

치과 병 · 의원의 의료서비스 품질이 환자만족도와 재이용 의도에 미치는 영향

정인호, 이숙정*, 김병식**, 박영대***, 지경자****, 박지영*****, 황혜경*****, 이종화
 김천대학교 치기공학과, 김천대학교 치위생학과*, 수성대학교 치기공과**, 대구보건대학교 치기공과***, 영남이공대학교 보건과학계열****, 대구보건대학교 치위생과*****, 대구보건대학교 안경광학과*****

The influence that the medical service quality of the dental clinic affects to the patient satisfaction and use intention

In-Ho Jeong, Sook-Jeong Lee*, Byung-Sik Kim**, Young-Dae Park***, Kyung-Ja Ji****, Ji-Young park*****, Hye-Kyung Hwang*****, Jong-Hwa Lee

Department of Dental Laboratory Technology, Gimcheon University, Department of Dental Hygiene, Gimcheon University*
 Department of Dental Laboratory Technology, Suseong College**, Department of Dental Laboratory Technology, Daegu Health College***
 Division of Health & Science, Yeungnam Science & Technology College****, Department of Dental Hygiene, Daegu Health College*****,
 Department of Ophthalmic Optics, Daegu Health College*****

[Abstract]

Purpose: This aim of this paper is to research the influence of customer satisfaction and reutilization on Dental hospitals and clinics of medical service quality.

Methods: The study examines 140 Patients who received treatment in Daegu from 1 July 2012 to 30 July 2012. The methods of research were used to factor analysis, reliability test using Cronbach's α factor, correlation analysis, multiple regression analysis and spss/win18.0.

Results: The factor of quality of care has the highest impact on customer satisfaction. the influence of reutilization depends on the highest reliability and the physical environment was significant.

Conclusion: To improve customer satisfaction and reutilization is required to maintenance of hospital facilities, medical services mind and quality of care. The medical service providers are important to develop patient education programs, self-development and customer satisfaction training techniques.

● **Key words :** customer satisfaction, dental clinic, medical treatment service quality, reutilization, service quality

| | | | | | | | |
|------|-----------|------------------------------|-----|--------------|--------|----------------------|------------|
| 교신저자 | 성명 | 이 종 화 | 전화 | 054-420-4052 | E-mail | hwa00700@hanmail.net | |
| | 주소 | 경북 김천시 삼락동 754번지 김천대학교 치기공학과 | | | | | |
| 접수일 | 2013.10.7 | | 수정일 | 2013.12.5 | | 확정일 | 2013.12.20 |

I. 서 론

인간의 생활과 교육수준이 높아지고 다양한 매스미디어를 통한 의료의 접근성이 용이해지면서 환자들의 소비의 식전환은 물론, 의료서비스에 대한 기대 수준향상은 의료서비스의 품질을 향상시키는 계기가 되고 있다.

또한, 의학기술의 급속한 발전과 보건의료제도의 개선은 국민들의 건강수준을 높였으며, 건강에 대한 관심은 지속적으로 높이는 효과를 가져왔다. 이러한 효과는 의료이용에 대한 필요와 욕구로 인한 우수한 의료서비스 품질을 제공하는 병원의 정보를 찾게 되었으며, 환자만족도가 높은 병원을 선택하는 환자가 많아졌고, 의료기관은 의료서비스 산업의 경쟁력을 강화시켜 환자만족도를 높일 수 있는 방안을 모색해야 하는 시점이 되었다(권미영, 2009).

Bopp(1990)은 의료서비스 품질을 매우 전문적이고 기술적인 것으로 구조, 과정, 결과의 3가지 의료 제공자의 측면과 매우 기능적이고 환자가 인지하는 것에 바탕을 둔 환자의 측면이 있다고 정의하였으며, 환자가 인지하는 의료서비스품질은 서브퀄(SERVQUAL)척도에서 제시하는 성과-기대의 불일치 모형을 통하여 측정할 수 있다고 정의하였다.

서브퀄(SERVQUAL)모델은 Zeithaml 등(1996)이 개발한 방법으로 서비스 품질을 서비스에 대한 고객의 기대치와 실제 제공받은 서비스의 인지도 간의 차이를 평가하는 22가지 문항으로 구성된 측정도구로써, 5개의 품질차원(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성)으로 분류하였으며, 서비스품질을 개선하기 위하여 서비스품질에 영향을 주는 요인을 설명한 것으로써 양종현 등(2012)에 따르면 의료서비스는 이질적 속성으로 인하여 서비스품질의 일관성을 유지하기 힘들 뿐 아니라, 환자들은 시설, 장비, 설비, 인적 요인 등의 매우 작은 유형적 요인으로부터 서비스를 평가하기 때문에 측정에 어려움이 있다고 하였다.

초기 의료서비스 만족 연구들은 환자만족도를 의사나 간호사 그리고 의학적 치료에 대한 태도로 정의하였으나(Hulka와 Zyzanski, 1982 ; Ross et al., 1987), 이러한 연구들은 환자의 만족을 복합적인 속성들로 설명하면서 의료서비스 품질과 환자만족도를 혼동해서 사용하여 왔

으며(Ware et al., 1978 ; Strasser와 Davis, 1991), 서비스 품질과 환자만족을 같은 개념으로 보았으나, Zeithaml와 Bitner(1996)는 서비스 품질의 지각은 실제 경험이 없어도 있을 수 있으며, 고객만족은 실제 경험을 통해 이루어진다는 점에서 차이가 있다고 하였다.

이에 고객만족은 서비스를 이용하기 전과 후의 서비스와 관련된 자극에 대한 가치판단이며, 지속되는 반응이라고 정의할 수 있고 서비스 자극에 대하여 고객은 자신의 기준에 의해 평가하며, 서비스 가치를 판단하여, 일정한 반응을 보이게 된다. 따라서 이러한 과정에서 소비자들은 같은 서비스를 받고도 고객의 성격, 지향하는 가치, 경험 등에 따라서 판단이나 반응에 영향을 미친다(Strasser와 Davis, 1991).

또한, 이러한 환자들이 인지하는 만족수준은 재이용의도에 영향을 미치는데, 서비스 이용 경험을 토대로 만족을 느끼는 환자가 재방문의도를 형성하게 되면, 충성 환자가 될 가능성이 높아 꾸준한 의료서비스의 수요 창출은 물론 병원 경영에 도움이 될 수 있다.

재이용의도란, 환자의 계획된 행동을 의미하는 것으로 신념과 태도가 실제 구매행동으로 옮겨질 가능성을 의미하며(Engel et al., 1995), 소비자가 제품이나 서비스를 앞으로 반복해서 구매할 것인지에 대한 평가를 가장 직접적으로 나타내는 지표로써, 서비스 제공자의 태도와 행동 등과 관련되어 있으며, 병원에서 재이용의도 환자를 높이는 것은 수익성을 향상시키는데 매우 중요한 요소이다(Zeithaml와 Berry, 1996).

따라서 본 연구는 치과 병·의원 의료서비스품질에 대해 조사하여 환자만족도와 재이용의도와 인과관계를 밝히고 향상시킬 수 있는 기본 자료를 활용하고자 하였다.

II. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구는 대구광역시에 소재한 3개 치과 병·의원에서 2012년 7월 1일부터 2012년 7월 30일까지 내원한 환자들에게 본 연구의 취지와 목적을 설명한 후 본 설문에 자발적 참여의사를 밝힌 환자 30명을 대상으로 예비조사를

거쳐 설문내용의 타당성 여부를 검토한 후 확정 하였으며, 150명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 조사하였고, 불성실한 10명을 제외한 140명의 설문지에 대한 내용을 최종 분석대상 자료로 확정하였다.

2. 조사도구 및 내용

본 연구에서는 내원한 환자들의 일반적인 사항을 파악하기 위하여 성별, 연령, 학력, 직업, 치과내원 횟수, 의료서비스품질, 환자 만족도, 재이용 의도 등을 조사하였다.

일반적인 특성 5문항을 제외한 총 23문항의 연구변수를 구성하여 각 설문항목은 전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다 3점, 그렇다 4점, 매우 그렇다 5점 등의 리커트 5점 척도로 측정하여 점수가 높을수록 의료서비스 품질, 전체만족도, 재이용의도 등이 큰 것으로 해석하였다.

3. 연구가설

본 연구에서 설정한 가설은 다음과 같다.

가설1. 의료서비스품질요인은 환자만족도에 영향을 미칠 것이다.

1-1. 의료서비스품질 구성요인 중 의료의 질은 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-2. 의료서비스품질 구성요인 중 병원의 신뢰성은 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-3. 의료서비스품질 구성요인 중 물리적 환경은 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-4. 의료서비스품질 구성요인 중 상담서비스는 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-5. 의료서비스품질 구성요인 중 친절대응은 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-6. 의료서비스품질 구성요인 중 재이용 의도는 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 의료서비스품질요인은 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 의료서비스품질 구성요인 중 의료의 질은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-2. 의료서비스품질 구성요인 중 병원의 신뢰성은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-3. 의료서비스품질 구성요인 중 물리적 환경은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-4. 의료서비스품질 구성요인 중 상담서비스는 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2-5. 의료서비스품질 구성요인 중 친절대응은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 자료처리 및 분석

본 연구를 위해 수집된 자료의 분석은 요인분석과 Cronbach- α 계수를 이용한 신뢰도 검증, 상관관계 분석, 다중회귀분석 등을 실시하였으며, SPSS/WIN 18.0을 이용하였다.

III. 결 과

1. 조사대상자의 일반적 특성

전체대상자들의 인구 통계적 특성에 따른 분포 가운데, 성별은 남자가 28.6%, 여자 71.4%로 여자가 많았으며, 연령분포는 30대가 61.4%, 20대가 31.4%, 그리고 40대 이상이 7.1% 등의 순이었다. 학력은 전문대졸이상이 75.7%, 고졸이하가 24.3%의 순이었다.

직업은 주부가 63.6%, 전문직이 16.4%, 회사원이 10.7% 등의 순이었으며, 치과방문횟수는 4회 이상이 57.9%, 초진이 32.1%, 2-3회가 10.0% 순으로 나타났다 (Table 1).

2. 요인분석 및 신뢰도 검증

의료서비스품질 측정 도구에 대한 타당도 검증을 위하여 문항 선택기준인 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인 적재치는 0.4 이상을 기준으로 탐색적 요인분석을 실시한 결과 6개의 요인으로 구분되었으며, 6개 구성요인의 총 분산 설명력은 69.859%이었다 (Table 2).

의료서비스품질의 요인분석을 통해 확인된 의료의 질, 신뢰성, 물리적 환경, 상담서비스, 친절대응, 재이용의도에 대한 상관관계 분석결과, 의료의 질은 신뢰성 0.607(p=0.01), 물리적 환경 0.193(p=0.05), 상담서비스 0.411(p=0.01), 친절대응 0.509(p=0.01), 재이용의도 0.243(p=0.01)으로 유의하게 나타났으며, 신뢰성은 상담

서비스 0.508($p=0.01$), 친절대응 0.408($p=0.01$), 재이용 의도 0.243($p=0.01$)으로 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 물리적환경은 상담서비스 0.276($p=0.01$)의 상관계수 값으로 나타났다. 상담서비스는 친절대응 0.389($p=0.01$), 재이용의도 0.179($p=0.05$)의 상관계수 값으로 나타났으며, 친절대응과 재이용의도는 0.180($p=0.05$)의 상관계수 값으로 나타났다(Table 3).

의료서비스품질의 요인에 대한 신뢰도 분석결과는 <Table 4>와 같다. 의료서비스품질의 구성요인에 대한 신뢰도 분석결과 Cronbach- α 값이 의료의 질 0.9246, 신뢰성 0.872, 물리적 환경 0.759, 상담서비스 0.751, 친절대응 0.713, 재이용의도 0.826으로 6개 구성요인 모두 신뢰성 계수가 0.6이상인 것으로 나타나 문항 제거 없이 모두 사용하였다.

Table 1. General characteristic of the subjects

| Classification | Item | N | % |
|---------------------|---------------------------|-----|------|
| gender | Male | 40 | 28.6 |
| | Female | 100 | 71.4 |
| age | 20-29 | 44 | 31.4 |
| | 30-39 | 86 | 61.4 |
| | ≥ 40 | 10 | 7.1 |
| education | <High | 34 | 24.3 |
| | \geq College | 106 | 75.7 |
| job | housewives | 89 | 63.6 |
| | office worker | 15 | 10.7 |
| | specialized | 23 | 16.4 |
| | individual business | 5 | 3.6 |
| | etc | 8 | 5.7 |
| dental clinic visit | first medical examination | 45 | 32.1 |
| | 2-3 | 14 | 10.0 |
| | ≥ 4 | 81 | 57.9 |

Table 2. Factor analysis of medical treatment service quality

| Medical treatment service quality question | Factor analysis | | | | | |
|--|-----------------|-------------|-----------------------|--------------------|-----------------|---------------|
| | medical quality | reliability | physical circumstance | counseling service | kindness action | reutilization |
| employee satisfaction | .849 | | | | | |
| patient administration | .830 | | | | | |
| treatment stand by report | .754 | | | | | |
| resulting explanation | .690 | | | | | |
| dentist was kind | .747 | | | | | |
| dentist satisfaction | .723 | | | | | |
| medical expenses explanation | .775 | | | | | |
| reflect opinions | .760 | | | | | |

| Medical treatment service quality question | Factor analysis | | | | | |
|--|-----------------|-------------|-----------------------|--------------------|-----------------|---------------|
| | medical quality | reliability | physical circumstance | counseling service | kindness action | reutilization |
| faith employees | | .854 | | | | |
| dentist reliability | | .835 | | | | |
| dental appointment | | .623 | | | | |
| treatment management | | .550 | | | | |
| interior facilities | | | .832 | | | |
| amenity | | | .726 | | | |
| hygienic | | | .719 | | | |
| hospital waiting room | | | .715 | | | |
| dentist counseling | | | | .812 | | |
| discriminate service | | | | .755 | | |
| staff counseling facilitate | | | | .610 | | |
| staff kindness action | | | | | .837 | |
| customer engineering | | | | | .677 | |
| reuse technology | | | | | | .883 |
| recommendation | | | | | | .857 |
| eigen-value | 8.602 | 2.571 | 1.938 | 1.496 | 1.334 | 1.286 |
| R ² (%) | 37.399 | 10.283 | 7.751 | 5.985 | 5.335 | 5.144 |
| Total R ² (%) | 69.859 | | | | | |

Table 3. Inter-construct correlations of medical treatment service quality

| Factor analysis | M | SD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|---|
| medical quality | 3.685 | .611 | 1 | | | | | |
| reliability | 3.563 | .828 | .607** | 1 | | | | |
| physical circumstance | 3.788 | .400 | .193* | 0.152 | 1 | | | |
| counseling service | 3.510 | .630 | .411** | .508** | .276** | 1 | | |
| kindness action | 3.861 | .380 | .509** | .408** | 0.16 | .389** | 1 | |
| reutilization | 2.782 | 1.289 | .243** | .323** | -0.097 | .179* | .180* | 1 |

Table 4. Reliability coefficients of scale medical treatment service quality

| Factor | Item | Cronbach's α |
|-----------------------|------|--------------|
| medical quality | 8 | .924 |
| reliability | 4 | .872 |
| physical circumstance | 4 | .759 |
| counseling service | 3 | .751 |
| kindness action | 2 | .713 |
| reutilization | 2 | .826 |

3. 환자만족 영향요인

앞서 의료서비스품질의 요인분석결과를 통해 확인된 의료의 질, 신뢰성, 물리적 환경, 상담서비스, 친절대응, 재이용의도가 환자만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 검증결과 의료의 질이 t값 4.700(p=0.000)으로 가설 1-1이 채택된 반면 신뢰성 t값 -0.931(p=0.354), 물리적 환경 t값 0.464(p=0.643), 상담서비스 t값 0.453(p=0.652), 친절대응 t값 0.303(p=0.762), 재이용의도 t값 1.296

(p=0.197)로 가설 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 1-6은 기각되었다. 의료서비스품질 요인 중 환자만족에 영향력이 가장 높은 것은 의료의 질인 것으로 나타났다(Table 5).

회귀모형 전체에 대한 적합성 검정결과 F=7.365, 유의확률 0.001 이므로 유의수준 5%에서 회귀모형은 적합함을 알 수 있으며, 회귀모형의 설명력은 24.9%이었다. 회

귀계수 유의성 검정을 토대로 한 유의한 영향요인을 포함한 회귀식은 다음과 같다.

$$(\text{고객만족})\hat{Y} = -0.396 + 0.845(\text{의료의 질}) - 0.125(\text{신뢰성}) + 0.099(\text{물리적 환경}) + 0.071(\text{상담서비스}) + 0.077(\text{친절대응}) + 0.087(\text{재이용 의도}) + \varepsilon$$

Table 5. Multiple regression analysis of customer satisfaction

| Dependent variable | Independent variable | Regression coefficient(β) | SE | T-value (p-value) | Research hypothesis |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|-------|-------------------|---------------------|
| customer satisfaction | (constant) | -.396 | 1.054 | -.376(.708) | |
| | medical quality (hypothesis 1-1) | .845(.480) | .180 | 4.700(.000) | Accept |
| | reliability(hypothesis 1-2) | -.125(-.097) | .135 | -.931(.354) | Reject |
| | physical circumstance(hypothesis 1-3) | .099(.037) | .214 | .464(.643) | Reject |
| | counseling service(hypothesis 1-4) | .071(.042) | .157 | .453(.652) | Reject |
| | kindness action(hypothesis 1-5) | .077(.027) | .255 | .303(.762) | Reject |
| | reutilization(hypothesis 1-6) | .087(.105) | .067 | 1.296(.197) | Reject |
| F=7.365 p=0.000 R ² =.249 Adjusted R ² =.216 | | | | | |

4. 재이용 의도 영향요인

앞서 의료서비스품질의 요인분석결과를 통해 확인된 의료의 질, 신뢰성, 물리적 환경, 상담서비스, 친절대응, 재이용의도가 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 검정결과 신뢰성이 t값 2.414(p=0.017), 물리적 환경 t값 -2.037(p=0.044)로 가설 2-2, 2-3이 채택된 반면, 의료의 질 t값 0.699(p=0.486), 상담서비스 t값 0.451(p=0.653), 친절대응 t값 0.460(p=0.647)로 가설 2-1, 2-4, 2-5는 기각되었다. 의료서비스품질 요인 중 재이용의도에 영향력이 가장 높은 것은 신뢰성, 물리적

환경인 것으로 나타났다(Table 6).

회귀모형 전체에 대한 적합성 검정결과 F=4.206, 유의확률 0.001 이므로 유의수준 5%에서 회귀모형은 적합함을 알 수 있으며, 회귀모형의 설명력은 13.6%이었다. 회귀계수 유의성 검정을 토대로 한 유의한 영향요인을 포함한 회귀식은 다음과 같다.

$$(\text{재이용 의도})\hat{Y} = +1.927 + 0.161(\text{의료의 질}) + 0.408(\text{신뢰성}) - 0.552(\text{물리적 환경}) + 0.091(\text{상담서비스}) + 0.150(\text{친절대응}) + \varepsilon$$

Table 6. Multiple regression analysis of reutilization

| Dependent variable | Independent variable | Regression coefficient(β) | SE | T-value (p-value) | Research hypothesis |
|--|---------------------------------------|-----------------------------------|-------|-------------------|---------------------|
| reutilization | (constant) | 1.927 | 1.343 | 1.435(.154) | |
| | medical quality (hypothesis 2-1) | .161(.076) | .230 | .699(.486) | Reject |
| | reliability(hypothesis 2-2) | .408(.262) | .169 | 2.414(.017) | Accept |
| | physical circumstance(hypothesis 2-3) | -.552(-.171) | .271 | -2.037(.044) | Accept |
| | counseling service(hypothesis 2-4) | .091(.044) | .201 | .451(.653) | Reject |
| | kindness action(hypothesis 2-5) | .150(.044) | .327 | .460(.647) | Reject |
| F=4.206 p=0.001 R ² =.136 Adjusted R ² =.103 | | | | | |

IV. 고찰

본 연구는 치과 병·의원에 내원한 환자를 대상으로 의료서비스품질이 환자만족과 재이용의도에 미치는 영향을 알아보았으며, 환자만족과 재이용의도에 영향을 미치는 의료서비스 품질 변인이 무엇인지 파악하고자 하였다.

먼저, 환자만족에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 의료서비스 품질 요인가운데에서는 의료의 질에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 직원들에게 만족하고, 환자관리, 진료대기 알림, 진료결과 설명, 치과의사의 친절, 만족, 진료비 설명, 치과의사의 환자의견 반영 등이 높을수록 환자만족이 높음을 보인다고 할 수 있다. 이러한 연구결과는 의료 서비스 현장에서 환자 만족을 높이기 위한 방안을 확보할 수 있고, 효과적인 의료서비스를 제공하기 위해 직원교육프로그램의 개발 및 기회를 필요로 한다고 볼 수 있으며, Lee와 Ulgado(1997), Bolton과 Drew(1991), 김성수와 정철호(2012), 설상철 등(2011), 윤설민 등(2009) 등과 같은 선행연구들에 의해서도 지지되는 것이었다.

재이용의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 의료서비스 품질 요인가운데에서는 신뢰성과 물리적 환경 등의 하위요인에서 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 직원에 대한 믿음, 치과의사에 대한 신뢰성, 치과 병·의원의 진료예약 시스템, 진료관리 시스템, 내부시설의 안락함, 주변편의시설 편리성, 위생적 환경, 대기실의 편안함 등이 재이용 의도가 높다는 것을 보여주는 것으로, 의료서비스 품질과 재이용 의도와 관계의 관계를 살펴본 이학식과 김영(1999), 박재산(2002), 조철호(2009)등과 같은 선행연구들에 의해서도 지지되는 것이었다.

따라서 환자만족과 재이용 의도를 보다 향상 시킬 수 있도록 병원 시설의 정비, 의료 서비스 마인드 증진 등의 의료서비스 품질 향상과 스스로 의료 서비스 제공자로서의 동기를 부여할 수 있는 자기능력 계발을 강화하고 환자 접점 교육프로그램의 개발과 훈련기법의 연구가 무엇보다 중요하다 할 수 있다.

끝으로 본 연구의 제한점을 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구의 표집대상은 대구에 소재한 치과 병·의

원으로 제한되어 있어 그 결과를 일반화하기 어려우며, 이러한 한계를 보완하기 위하여 연구대상을 확대하고, 범위도 확장하여 광범위한 표집연구가 필요하다.

둘째, 의료 서비스 품질 향상을 위한 환자 접점 매뉴얼의 개발이 필요하다.

셋째, 의료 제공자의 자기 계발 및 향상을 위한 환자 접점 프로그램 개발이 필요하며, 의료서비스 품질의 환자접점에서 훈련시킬 수 있는 프로그램 개발이 추후연구에서 지속적으로 진행될 필요가 있다.

V. 결론

본 연구는 대구광역시에 소재한 3개 치과 병·의원에서 2012년 7월 1일부터 2012년 7월 30일까지 내원한 환자 140명 대상으로 하여 요인분석과 Cronbach- α 계수를 이용한 신뢰도 검증, 상관관계 분석, 다중회귀분석 등을 실시하였으며, SPSS/WIN 18.0을 이용하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

조사대상자들의 인구 통계적 특성에 따른 분포 가운데, 성별은 여자 71.4%, 연령분포는 30대가 61.4%, 학력은 전문대졸이상이 75.7%, 직업은 주부가 63.6%, 치과방문 횟수는 4회 이상이 57.9%로 가장 많은 분포로 나타났으며, 의료서비스품질 요인 중 환자만족에 영향력이 가장 높은 것은 의료의 질이었고, 재이용의도에 영향력이 가장 높은 것은 신뢰성, 물리적 환경 등으로 조사되었다.

REFERENCES

- Bolton RN, Drew JH. A Multistage model of Customer's Assessments of Service Quality and Value. *J Consumer Research*, 7(4), 375-384, 1991.
- Bopp KD. How Patient's Evaluate the Quality of Ambulatory Medical Encounters: A Marketing Perspective. *J Consumer Research*, 17, 375-384, 1990.

- Cho CH. An effect of medical service quality on outpatients care value, patient satisfaction and reuse intent in military hospitals. *Service Management Society*, 10(4), 173–200, 2009.
- Engel JE, Blackwell RD, Miniard PW. *Consumer behavior*. 8, 1995.
- Hulka BS, Zyzansky SJ. Validation of patient satisfaction scale. *Medical care*, 20, 649–653, 1982.
- Kim SS, Jeong CH. The Effects of Service Quality on Service Value, Customer Satisfaction, and Revisit Intention in Healthcare Services. *Business Education and Research*, 26(3), 111–134, 2012.
- Kwon MY. A Study on the Effects of Medical Care Service Quality on Customer Satisfaction and on the Intention of Revisit. *The Korean Academic Association of Business Administration*, 519–539, 2009.
- Lee HS Kim Y. Service Quality and Service Value. *Asia Marketing Journal*, 1(2), 77–99, 1999.
- Lee MY, Ulgado FM. Customer Evaluation of Fast-food Services: A Cross National Comparison. *J Service Marketing*, 11(1), 39–52, 1997.
- Park JS. The Causal Relationship of Hospital Inpatients Perceived Quality, Satisfaction, Service Value, and Intention to Revisit. *Korean journal of hospital management*, 7(4), 123–151, 2002.
- Ross CG, Hazelwood FL, Chang R. The role of expectations in patient satisfaction with medical care. *J Health Care Marketing*, 7, 16–26, 1987.
- Seol SC, Park JH, Jang TY.. The Effect of the Medical Service Quality and Emotion on Perceived Value –Focused on Moderating Effect of Regulatory Focus Theory– *Korea Society of Hospital Administration*, 16(3), 115–132, 2011.
- Strasser S, Davis RM. *Measuring patient satisfaction for improved patient services*. Health Administration Press, 1991.
- Ware JE, Davis–Avery A, Stewart AL. The measurement and meaning of patient satisfaction. *Health Medical Care Service Review*, 1(1), 1–15, 1978.
- Yang JH, Song TK, Chang DM. Effects of Medical Service Quality on the Customer Satisfaction and Intention of Revisit in Cancer Patients. *Digital Contents Society*, 12(12), 269–281, 2012.
- Yoon SM, Han JS, Kim HR. A Study on the Effects Relation of Medical Service Quality, Service Value and Clients Satisfaction for the Medical Tourism. *Service Management Society*, 10(1), 137–157, 2009.
- Zeithaml VA, Berry LL. A. Parasuraman, The behavioral consequences of service quality. *J Marketing*, 60(2), 31–46, 1996.
- Zeithaml VA, Bitner MJ. *Services marketing*. New York. McGraw– Hill Book Company, 1996.