본 연구와 대상자가 달라 직접 비교는 불가능하지만 Kim과 Oh(2002), Lee(2005), Lee(2006), Luo(2010), Park(2009), Yoo와 Suh(2009)의 연구결과와 일치하였다. 이것은 환자는 자신의 요구와 기대에 충족되면 병원을 재이용하려는 의도가 높게 나타남을 알 수 있으므로 환자가 간호서비스에 만족할 수 있도록 지속적으로 서비스 개선 방안을 마련해야 한다고 생각한다. 변인 중 전환비용이 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이러한 결과는 본 연구와 대상자가 달라 직접 비교는 무리가 있지만 Chang(2007), Kim 과 Oh(2002), Oh(2009)의 연구와 일치하였다. 이 결과는 다양하고 수준 높은 의료서비스를 제공하더라도 새로운 서비스 제공자로의 교체보다는 전환에 따른 비용을 환자들이 더욱 많이 지각함으로써 기존의 제공자를 지속적으로 이용하려는 의도를 반영한 것이라고 볼 수 있다. 또한 응급의료센터 내원환자들은 갑작스러운 신체나 심리의 변화로 인해 감정의 기복이 크게 나타나고 지속적인 관심과 증상변화를 관찰하길 원하며, 신속하고 정확하게 간호서비스를 제공받길 원하기 때문에 다른 병원으로 전환하고자 하는 거래비용, 새로운 병원에 익숙해질 때까지의 심리적 비용, 새로운 병원을 찾기 위한 시간적 비용 등의 장애요인이 더 크게 작용한다고 생각된다. 그러므로 거리나 교통의 편리와 같은 지역적 특성뿐만 아니라 서비스를 개선하고 병원의 강점과 약점을 파악하고 분석해서 소비자가 서비스 공급자를 쉽게 교체하지 않고 지속적으로 이용할 수 있도록 병원의 브랜드 이미지를 향상시킬 수 있는 전략마련이 필요하겠다. 지각된 위험이 재이용 의도에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 본 연구와 대상자와 측정경로를 비교한 선행연구와는 달라 직접 비교하기에는 무리가 있지만 Ryu(2004)의 연구결과와는 일치하지 않았고, Luo(2010), Yoo와 Suh(2009)의 연구결과와 일치하였는데 이러한 다양한 결과는 응급의료센터의 특성상 환자가 지각하는 위험이 다른 서비스 기관보다 높기 때문에 나타난 결과라고 생각된다. 또한 응급의료센터에서의 환자들은 여러 형태의 위험에 대해 불확실성의 감정과 부정적인 결과를 갖게 되며 이러한 지각된 위험은 환자의 서비스 만족과 병원 재이용 의도에 많은 영향을 미치게 되므로 응급의료센터에서는 환자 자신이 지각하는 여러 형태의 위험을 최소화하기 위해서 지속적인 관심과 증상의 경과관찰이 필요하고, 환자의 요구가 충족될 수 있도록 질 높은 간호서비스를 제공해야 한다. 그러므로 간호서비스의 질적 향상을 위해서 개선 방안을 마련해야 하며 병원을 지속적으로 재이용하려는 의도가 높고 다른 소비자들

에게 긍정적인 구전효과가 나타나 병원의 이익에 극대화 시킬 수 있는 마케팅 전략에 대해서도 고려해 볼 필요가 있다.

본 연구 결과, 4개의 통제변수가 재이용 의도 변이에 35.8%를 설명하였으며 4개의 통제변수와 간호서비스 만족도, 전환비용 및 지각된 위험이 모두 포함된 변수들은 재이용 의도 변이의 68.8%를 설명하였다. 따라서 간호서비스 만족도, 전환비용 및 지각된 위험 변수들에 의해 재이용 의도 변이가 33%나 설명됨을 알 수 있었다. 특히 재이용의도에 가장 큰 영향을 미친 변수는 지각된 위험으로 확인되었다. 이러한 결과는 본 연구의 대상자와 측정변수가 다른 선행연구와 직접 비교하기에는 무리가 있지만 고객만족이 재이용 의도에 가장 영향을 크게 미친 Kim과 Oh(2002)의 연구와 다르게 나타났다. 이것은 응급의료센터 내원환자의 지각된 위험이 낮을수록 재이용 의도가 높아지는 것으로 응급의료센터의 특성상 지각된 위험이 다른 변수인 간호서비스 만족도와 전환비용보다 재이용 의도에 가장 크게 영향을 미친 것으로 사료된다.

이상의 결과를 종합하면 응급의료센터 내원환자의 재이용 의도에 영향을 미치는 요인이 간호서비스 만족도, 전환비용 및 지각된 위험임을 확인할 수 있었으며 이 중에서 지각된 위험이 재이용 의도에 가장 크게 영향을 미치는 요인임을 알 수 있었다. 본 연구는 기존 연구에서 재이용 의도에 영향을 미치는 변수로 확인이 된 간호서비스 만족도, 전환비용, 지각된 위험을 모두 포함하여 총체적으로 파악하였다는 점에서 중요하게 생각되어지고 또한 응급의료센터라는 특수한 상황에서 환자들이 지각하는 재이용 의도를 파악하였다는 점에서 의미가 있다고 생각된다. 그리고 재이용 의도와 상관성이 높은 일반적 특성인 응급의료센터 내원환자의 연령, 선택동기, 이용경험, 처치결과를 고려한 병원의 브랜드 이미지를 향상시킬 수 있는 마케팅 전략이 필요함을 시사하였다는 점에서 의미가 있다고 사료된다.

## 결 론

본 연구는 응급의료센터 내원환자의 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 시도되었다. 본 연구결과 지각된 위험만이 재이용 의도에 음의 상관관계를 나타냈고 간호서비스 만족도와 전환비용은 재이용 의도에 순의 상관관계를 나타냈다. 4개의 일반적 특성 변수를 통제하고 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 통제변수인 응급의료센터 내원환자의 연령, 선택동기, 이용경험, 처치결과가 재이용 의도에 유의한 영향을 미치며 이들의 재이용 의도 변이를 35.8% 설명하였다.

일반적 특성 통제변수와 간호서비스 만족도, 전환비용 및 지각된 위험을 동시에 모두 고려하였을 때는 일반적 특성 변수 중

처치결과만이 재이용 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 4개의 통제 변수와 함께 모든 변수들을 포함하였을 때는 이들이 재이용 의도 변이를 68.8%나 설명하는 것으로 나타나 응급의료센터 내원환자의 간호서비스만족도, 전환비용 및 지각된 위험이 재이용 의도에 영향을 미치는 중요한 요인임이 확인되었다. 특히 지각된 위험이 재이용 의도에 가장 크게 영향을 미치는 요인임이 확인되었다.

본 연구는 기존 연구에서 재이용 의도에 영향을 미치는 변수로 확인이 된 간호서비스 만족도, 전환비용, 지각된 위험을 모두 포함하여 총체적으로 파악하였다는 점에서 중요하게 생각되어지고, 응급의료센터라는 특수한 상황에서 환자들이 지각하는 재이용 의도를 파악하였다는 점에서 의미가 있다. 그러나 본 연구는 비확률적 표출법으로 편의 추출된 일 대학병원 응급의료센터에 내원환자를 대상으로 하였기 때문에 본 연구 결과를 일반화하는 데는 신중을 기하여야 할 것이다.

이상의 결과를 근거로 다음과 같이 제언하고자 한다. 응급의료센터 내원환자의 재이용의도에 영향을 미치는 관련요인의 경로를 분석하는 후속연구가 필요하다. 또한 연구 대상을 응급의료센터 내원환자뿐만 아니라 외래부서 별로 비교분석하는 병원 전체 의료서비스 수준의 연구가 이뤄져야 할 것을 제언한다.

## REFERENCES

- Abramowitz, S., Cote, A. A., & Berry, E. (1987). Analyzing patient satisfaction: a multianalytic approach. *Quality Review Bulletin*, 13(4), 122-130.
- Chang, W. J. (2007). *A study on the effects of perceived medical service and switching barrier on the relationship quality and service loyalty*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.
- Davis, B. A., & Bush, H. A. (1995). Developing effective measurement tools: a case study of the consumer emergency care satisfaction scale. *Journal of nursing Care Quality*, 9(2), 26-35.
- Dowling, G. R., & Staelin, R. (1994). A model of perceived risk and intended risk-handling activity. *Journal of Consumer Research*, 21(6), 110-134.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G., & Bunchner, A. (2007). G power 3: a flexible statistical power analysis program for social, behavioral, and biochemical sciences. *Behavior Research Method*, 39, 175-191.
- Fornell, C. A. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Switch experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Jeong, S. Y. (2004). *Determinants of patients' intent to revisit at national university hospitals in Korea*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Johnson, M. S., Sivadas, E., & Garbarino, E. (2008). Customer satisfaction, perceived risk and affective commitment: an

- investigation of directions of influence. *Journal of Services Marketing*, 22(5), 353-362.
- Jones, T. O. (1998). *Satisfaction and repurchase intention in the service industry: the moderating influence of switching barriers*. Unpublished doctoral dissertation, University of Alabama, Alabama.
- Jung, H. S. (1998). *Patient's satisfaction with nursing care services in a hospital emergency department*. Unpublished master's thesis, Chonbuk National University, Chonbuk.
- Kim, M. S. (2004). *Degree of satisfaction on emergency medical center user*. Unpublished master's thesis, Chonbuk National University, Chonbuk.
- Kim, S. H., & Oh, S. H. (2002). The determinants of repurchase intentions in the service industry: customer value, customer satisfaction, switching costs, and attractiveness of alternatives. *Korea Marketing Review*, 17(2), 25-55.
- Kim, Y. S. (1996). A study on the marketing strategies for general hospital. *Journal of Korean Academic of Nursing Administration*, 2(1), 141-150.
- Ko, J. W., & Seo, Y. J. (2002). Work rewards and occupational commitment of hospital nurses. *Korea Journal of Health Policy & Administration*, 12(13), 77-98.
- Korea Emergency Nurses Association. (1996). *The standard of working level in first aid nursing*.
- Lee, M. A. (2005). A comparative study of how Subjects' characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting intent between patients and nurses. *Journal of Korean Academic of Nursing*, 35(7), 1210-1220.
- Lee, J. S. (2010). *Study on the Patients' Satisfaction at Medical Service and Intention of Reuse of Hospital*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Lee, S. Y. (2006). *A study on the effect of medical service quality on the patients' satisfaction and revisit intention*. Unpublished master's thesis, Gyengsang national University, Gyengnam.
- Lee, Y. S., & Jung, M. S. (2006). The effects of the customer satisfaction of general health examination service on their revisiting intention and change of health belief, self-efficacy and health promoting behavior. *Journal of Korean Academic of Nursing Administration*, 12(1), 94-103.
- Luo, G. (2010). *A comparative study on the determinants of medical service on customer satisfaction and repurchase intention between Korea and China*. Unpublished master's thesis, Sejong University, Seoul.
- National Emergency Medical Center. (2009). *The annals of emergency medical statistics for 2009, the 8th edition*.
- Oh, K. T. (2009). *The effects of customer satisfaction and switching barriers on the repurchase intentions in commercial sports center*. Unpublished master's thesis, Sejong University, Seoul.
- Oliver, R. L. (1986). A cognitive model of antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research*, 17(November), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12-40.
- Park, K. S. (2009). *The difference of awareness between patients and nurse on the nursing service and the intention of reusing the hospital*. Unpublished master' thesis, Gyengbuk national University, Gyengbuk.
- Risser, N. L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. *Nursing Research*, 24(11), 42-45.
- Ryu, J. G. (2006). A study on factors in selecting recuperation hospital of aging society. *Journal of marketing management*, 11(2), 104-130.
- Yi, Y. J., & Lee, C. L. (2005). Antecedents and consequences of switching costs: the moderating role of service subscription types. *Korea Marketing Review*, 20(3), 1-28.
- Yoo, D. K., & Suh, S. W. (2009). The effect of medical service quality and perceived risk on customer satisfaction, repurchase intention, and churn intention as to hospital sizes. *Journal of the Korea Service Management Society*, 10(3), 97-130.