





## 카지노 보안관리 서비스품질 결정요인이 내부고객의 조직신뢰 및 충성도에 미치는 영향

이승훈\* · 강민완\*\* · 전용태\*\*\*

### 〈요 약〉

본 연구는 카지노기업이 보안관리 서비스의 품질을 향상시키면 기업의 성과요인의 향상으로 나타나는지 실증적으로 분석하여, 그 인과관계를 규명한 이론적 근거를 제시하였으며, 보안관리 서비스품질과 기업성과요인 사이의 인과관계와 매커니즘을 규명하였다. 이를 위해 변수간의 구조적 관계를 추론할 수 있는 PLS 3.0을 사용하였으며, 인구통계학적 분석과 이에 따른 변수 간 차이검증을 위해 SPSS 19.0을 활용하였다.

분석을 통해 카지노가 보안관리 서비스 품질을 향상시키기 위해서 보증성, 공감성, 보안성을 우선적으로 관리해야하고, 이 중에서 보안성이 가장 중요한 요인이라는 것을 확인하였다. 이를 바탕으로 서비스 품질을 향상시키기 위한 개별요인의 중요도와 우선순위를 고려할 수 있는 이론적·실증적 근거를 제시하였고, 보안관리 서비스가 카지노기업의 성과에 재무적·비재무적으로 기여하며 카지노의 안정적인 영업활동을 위해서 필수적인 요소라는 것을 규명하였다. 또한 카지노기업이 성과향상을 위한 경영전략 수립 시 보안관리 서비스의 중요도를 인식하고, 서비스 품질향상을 위해 우선적으로 고려해야 하는 요인을 중심으로 서비스 품질 향상방안을 마련하고, 그 결과를 예측할 수 있는 시사점을 제시하였다.

**주제어 :** 보안, 서비스품질, 카지노, 조직신뢰, 조직충성도

\* 경기대학교 경호보안학과 박사(제1저자)

\*\* 경기대학교 경호보안학과 교수(교신저자)

\*\*\* 경기대학교 경호보안학과 조교수(공동저자)

목 차
-----

- |  |
|--|
| I. 서 론<br>II. 이론적 배경<br>III. 연구 설계<br>IV. 분석 결과<br>V. 결론 및 시사점 |
|--|

## I. 서 론

Parasuraman et al.(1985)이 서비스품질 측정도구로 제시한 SERVQUAL이 발표된 이래 서비스 품질을 체계적으로 측정하고 개선하려는 노력이 각 서비스산업에서 활발해졌으며, 국내에서도 1990년대 들어서면서 은행, 병원, 호텔, 관광, 콘도 등 여러 분야에서 서비스품질측정에 관한 연구가 많이 이루어 졌다(김용광, 2005: 1). 하지만 국내에서 보안관리 서비스 품질을 측정하는 연구는 많지 않았고 특히, 카지노 보안관리 서비스 품질을 주제로 한 연구는 부족한 실정이다. 카지노업은 거액의 현금거래에 따른 각종 이권 관련 사건사고와 불특정 다수의 군중이 밀집하고 왕래하며 발생하는 사건사고로부터 고객의 신체와 물질에 대한 안전과 프라이버시를 보호하고 내부적으로는 카지노의 시설과 현금, 게임칩스, 게임카드 등 중요자산과 종사자의 생명과 재산을 보호해야 한다. 이를 위해 카지노기업은 보안관리 서비스를 운영하고 있으며 보안업무의 가장 큰 목적은 고객의 신체·물질·심리적 안전을 도모하고, 더 나아가 고객 개인의 프라이버시 보호 및 각종 위협, 위험, 범죄로부터의 불안을 감소시키는 것이다. 이렇듯 다른 산업분야와 추구하는 궁극적인 목적이나 특성이 다름에도 불구하고, 국내 보안관리 서비스 품질 선행연구에서는 산업의 목적과 특성을 제대로 반영하지 못하고 있는 기존 서비스 품질 연구에서 사용한 결정요인들을 연구의 목적에 맞게 조금씩 수정·보완하여 사용하고 있다.

따라서 이 연구에서는 우선 카지노 보안관리 서비스품질을 측정할 수 있는 업무 특성에 적합하고 차별화된 결정요인을 도출하고, 보안관리 서비스의 궁극적인 목적과 목표라고 할 수 있는 보안성 향상을 위해서 어떠한 요인들이 선행되어야 하는지를 식별하고자 한다. 또한 일차적으로 도출된 결정요인이 보안관리 서비스품질을 효과적으로 측정할 수 있는지 검증한 후 보안성 향상을 위한 선행요인과 보안성의 영향관계를 규명하고자 한다.

더 나아가 고객만족의 유무를 파악하기 위해서는 서비스품질을 살펴봐야 한다는 Rust & Oliver(1994)의 주장과, 서비스품질은 고객의 만족을 판단하는 서비스 차원의 한 요인이며 이에 따라 서비스 품질은 “서비스품질→고객만족→행동의도”의 인과관계를 형성한다는 Kelly & Davis(1994)의 주장을 바탕으로 본 연구에서는 타 서비스 산업 분야와 다른 카지노산업의 영업과 경영의 환경적인 특성 및 보안관리 서비스의 역할 특성을 모두 고려한 서비스품질 측정과, 카지노 보안관리 서비스품질에 대한 고객의 만족이 행동의도로 이어지는 영향관계를 규명하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 카지노 보안관리 서비스품질 결정요인 및 측정

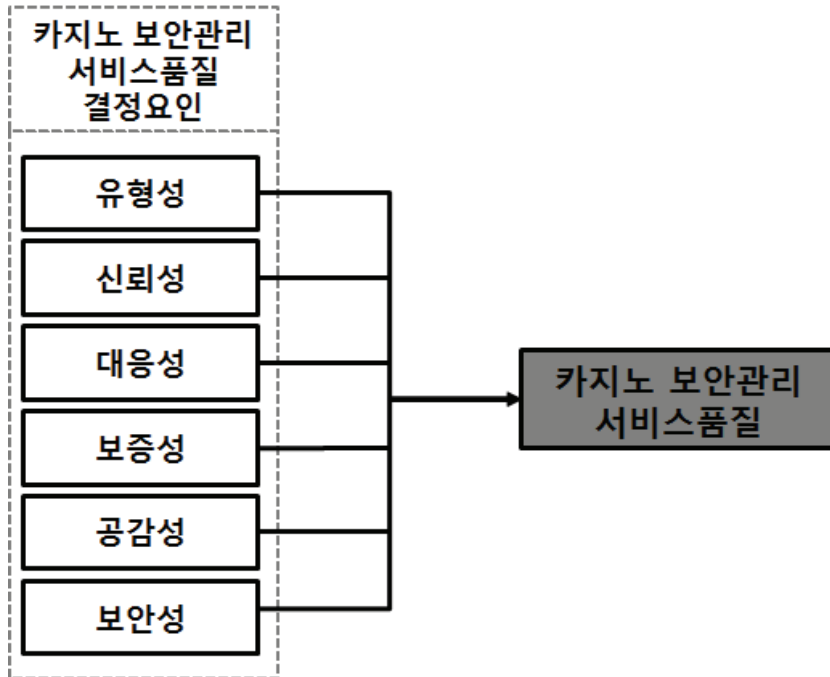
#### 1) 서비스품질 결정요인

Zeithaml et al.은 1985년 표적집단면접(FGI)을 통해 소비자가 제공받는 서비스의 유형에 관계없이 서비스품질을 평가하는 데 근본적으로 유사한 기준을 사용한다는 것을 발견하고, 서비스산업에 보편적으로 적용될 수 있는 서비스품질의 결정요인을 10가지 차원(97개 지표)에서 찾아냈으나(배진철, 2002: 14), 1988년에는 은행, 크레디트 카드사, 보수 및 정비회사, 장거리 전화회사 등을 대상으로 연구를 수행하여 10가지 범주는 5가지 범주(22개 지표)로 축약될 수 있다고 보았다. 그 후 그들은 후속연구에서 이들 항목들의 타당성과 신뢰성을 재차 검증하여 그것들이 서비스품질의 기본 골격을 이룬다고 거듭 주장하였으며, 1994년의 연구에서 대응성·보증성·공감성이 하나의 범주로 통합되고, 유형성·신뢰성이 각각 독자적인 요인구조를 구축하는 3가지 범주 구조를 갖는다는 연구결과를 제시한 바 있다. 그러나 Parasuraman et

al.(1990)의 SERVQUAL을 이용하는 후속 연구에서는 3가지 범주보다는 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성의 5가지 범주를 이용하거나 응용하는 연구들이 가장 보편화되어 있다(유기환, 2008: 47).

Parasuraman et al.(1988)은 그들의 연구가 다양한 서비스분야에 걸쳐 적용할 수 있도록 구성되었지만 서비스는 그 내용적인 면이나 특성상 측정하기 어려울 뿐 아니라 분야별 고유한 속성을 가지고 있기 때문에 SERVQUAL척도를 적용한 경우에도 연구자마다 결정요인의 수나 결과가 상이하게 나타난다고 하였으며 필요하다면 특정 서비스분야의 특성에 맞게 서비스품질 결정요인을 조정하거나 추가할 수 있다고 언급하였다. 아울러 Carman(1990) 역시 Parasuraman et al.(1985; 1988)의 서비스품질 측정도구를 특정분야에 적용하기 위해서는 각 연구대상마다 필요한 항목을 추가하거나 수정해야 할 필요가 있다고 했다(부숙진, 2007: 9-10 재인용).

본 연구에서도 다수의 연구자들이 서비스 품질을 효율적이고 효과적으로 측정하기 위해서는 각 서비스산업과 연구의 특성에 맞게 서비스 품질 결정요인을 다르게 식별해야 한다는 주장에 따라, 기존 SERVQUAL의 서비스 품질 결정요인으로 많은 연구에서 사용되고 있는 다섯 가지 차원 즉, 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성이 카지노 보안관리 서비스 품질을 측정함에 있어서 얼마나 신뢰성과 타당성을 가지는지 분석하고, 보안관리 서비스의 특성을 반영하여 추가로 식별된 보안성(Security)이 보안서비스 품질을 얼마나 반영할 수 있는 요인인지 검증하기 위해서 여섯 가지 결정요인으로 보안관리 서비스 품질을 측정하고자 한다(<그림 1> 참조).



〈그림 1〉 카지노 보안관리 서비스품질 결정요인

## 2) 서비스품질 측정

Cronin & Taylor(1992)는 SERVQUAL 모형이 서비스품질 개념화와 조작화가 부적절하다고 설명하며 서비스품질이 곧 성과라고 주장하였다. Babadus & Mangold(1992), Teas(1993), Babadus & Boller(1992), Carman(1990), Finn & Lamb(1991) 등 다수의 연구에서 SERVQUAL모형을 비판하고, 성과를 중심으로 서비스 품질을 측정하는 SERVPERF모형이 효과적이라고 주장하였다.

Cronin & Talyor(1992)는 네 개의 서비스 산업을 대상으로 한 연구 결과 SERVQUAL은 두 가지 산업에서만 적합한 것으로 나타난 반면, SERVPERF는 네 가지 산업에서 모두 적합한 것으로 나타났다. 또한 여러 연구 결과에서 성과에 대한 지각만으로 수행했을 때 타당한 결과를 보여준다고 하였으며 SERVPERF는 성과에 대한 측정만 하면 되므로 간편하고 효율적인 측정도구라 할 수 있다(양성구, 2009: 16).

위와 같이 여러 연구결과에서 볼 수 있듯이, 최근 많은 연구자들은 비판을 받고

있는 SERVQUAL보다 기대를 생략하고 성과에 기초한 SERVPERF를 통해 서비스 품질을 측정하고 있다. 따라서 본 연구에서도 통계적으로 설명력이 비슷하면서 두 배의 설문을 받아야 하는 번거로움이 없는 SERVPERF를 활용하여 카지노 보안 서비스 품질을 측정하였다.

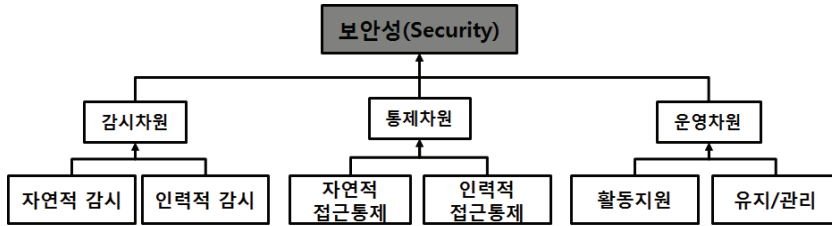
## 2. 보안성 선행요인

CPTED는 환경의 물리적설계 및 관리를 통해 범죄인의 범행기회를 심리적, 물리적으로 저지하여 범죄를 예방하거나 범죄에 대한 공포를 감소시킴으로써 그 환경 속에서 사는 사람들의 심리적 평화와 안전감을 증진, 삶의 질을 제고하고 범죄예방을 목적으로 하는 기법이라 할 수 있다.

현대적 개념의 CPTED는 기존의 기계적(방범등, 시정장치)이고 조직적인(인력경비) 범죄예방 개념 일변도에서 그동안 등한시되어온 자연적 감시, 자연적 접근통제, 영역성, 활동의 지원과 같은 자연스런 접근방법으로의 전환을 꾀했다는 데 의의가 있다. 또한 기존 접근방식과의 균형적 조화를 통해서 범죄발생 수준과 범죄에 대한 두려움을 줄이고(정유진, 2010: 4), 실증적인 연구를 통해 CPTED의 실행전략별로 범죄예방 및 거주자로 하여금 범죄에 대한 불안감을 감소시키는 효과가 있는 것이 검증 되어 왔다. 최상훈(1999), 박성민 외(2005), 박현호(2005)는 감시 가능성과 범죄율 및 두려움은 높은 상관성이 있고 박영경(1992), 장순익(1997), 박현호(2005)는 범죄예방시설과 범죄율 및 두려움은 높은 상관성 있다고 하였다. 최윤경(1992), 김진선(2005), 박강철(1995)은 다소 차이는 있으나 대체로 조명이 밝을수록 범죄 및 두려움이 낮아지고 강석진 외(2005), 김홍식(2001)은 물리적 환경 요인이 외부 공간 활성화와 근린관계라는 매개변수를 통해 범죄율 및 불안감에 영향을 준다고 하였다(최진혁, 2010: 39-40).

이러한 실증연구를 통해서, 보안관리 서비스가 궁극적으로 달성하고자 하는 결과라고 할 수 있는 보호대상자의 손실예방과 심리적 안전감의 수준인 보안성은 CPTED의 구성원리와 실행전략을 통해서 향상될 수 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구는 CPTED의 구성원리와 실행전략을 기준으로 보안성의 선행요인을 도출하였다(<그림 2> 참조).





〈그림 2〉 보안성 선행요인

### 3. 내부고객만족

Rust & Oliver(1994)는 고객만족의 유무를 파악하기 위해서 서비스 품질을 살펴봐야 한다고 주장하였으며, Kelly & Davis(1994)는 서비스 품질은 고객의 만족을 판단하는 서비스 차원의 한 요인이라고 보았다. 이에 따라 서비스 품질은 ‘서비스 품질→고객만족→행동의도’의 인과관계를 형성한다는 것이다(Woodside et al., 1989: 5-17). 이는 서비스 품질이 고객만족의 선행조건이라고 주장한 Parasuraman et al.의 주장을 지지하는 것이다. 이러한 인과관계에서 고객만족은 인지된 품질의 사후평가라고 할 수 있으며, 고객만족이 서비스 품질과 행동의도 사이의 매개변수 역할을 하고 서비스 품질이 고객만족의 선행변수로 작용한다고 주장했다.

다수의 선행연구는 서비스 품질에 대한 지각이 고객만족의 감정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 서비스 품질이 고객만족에 영향을 미치는 인과관계가 성립된다는 것이다. 이러한 고객만족은 고객에 대한 행동의도에 잠재적인 영향을 미치기 때문에 마케팅 분야에서 다양한 주제로 연구되어 왔다(박세진, 2006: 34-35 재인용).

시대적 흐름에 따라 고객은 여러 가지로 해석될 수 있지만 전통적으로 고객의 의미는 특정조직의 제품이나 서비스를 최종적으로 구입하여 사용하거나 이용하는 자로 해석되어 왔다. 그러나 현대적인 의미의 고객은 조직의 가치제고에 기여하는 모든 사람 즉, 조직이 생산할 상품을 결정하는 모든 사람이라고 해석되고 있다(심하균, 2011: 11). 여기에서 모든 사람이란 조직의 외부고객뿐만 아니라, 내부종사원까지 포함하며, 고객은 단순히 상품과 서비스를 사용하는 소비자로서의 최종고객 뿐만 아니라 실제 가치를 생산하는데 관여하는 모든 종사원들과 부품공급자나 유통업체, 홍보회사 등과 같이 가치의 생산을 촉진하는 중간 고객이 포함된 포괄적인 개념이다(제

같은, 황병청, 1998: 183).

따라서 본 연구는 카지노에서 상품이나 서비스를 외부고객에게 제공할 때 발생하는 위험·위협으로부터의 안전과 직장내부에서 업무를 수행하다 규정·절차 등의 위반으로 인해서 발생하는 직원의 물리적·정신적 안전을 영위하기 위한 보안프로세스를 경험하며, 외부고객보다 더 다양하고 넓은 의미의 보안관리 서비스를 제공받게 되는 카지노 내부의 모든 종사원을 중심으로 연구를 구성하였다.

#### 4. 만족과 신뢰 및 충성도의 관계

국·내외의 만족과 신뢰 및 충성도의 관계를 규명하려는 선행연구는 아래와 같이 크게 세 가지의 관점으로 변수 간의 인과관계를 주장하고 있다.

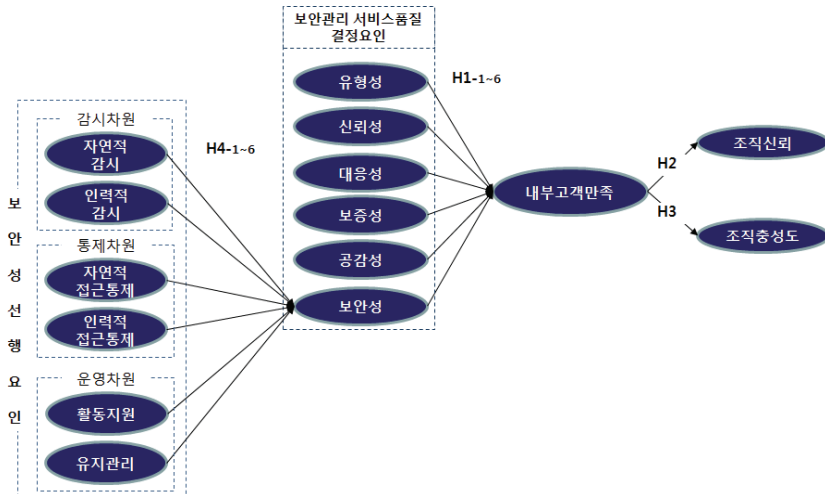
먼저, 만족과 신뢰를 관계의 질을 구성하는 하나의 구성요소라고 주장한 Crosby et al.(1990)의 관점이 있으며, 다음으로 Anderson & Narus(1990)이 주장한 신뢰를 만족의 선행요인으로 보는 관점이 있다. 마지막으로, Taylor & Hunter(2003), Welch et al.(2004), Van Ryzin et al.(2004), Vigoda & Yuval(2003) 등 다수의 연구자들에 의해 만족이 신뢰의 선행요인이라고 생각하는 관점이다. 고객을 유지하고 긍정적인 구전을 결정하는 요인인 고객만족과 신뢰의 상대적인 중요성에 관한 Ranaweera & Prabhu(2003)의 연구에서는 고객 충성도를 높이기 위해서 우선적으로 고객이 편안하게 머물 수 있도록 고객만족을 높여야 하며, 고객의 이탈이 어려울 수 있도록 전환장벽을 높여야 한다고 하였다. 또한 백화점매장에서 판매점 직원의 충성도에 관한 Reynolds & Arnold(2000)의 연구에서는 직원의 충성도 및 고객의 판매점에 대한 충성도에 만족이 선행요인이라고 주장하였고 일반적인 경우 만족의 자각이 상승할수록 고객 충성도는 높아진다고 하였다.

이처럼 만족과 신뢰 및 충성도의 관계는 연구의 목적과 관점에 따라 다른 방향의 인과관계를 형성하지만 밀접하게 연관되어 서로에 영향을 미친다. 따라서 본 연구에서는 카지노기업의 보안관리 서비스품질이 내부고객의 조직신뢰 및 충성도에 미치는 영향을 규명함에 있어 만족이 신뢰 및 충성도의 선행요인이라는 관점을 지지하며, 고객만족이 서비스품질과 조직신뢰와 충성도 사이의 매개변수 역할을 하는 선행요인으로 연구를 구성하였다.

### Ⅲ. 연구 설계

#### 1. 연구모형 및 가설설정

본 연구는 보안성 향상을 위한 선행요인을 시작으로 내부고객들의 카지노 보안관리 서비스에 대한 전반적인 만족이 카지노기업 성과요인인 내부고객의 조직신뢰 및 충성도로 이어지는 변수들 간의 관계를 탐색하고, 전반적인 매커니즘을 규명하기 위한 연구모형을 <그림 3>과 같이 구성하고 가설을 설정하였다.



<그림 3> 연구모형

H1: 보안관리 서비스품질 결정요인은 내부고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 유형성은 내부고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 신뢰성은 내부고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 대응성은 내부고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 보증성은 내부고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-5: 공감성은 내부고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-6: 보안성은 내부고객만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- H2: 내부고객만족은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3: 내부고객만족은 조직충성도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H4: 보안성 선행요인은 보안성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - H4-1: 자연적감시는 보안성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - H4-2: 인력적감시는 보안성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - H4-3: 자연적접근통제는 보안성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - H4-4: 인력적접근통제는 보안성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - H4-5: 활동지원은 보안성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
  - H4-6: 유지관리는 보안성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구의 변수를 <표 1>, <표 2>와 같이 조작적 정의 하였고, 선행연구를 통해 검증된 측정도구를 도입하였으며 일부 변수는 연구배경과 상황에 맞게 수정되었다. 보안성 선행요인은 기존의 CPTED의 구성원리와 실행전략을 바탕으로 진행된 실증적 선행연구의 결과를 참조하여 카지노의 특성을 반영할 수 있는 측정항목을 식별하였다. 또한 보안성 선행요인 및 전체 설문 작성의 신뢰성과 타당성을 높이기 위해 카지노기업의 보안 실무에 경험이 많은 10년 이상의 중간관리자 3인의 인터뷰를 수행하여 내용을 보강하였다(<표 3>, <표 4> 참조).

<표 1> 변수의 조작적 정의

	변수	조작적 정의
서비스 품질 결정 요인	유형성	서비스제공시설과 장비 및 인력 등과 관련된 품질
	신뢰성	문제해결을 위한 노력을 통해 절차에 따라 공정하고 투명하게 서비스를 제공할 것이라는 기대
	대응성	고객의 요구에 대한 대응의 즉각성과 적절성의 정도
	보증성	문제처리에 필요한 지식과 예의를 바탕으로 그 처리에 대한 확신을 주는 능력
	공감성	고객의 문제에 대해서 공감하고 걱정하며 그 처리를 위해서 해결절차를 자세히 설명하는 등의 고객에 대한 개별적인 관심 표현 능력
	보안성	카지노기업이 종사자 개인의 신체적, 물질적 안전과 심리적 안전을 보호하기 위한 서비스를 제공할 것이라는 기대

매개 변수	내부 고객만족	업무과정에서 인지하고 있는 카지노 보안관리 서비스에 대한 전반적인 만족
종속 변수	조직신뢰	카지노기업의 정책집행과 의도에 대한 내부고객의 긍정적인 기대를 바탕으로 자신에게 미칠 수 있는 개인, 집단 또는 조직이 갖게 되는 위험을 기꺼이 감수하려는 심리상태
	조직 충성도	카지노기업에 대해 정서적 애착을 가지고 헌신하려는 종사자의 열정과 내적인 동기가 행동으로 표현된 것

〈표 2〉 보안성 선행요인 조작적 정의

구분	변수	조작적 정의
감시 차원	자연적 감시	카지노에서 설계과정부터 반영된 CCTV, 조명, 투명창, 공간배치, 내부감시 시스템을 통해서 이루어지는 자연적 감시의 수준
	인력적 감시	카지노의 보안관리조직을 통해서 순찰, 자산감시활동, 중요지역 포스트근무, 취약시간 순찰강화로 이루어지는 인력적 감시의 수준
통제 차원	자연적 접근통제	카지노 구역별 경계, 출입구 출입통제장치, 내부통제시스템 등을 통해서 이루어지는 자연적 접근통제의 수준
	인력적 접근통제	카지노 각 출입구 보안요원배치, 고객출입관리, 외부인 출입관리, 직원 출입관리를 통해서 이루어지는 인력적 접근통제의 수준
운영 차원	활동지원	카지노 직원의 유대감 형성을 고취시키는 전직원 단체교육, 동호회활동, 휴식공간과 직원들의 상호 정보를 교류할 수 있는 온/오프라인 게시판을 통한 활동지원의 수준
	유지관리	카지노의 청소관리, 시설/장비 유지보수 활동과 카지노영업장의 질서유지, 응급상황대응, 분쟁조정 등을 통한 유지관리의 수준

〈표 3〉 설문지 구성

변수	측정항목	출처	척도
보안관리 서비스품질결	유형성 1. 업무수행에 필요한 시설, 장비, 인력 2. 이용이 편리하며, 업무처리에 필요한 시설 제공 3. 정돈된 근무분위기 4. 용모	Parasuraman et al. (1998), 박인춘(2012), 김동희(2011), 윤재웅(2012)	리커트
	신뢰성 5. 문제해결을 위한 적극적인 노력 6. 공정한 업무처리 7. 업무 처리과정의 투명성 8. 전반적인 신뢰		리커트
	대응성 9. 업무관련 연락의 명확함		리커트

변수	측정항목	출처	척도
정 요 인	10. 지원요청에 대한 신속한 대응 11. 업무에 대한 지원의지		리커트
	12. 안심하고 문제처리를 부탁 13. 보안직원의 예의와 공손 14. 업무와 관련한 풍부한 지식 15. 문제처리에 대한 확신		
	16. 필요시 언제든지 이용가능 17. 고객의 의견청취 18. 문제에 대한 공감과 걱정 19. 문제처리에 대한 절차의 자세한 설명		
	20. 신체적 안전 21. 물질적 안전 22. 심리적 안전 및 프라이버시 보호	김지영(2007)	리커트
내부고객만족	1. 업무지원 요구에 대한 적절한 대응 2. 문제해결 요청에 대한 즉각적인 대응 3. 업무처리 과정과 절차에 대한 만족 4. 보안서비스에 대한 전반적인 만족	강민규(2002), 임재풍(2009)	리커트
조직신뢰	1. 조직의 장래를 위한 현명한 결정 2. 조직이 종사자를 기만하지 않음 3. 능률적으로 이루어지는 영업장관리 4. 종사자에 대한 공정한 대우 5. 종사자 의견충족을 위한 조직의 노력	Cook & Wall(1980), 김호경(1999), 이재욱(2009)	리커트
조직충성도	1. 조직전체의 이득을 위한 개인의 희생 2. 조직의 정책방향 및 개선에 따른 연장근무 여부 3. 조직을 선택한 것에 대한 확신 4. 타 조직으로의 이직의사 5. 규칙과 규율에 대한 자율적인 준수여부 6. 조직의 자산에 대한 애착	Cole(2000), 조범상(2004), 황대회(2008), 고선미(2008)	리커트
인구 통계학적 특성	성별, 연령, 학력, 근무기간, 근무부서, 직위, 근무기업 형태		명목

〈표 4〉 설문지 구성

변수	측정항목	출처	척도
보안 성 선 행 요 인	자연적 감시 1. 적절한 수의 CCTV 2. 밝은 조명 3. 투명창 설치 4. 상대를 관찰할 수 있는 공간배치 5. 결제에 대한 권한 부여 등을 통한 내부감시시스템	Jeffery(1977), Crowe(2000), Saville & Cleveland(1998), 박현호(2005), 장순익(1997), 김진선(2005), 도건호(1992), 김홍식(2001), 최현식(2008)	리커트
	인력적 감시 6. 정기적인 순찰 7. 주요자산 감시활동 8. 중요지역 포스트근무 9. 취약시간 순찰강화		리커트
	자연적 접근통제 10. 출입구 수의 제한 11. 각 출입구 출입통제장치 설치 12. 직원인식 배지 및 업무별 유니폼 구분 13. 부서표지판 부착 14. 각 공간의 용도별 경계 15. 직원과 고객의 공간분리 16. 상황실과 우범지역의 비상벨 설치 17. 출입가능 지역과 시간을 통제하는 내부통제시스템		리커트
	인력적 접근통제 18. 각 출입구 보안요원 배치 19. 보안요원을 통한 고객출입관리 20. 보안요원을 통한 외부인 출입관리 21. 보안요원을 통한 직원 출입관리		리커트
	활동지원 22. 전 직원 단체교육 23. 유대감 형성을 위한 동호회 활동지원 24. 함께 쉴 수 있는 휴식공간 25. 온/오프라인 정보교류를 위한 게시판		리커트
	유지관리 26. 수시로 청소관리 27. 규정위반 등으로부터 영업장의 질서유지 28. 화재 및 재난, 환자발생 등의 응급상황대비 29. 회사 내에서의 각종 분쟁조정 30. 신속한 시설/장비 보수		리커트

### 3. 자료의 수집과 분석방법

본 조사에 앞서 설문(Survey)의 신뢰도를 높이기 위해 예비조사(Pilot test)를 2014년 3월 1일부터 10일까지 10일간 외국인 전용카지노에서 고객지원을 담당하는 부서

를 대상으로 50부의 설문을 실시하였으며, 설문문항 중에 이해하기 어렵거나 내용이 불분명한 문항들에 대한 구체적인 지적을 받아서 수정 보완하였으며, 예비조사에 참여한 응답자는 본 설문에서 배제하였다.

본 설문에서 자료 수집은 이메일, 우편, 직접방문, FAX를 통해 실시하였으며, 설문기간은 2014년 3월 17일부터 31일까지 15일간 실시하였다. 설문은 표본의 편의를 발생하지 않도록 연구대상 범주(Category)의 실제 인원구성을 고려하여 정한 할당량(Quota)에 따라 자료를 수집하였다. 총 250부를 배부하여 234부(응답률 93.6%)가 회수되었으며, 이 중 응답이 미완성이거나, 일관성이 부족하고, 신뢰성이 낮은 설문지 23부를 제외하고 최종 분석대상으로 211부를 선정하였다.

본 연구에서는 PLS 3.0을 사용하여 측정모형의 신뢰성과 타당성을 검증한 후에 경로모형분석을 시행하였다. 카지노 보안관리 서비스품질의 각 결정요인들이 매개변수인 내부고객만족을 통해 내부고객의 조직신뢰 및 충성도에 미치는 영향관계를 규명하고, 보안성 향상을 위한 보안성 선행요인과 보안성이 내부고객만족을 통해 기업성과에 미치는 영향을 규명하는 탐색적 연구에서는 경로모형분석 방법이 적합한 것으로 판단하였다. 또한 모집단의 연구대상범주(Category)인 국내 내·외국인 카지노 각 1개사에 대해 실시한 표본의 할당량(Quota) 정하기에 따른 표본의 대표성과 타당성을 확인하기 위하여 표본에 대한 인구통계학적 분석에 SPSS 19.0을 활용하였으며 성별, 연령, 학력, 근무기간, 근무부서, 직위 등 응답자의 특성을 분석하였다.

## IV. 분석 결과

### 1. 표본의 인구통계학적 특성

모집단의 대표성과 타당성을 확인하기 위해 SPSS 19.0을 활용하여 표본에 대한 인구통계학적 분석을 실시하였으며 그 결과 성별, 연령, 학력, 근무기간, 근무부서, 직위 등 응답에 영향을 줄 수 있는 특별한 편의는 없는 것으로 확인되었다(<표 5> 참조).



〈표 5〉 인구통계학적 특성

구분	내용(명)		구성비(%)
성별	남	123	58
	여	88	42
	계	211명	100
연령	20대	61	28
	30대	115	55
	40대	31	15
	50대	4	2
	계	211명	100
학력	고졸	3	1
	전문대졸	25	12
	대졸	177	84
	대학원	6	3
	계	211명	100
근무기간	3년 미만	44	20
	5년 미만	32	15
	7년 이하	18	9
	10년 이하	46	22
	10년 이상	71	34
	계	211명	100
근무부서	고객지원	52	25
	테이블영업	90	43
	환전	64	30
	기타	5	2
	계	211명	100
직위	사원	77	36
	주임	32	15
	대리	79	37
	과장	12	6
	차장/부장	11	6
	계	211명	100

또한, 모집단의 인구통계학적 특성에 따라 연구변인 간에 나타내는 차이를 확인하기 위해서 일원변량 분산분석(One-way ANOVA)을 통해 사후검증(Scheffe)을 실시하였다. 비교 집단이 두 개 이하인 성별은 독립표본 t검증을 실시하였으며, 성별에 대한 독립표본 t검증을 통한 연구변인 간 차이분석에서 자연적 접근통제와 활동지원을 제외한 나머지 연구변인에서 유의적인 평균차이가 확인되었는데, 이것은 남·녀의 신체적·정신적·경험적 특성의 차이에 따라 보안관리 서비스에 대한 지각이나 반응 정도가 달라질 수 있다는 것을 나타낸다고 판단할 수 있다.

나머지 인구통계학적 특성인 연령, 학력, 근무기간, 근무부서, 직위에 대한 일원변량 분산분석(One-way ANOVA)을 통한 사후검증(Scheffe)에서 근무기간에 따라 인력적 감시와 직위에 따라 조직충성도에 대해 평균이 다른 부집단이 확인되었으나 유의수준이 0.05 이상으로 통계적 유의성은 없는 것으로 확인되었다. 나머지 연구변인에서는 부집단이 확인되지 않았으며 집단 간에 평균의 차이를 보이지 않았다.

## 2. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 검증

### 1) 측정도구의 신뢰성

본 연구에서는 신뢰성 분석을 위하여 PLS를 이용해 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 값과 유사한 개념 신뢰도(Composite Reliability Index)와 평균분산 추출 값을 이용하였다. 일반적으로 개념 신뢰도 지수가 0.7 이상이고 평균분산 추출 값이 0.5를 상회하면 신뢰도가 있는 것으로 판단한다(Fornell & Larcker, 1981: 39-50). 또한 크론바흐 알파 값이 0.7 이상인 경우 신뢰성이 있는 것으로 판단한다. <표 3-5>에서 알 수 있듯이 본 연구에 사용된 변수들의 개념 신뢰도 지수, 평균분산 추출 값, 크론바흐 알파 값이 모두 기준치를 상회하는 것으로 나타나 측정도구의 신뢰성이 확보된 것으로 판단되었다(<표 6> 참조).

〈표 6〉 측정도구의 신뢰성 분석결과

변수/구분	AVE (>0.5)	Composite Reliability (>0.7)	Cronbachs Alpha (>0.7)
유형성	0.727	0.914	0.875
신뢰성	0.746	0.921	0.886

변수/구분	AVE (>0.5)	Composite Reliability (>0.7)	Cronbachs Alpha (>0.7)
대응성	0.780	0.914	0.860
보증성	0.748	0.922	0.888
공감성	0.657	0.883	0.822
보안성	0.759	0.904	0.841
내부만족	0.797	0.940	0.915
조직신뢰	0.773	0.944	0.926
조직충성	0.624	0.908	0.879
자연감시	0.642	0.899	0.861
인력감시	0.637	0.874	0.808
자연통제	0.592	0.920	0.901
인력통제	0.750	0.923	0.888
활동지원	0.699	0.902	0.856
유지관리	0.686	0.916	0.886

## 2) 측정도구의 타당성

본 연구에서는 집중 타당성과 판별 타당성으로 변수의 타당성을 평가하였다.

첫째, 집중타당성은 집중 타당성의 한 개념에 다중 측정지표를 사용하는 경우 측정지표들 간의 상관관계로 평가한다. 즉, 동일한 개념을 측정하는 요소들 간에 상관이 높고 다른 개념들 간의 상관이 낮을수록 집중타당성이 높은 것으로 판단할 수 있다. PLS를 이용한 구조 방정식 모델일 경우 집중 타당도의 평가는 로딩과 크로스 로딩 값을 비교하여 분석한다(Wixom & Watson, 2001: 17-41).

측정항목과 관련 변수 간의 로딩 값 그리고 크로스로딩 값을 조사한 결과 <표 7>과 같이 나타났다. 음영 처리된 부분이 로딩 값이며 이 값은 그 외의 값인 크로스 로딩 값보다 커야하고, 모두 0.7 이상이어야 측정항목이 개념적으로 타당하다고 판단한다(Barclay et al., 1995: 285-309; Chin, 1998: 295-336). 요인분석 결과 모든 측정항목의 요인 적재량 값이 0.7 이상이며 크로스로딩 값보다 큰 것으로 나타나 집중타당성이 있는 것으로 판단되었다.

〈표 7〉 집중타당성 분석결과(로딩 및 크로스로딩 값 비교)

변수	유형성	신뢰성	대응성	보증성	공감성	보안성	내부 만족	조직 신뢰	조직 충성	자연 감시	인력 감시	자연 통제	인력 통제	활동 지원	유지 관리
SQT1	0.830	0.566	0.535	0.490	0.431	0.410	0.446	0.388	0.420	0.452	0.436	0.539	0.483	0.463	0.504
SQT2	0.869	0.636	0.605	0.542	0.505	0.495	0.520	0.436	0.430	0.504	0.542	0.570	0.532	0.491	0.571
SQT3	0.890	0.647	0.609	0.624	0.542	0.496	0.609	0.436	0.442	0.492	0.476	0.475	0.457	0.470	0.526
SQT4	0.820	0.609	0.479	0.522	0.464	0.437	0.511	0.317	0.368	0.429	0.458	0.458	0.419	0.412	0.487
SQC1	0.595	0.838	0.665	0.664	0.586	0.541	0.639	0.529	0.477	0.514	0.548	0.478	0.431	0.415	0.490
SQC2	0.626	0.883	0.678	0.674	0.577	0.514	0.583	0.519	0.442	0.536	0.522	0.438	0.439	0.472	0.485
SQC3	0.625	0.870	0.716	0.657	0.614	0.561	0.617	0.542	0.502	0.526	0.573	0.449	0.485	0.472	0.542
SQC4	0.650	0.864	0.692	0.722	0.653	0.601	0.647	0.494	0.538	0.553	0.532	0.497	0.458	0.480	0.530
SQR1	0.692	0.718	0.877	0.725	0.687	0.627	0.665	0.521	0.549	0.574	0.601	0.586	0.538	0.522	0.584
SQR2	0.526	0.698	0.899	0.669	0.597	0.562	0.579	0.447	0.439	0.478	0.529	0.482	0.485	0.414	0.450
SQR3	0.500	0.692	0.874	0.691	0.585	0.548	0.556	0.508	0.436	0.531	0.569	0.428	0.431	0.479	0.493
SQA1	0.533	0.656	0.694	0.857	0.645	0.598	0.688	0.547	0.498	0.592	0.559	0.460	0.471	0.474	0.546
SQA2	0.555	0.678	0.628	0.851	0.612	0.582	0.638	0.527	0.465	0.501	0.468	0.382	0.392	0.416	0.520
SQA3	0.543	0.672	0.691	0.875	0.670	0.594	0.656	0.537	0.521	0.549	0.473	0.451	0.446	0.417	0.504
SQA4	0.594	0.716	0.711	0.877	0.734	0.670	0.720	0.542	0.525	0.527	0.503	0.474	0.447	0.434	0.547
SQE1	0.516	0.450	0.495	0.513	0.640	0.451	0.453	0.297	0.332	0.472	0.518	0.523	0.423	0.455	0.428
SQE2	0.513	0.615	0.631	0.698	0.870	0.657	0.727	0.521	0.590	0.566	0.550	0.521	0.466	0.491	0.516

변수	유형성	신뢰성	대응성	보증성	공감성	보안성	내부 만족	조직 신뢰	조직 충성	자연 감시	인력 감시	자연 통제	인력 통제	활동 지원	유지 관리
SQE3	0.461	0.631	0.632	0.689	0.882	0.667	0.687	0.566	0.560	0.525	0.534	0.474	0.442	0.454	0.517
SQE4	0.406	0.573	0.539	0.587	0.829	0.669	0.685	0.579	0.578	0.497	0.518	0.370	0.379	0.410	0.485
SQS1	0.469	0.511	0.543	0.590	0.658	0.881	0.677	0.474	0.550	0.508	0.547	0.526	0.441	0.440	0.558
SQS2	0.494	0.596	0.599	0.675	0.700	0.889	0.738	0.535	0.589	0.545	0.552	0.477	0.429	0.465	0.549
SQS3	0.452	0.571	0.578	0.581	0.634	0.842	0.688	0.572	0.521	0.536	0.571	0.424	0.432	0.385	0.518
IS1	0.603	0.694	0.662	0.751	0.736	0.752	0.899	0.594	0.597	0.629	0.600	0.547	0.498	0.537	0.582
IS2	0.541	0.631	0.615	0.678	0.702	0.680	0.878	0.590	0.590	0.557	0.532	0.548	0.483	0.480	0.571
IS3	0.497	0.577	0.550	0.658	0.699	0.713	0.884	0.600	0.582	0.516	0.525	0.439	0.409	0.435	0.529
IS4	0.561	0.670	0.613	0.704	0.717	0.730	0.909	0.628	0.647	0.617	0.598	0.504	0.485	0.547	0.570
OT1	0.464	0.575	0.517	0.572	0.556	0.533	0.620	0.891	0.624	0.545	0.497	0.321	0.315	0.434	0.460
OT2	0.397	0.528	0.511	0.556	0.565	0.546	0.599	0.872	0.658	0.579	0.501	0.322	0.320	0.489	0.461
OT3	0.427	0.564	0.517	0.577	0.558	0.580	0.618	0.878	0.600	0.541	0.537	0.36	0.332	0.473	0.486
OT4	0.370	0.487	0.463	0.518	0.553	0.477	0.541	0.879	0.587	0.496	0.467	0.349	0.324	0.414	0.418
OT5	0.375	0.488	0.440	0.508	0.490	0.519	0.586	0.877	0.582	0.503	0.435	0.311	0.276	0.394	0.409
OL1	0.293	0.417	0.381	0.437	0.441	0.476	0.478	0.641	0.737	0.450	0.372	0.257	0.243	0.358	0.349
OL2	0.346	0.394	0.388	0.432	0.500	0.525	0.529	0.582	0.819	0.471	0.464	0.312	0.328	0.353	0.372
OL3	0.477	0.541	0.511	0.518	0.568	0.505	0.562	0.577	0.830	0.560	0.509	0.487	0.438	0.495	0.466
OL4	0.424	0.456	0.444	0.495	0.590	0.528	0.588	0.585	0.833	0.528	0.464	0.408	0.387	0.418	0.436
OL5	0.370	0.404	0.387	0.431	0.458	0.480	0.505	0.406	0.754	0.556	0.477	0.498	0.452	0.457	0.450

변수	유형성	신평성	대응성	보증성	공감성	보안성	내부 만족	조직 신뢰	조직 충성	자연 감시	인력 감시	자연 통제	인력 통제	활동 지원	유지 관리
OL6	0.384	0.476	0.449	0.437	0.502	0.501	0.539	0.507	0.764	0.589	0.529	0.485	0.448	0.425	0.527
NS1	0.494	0.535	0.559	0.568	0.554	0.548	0.550	0.450	0.566	0.812	0.628	0.624	0.578	0.496	0.578
NS2	0.361	0.486	0.503	0.432	0.502	0.455	0.488	0.492	0.517	0.814	0.623	0.586	0.477	0.527	0.530
NS3	0.409	0.433	0.430	0.470	0.419	0.394	0.445	0.347	0.433	0.767	0.558	0.563	0.496	0.503	0.546
NS4	0.431	0.445	0.412	0.47	0.491	0.441	0.503	0.478	0.524	0.835	0.582	0.609	0.471	0.508	0.577
NS5	0.486	0.541	0.475	0.542	0.539	0.556	0.588	0.622	0.592	0.775	0.563	0.475	0.422	0.476	0.579
HS1	0.577	0.606	0.642	0.566	0.649	0.591	0.615	0.486	0.553	0.707	0.869	0.712	0.698	0.574	0.665
HS2	0.278	0.411	0.407	0.351	0.344	0.419	0.331	0.357	0.304	0.449	0.672	0.454	0.328	0.410	0.379
HS3	0.426	0.464	0.493	0.402	0.446	0.442	0.446	0.406	0.425	0.589	0.783	0.598	0.543	0.474	0.571
HS4	0.470	0.509	0.489	0.498	0.576	0.562	0.580	0.507	0.574	0.592	0.855	0.623	0.635	0.525	0.630
NC1	0.485	0.433	0.459	0.414	0.465	0.407	0.429	0.283	0.329	0.587	0.607	0.763	0.579	0.539	0.560
NC2	0.409	0.370	0.408	0.344	0.391	0.386	0.394	0.215	0.344	0.572	0.586	0.769	0.626	0.515	0.558
NC3	0.463	0.446	0.428	0.423	0.448	0.433	0.496	0.305	0.386	0.558	0.570	0.764	0.604	0.494	0.568
NC4	0.402	0.381	0.442	0.411	0.420	0.449	0.440	0.285	0.416	0.584	0.616	0.812	0.591	0.538	0.555
NC5	0.469	0.402	0.407	0.393	0.436	0.440	0.440	0.280	0.403	0.571	0.600	0.820	0.611	0.514	0.563
NC6	0.428	0.362	0.371	0.318	0.356	0.330	0.380	0.333	0.360	0.463	0.488	0.678	0.574	0.528	0.554
NC7	0.483	0.447	0.507	0.414	0.454	0.410	0.434	0.281	0.471	0.451	0.505	0.709	0.616	0.510	0.538
NC8	0.521	0.476	0.483	0.421	0.521	0.484	0.489	0.350	0.470	0.579	0.662	0.830	0.734	0.552	0.635
HC1	0.494	0.470	0.506	0.465	0.478	0.470	0.486	0.340	0.429	0.503	0.625	0.675	0.895	0.514	0.599

변수	유형성	신뢰성	대응성	보증성	공감성	보안성	내부 만족	조직 신뢰	조직 충성	자연 감시	인력 감시	자연 통제	인력 통제	활동 지원	유지 관리
HC2	0.500	0.501	0.505	0.439	0.480	0.404	0.491	0.318	0.448	0.592	0.651	0.766	0.871	0.603	0.652
HC3	0.471	0.448	0.461	0.460	0.420	0.402	0.435	0.249	0.369	0.548	0.611	0.721	0.875	0.527	0.649
HC4	0.448	0.401	0.440	0.396	0.427	0.442	0.407	0.322	0.436	0.482	0.566	0.626	0.822	0.431	0.539
AS1	0.419	0.453	0.447	0.455	0.488	0.412	0.458	0.436	0.408	0.495	0.532	0.536	0.467	0.833	0.578
AS2	0.477	0.424	0.453	0.400	0.473	0.416	0.501	0.358	0.437	0.529	0.533	0.646	0.541	0.848	0.582
AS3	0.428	0.451	0.447	0.410	0.39	0.407	0.432	0.504	0.394	0.496	0.455	0.479	0.417	0.812	0.525
AS4	0.473	0.452	0.449	0.420	0.492	0.419	0.484	0.384	0.529	0.571	0.573	0.605	0.568	0.852	0.589
MM1	0.479	0.440	0.402	0.461	0.440	0.447	0.467	0.370	0.334	0.553	0.552	0.568	0.549	0.569	0.819
MM2	0.472	0.462	0.433	0.476	0.443	0.473	0.465	0.405	0.374	0.502	0.544	0.530	0.505	0.547	0.835
MM3	0.498	0.500	0.475	0.517	0.534	0.566	0.594	0.421	0.453	0.645	0.641	0.617	0.571	0.573	0.854
MM4	0.509	0.511	0.523	0.554	0.507	0.496	0.514	0.458	0.514	0.616	0.569	0.623	0.579	0.594	0.835
MM5	0.565	0.530	0.554	0.520	0.539	0.571	0.552	0.447	0.568	0.584	0.633	0.687	0.683	0.537	0.800

둘째, 판별 타당성은 상이한 개념들 간의 상관관계로 평가한다. 이론적으로 상이한 구성 개념 간에 상관관계가 없다면 관측된 데이터도 각 구성 개념 간에 상관관계가 없어야 한다. 이러한 판별 타당성을 분석하기 위해 평균분산추출(AVE: Average Variance Extracted) 값을 활용하였다. 잠재변수 간 판별타당성이 있다면 평균분산추출 값의 제곱근은 다른 상관계수보다 커야하고 모두 0.7 이상이 되어야 한다(Barclay et al., 1995: 285-309). 본 연구에서는 각 변수의 평균분산추출 값의 제곱근(대각선상의 음영 표시 값)이 모두 0.7 이상이면서 다른 상관계수보다 크므로 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다(<표 8> 참조).

<표 8> 판별타당성 분석결과(상관계수 및 평균분산추출 값 비교)

변수	유형성	신뢰성	대응성	보증성	공감성	보안성	내부만족	조직신뢰	조직충성	자연감시	인력감시	자연통제	인력통제	활동지원	유지관리
유형성	0.853														
신뢰성	0.722	0.864													
대응성	0.656	0.797	0.883												
보증성	0.643	0.787	0.789	0.865											
공감성	0.573	0.705	0.709	0.771	0.811										
보안성	0.542	0.643	0.659	0.708	0.763	0.871									
내부만족	0.618	0.721	0.684	0.782	0.799	0.805	0.893								
조직신뢰	0.464	0.603	0.558	0.622	0.619	0.606	0.676	0.879							
조직충성	0.487	0.568	0.542	0.581	0.649	0.636	0.677	0.695	0.791						
자연감시	0.551	0.617	0.600	0.627	0.633	0.608	0.651	0.607	0.666	0.801					
인력감시	0.561	0.630	0.643	0.580	0.647	0.639	0.632	0.556	0.595	0.739	0.799				
자연통제	0.594	0.540	0.570	0.512	0.570	0.546	0.571	0.378	0.519	0.711	0.756	0.770			
인력통제	0.552	0.525	0.552	0.508	0.522	0.498	0.525	0.357	0.486	0.611	0.707	0.802	0.866		
활동지원	0.538	0.532	0.537	0.503	0.551	0.494	0.561	0.502	0.529	0.625	0.626	0.678	0.597	0.836	
유지관리	0.612	0.593	0.581	0.612	0.599	0.622	0.631	0.509	0.550	0.704	0.714	0.735	0.702	0.680	0.829

### 3. 가설 검증

#### 1) 경로모형 적합도

변수를 측정하기 위한 측정항목과 해당변수 간의 관계를 분석하여 유의성을 검증



하기 위해서는 측정모형 분석을 사용하며, 독립변수와 종속변수 간에 형성하는 관계 및 설명력을 검증하는 것으로 연구가설의 채택여부를 확인하기 위해서 경로모형분석을 사용한다. PLS 분석을 통한 경로모형의 전반적 적합도 평가는 첫째, Stone-Geisser Q square test 통계량인 Redundancy지표가 양수의 값을 가져야 (Chin, 1998: 295-336; Tenenhaus et al., 2005: 159-205) 하며, 본 연구에서는 모든 내생변수의 Redundancy값이 양수로 적합도가 높은 것으로 판단된다(<표 9> 참고).

〈표 9〉 경로모형 적합도 참고 값

변수/구분	R <sup>2</sup>	Communality	Redundancy
유형성		0.727	
신뢰성		0.746	
대응성		0.780	
보증성		0.748	
공감성		0.657	
보안성	0.481	0.759	0.210
내부만족	0.772	0.797	0.277
조직신뢰	0.457	0.773	0.351
조직충성	0.458	0.624	0.285
자연감시		0.642	
인력감시		0.637	
자연통제		0.592	
인력통제		0.750	
활동지원		0.699	
유지관리		0.686	

둘째, PLS 경로모형의 구조모형에 대한 평균적인 적합도 평가는 각 내생변수 경로모형에 대한 평가로서 해당 내생변수의 R<sup>2</sup> 값으로 상(0.26 이상), 중(0.13~0.26), 하(0.02~0.13)로 평가되며 본 연구에서는 모든 내생변수의 R<sup>2</sup> 값이 0.26 이상으로 적합도가 높은 것으로 볼 수 있다. 셋째, PLS 경로모형의 전반적인 적합도는 모든 내생변수의 R<sup>2</sup>의 평균값과 Communality 평균값을 곱한 후 이를 다시 제곱근을 한 값으로 나누어서 이 크기가 최소 0.10 이상이어야 하며 그 크기에 따라서 상(0.36 이상), 중(0.25~0.36), 하(0.10~0.25)로 평가되며 본 연구에서는 이 값이 0.39로 적합도가 높은

것으로 판단할 수 있다(<표 10> 참고).

〈표 10〉 경로모형 적합도

구분	일반 적합도	평균 적합도	통합 적합도
통계량	Redundancy	$R^2$	$(R^2 * Communality) / \sqrt{R^2 * Communality}$
판단기준	Redundancy값 양수	상(0.26 이상) 중(0.13~0.26) 하(0.02~0.13)	상(0.36 이상) 중(0.25~0.36) 하(0.10~0.25)
분석결과	모든 내생변수 Redundancy값 양수로 적합	모든 내생변수 $R^2$ 값 0.26이상으로 적합	모든 내생변수의 $R^2$ 와 Communality값을 활용한 계산결과 0.39 이상으로 적합

## 2) 가설 검증

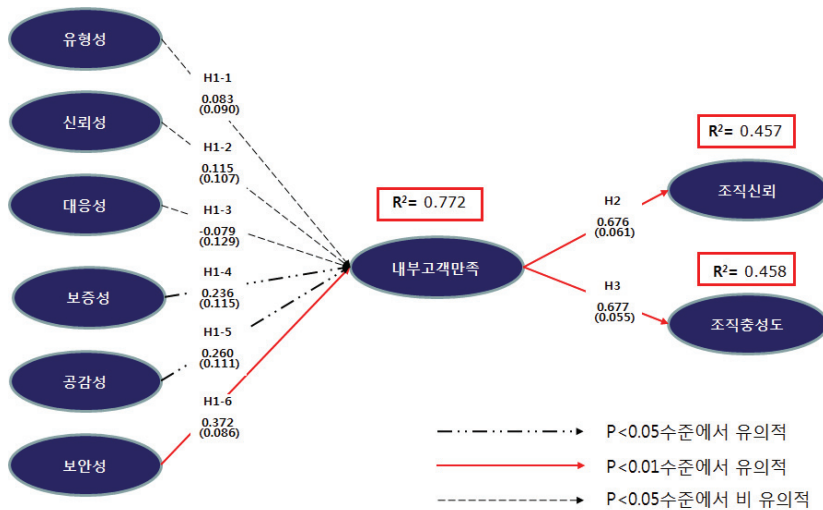
분석결과를 통해서 본 연구의 경로모델에 대한 적합도가 높은 것을 알 수 있으며, 이 결과를 바탕으로 연구가설을 검증할 수 있다. 따라서 <그림 4>와 같이 가설1-1~6과 가설2~3을 검증하고, <그림 5>와 같이 가설4-1~6을 검증하였다.

첫째, 가설 1-1은 경로계수 0.083, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 0.928$ )에서, 가설 1-2는 경로계수 0.115, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 1.071$ )에서, 가설 1-3은 경로계수 -0.079, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 0.611$ )에서 비유의적인 경로로 식별되었다. 둘째, 가설 1-4는 경로계수 0.236, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 2.046$ )에서, 가설 1-5는 경로계수 0.260, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 2.348$ )에서 유의적인 경로로 확인되었다. 셋째, 가설 1-6은 경로계수 0.372, 유의수준  $p < 0.01$  ( $t = 4.316$ )에서 유의적인 경로로 식별되었다. 넷째, 가설 2는 경로계수 0.676, 유의수준  $p < 0.01$  ( $t = 11.079$ )에서 유의적인 경로로 확인되었다.

마지막으로, 가설 3은 경로계수 0.677, 유의수준  $p < 0.01$  ( $t = 12.398$ )에서 유의적인 경로로 식별되었다.

정리해보면, 보안관리 서비스에 대한 내부고객만족에 유의적인 경로를 나타내는 보안관리 서비스품질 결정요인은 보증성, 공감성, 보안성인 것으로 식별되었고, 이중 보안성이 내부고객만족의 향상에 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 또한 내부고객만족의 경우 결정계수( $R^2$ )가 0.772로 매우 높게 나타나 보증성, 공감성, 보안성의 영향력이 매우 큰 것으로 볼 수 있으며, 특히 보안성이 보안관리 서비스에 대한

내부고객의 품질수준 평가에 있어 가장 중요한 요인으로 식별되었다.



〈그림 4〉 경로모형 분석결과 1

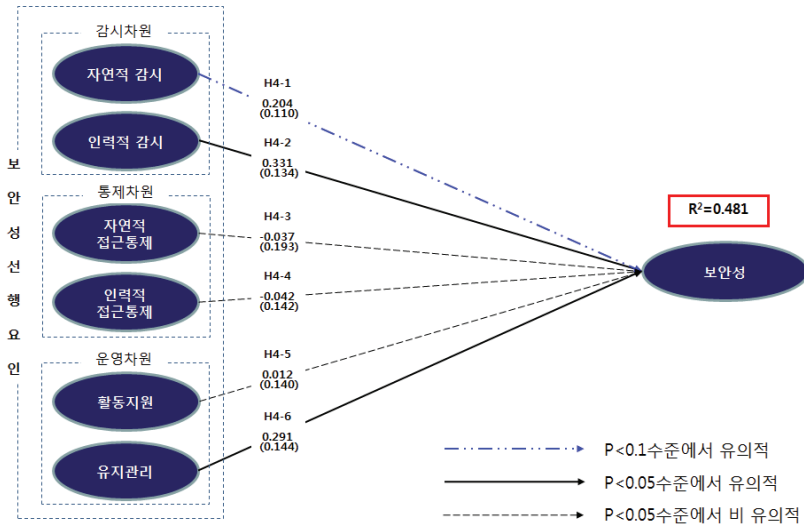
또한, 내부고객의 카지노기업에 대한 조직신뢰의 결정계수(R²)는 0.457, 조직충성의 경우는 0.458로 설득력이 높고, 이를 통해 내부고객만족이 조직신뢰와 조직충성에 미치는 영향력은 상대적으로 큰 것을 확인할 수 있다(<그림 4> 참조).

다음은 본 연구의 목적을 반영하여 도출한 보안성과 선행요인에 관한 가설이다. 내부고객의 신체적·물질적·심리적 안전감의 정도를 나타내는 보안성은 세 가지 차원의 선행요인에 의해서 영향을 받는다고 가정하였다. 분석결과를 바탕으로 다음과 같이 가설을 검증하였다(<그림 5> 참조).

첫째, 가설4 중 통제차원의 자연적 접근통제에 관한 가설 4.3은 경로계수 -0.037, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 0.194$ )에서, 인력적 접근통제에 관한 가설 4.4는 경로계수 -0.042, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 0.296$ )에서, 운영차원의 활동지원에 관한 가설 4.5는 경로계수 0.012, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 0.088$ )에서 비유의적인 경로로 식별되었다. 둘째, 가설 4.1은 경로계수 0.204, 유의수준  $p < 0.1$  ( $t = 1.851$ )에서 유의적인 경로로 식별되었다. 셋째, 가설 4.2는 경로계수 0.331, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 2.465$ )에서 유의적인 경로로 식별되었다.

마지막으로 가설 4.6은 경로계수 0.291, 유의수준  $p < 0.05$  ( $t = 2.026$ )에서 유의적인

경로로 식별되었다. 또한, 본 경로모형의 적합도를 평가할 수 있는 보안성의 설명계수( $R^2$ )는 0.481,로 적합도가 높은 것으로 확인되었다.



〈그림 5〉 경로모형 분석결과 2

이를 정리해보면 보안성 선행요인과 보안성의 관계에서 감시차원의 자연적 감시, 인력적 감시와 운영차원의 유지관리가 보안성에 유의한 경로로 식별되었으며, 이 중에서 인력적 감시가 보안성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 다만 선행요인 중 통제차원의 자연적·인력적 접근통제와 운영차원의 활동지원은 보안성에 유의하지 않은 요인으로 나타났다. 하지만 보안성의 결정계수가 0.481로 상대적으로 높게 나타나 보안성과의 관계가 비유의적임에도 적합한 선행요인인 것으로 판단할 수 있다.

이상으로 가설의 검증에 대한 결과를 종합적으로 <표 11>과 같이 정리할 수 있다.

〈표 11〉 가설검증결과요약

가설	경로	경로계수	표준오차	T-value	채택여부	
H1	H1-1	유형성->내부만족	0,083	0,090	0,928	기각
	H1-2	신뢰성->내부만족	0,115	0,107	1,071	기각
	H1-3	대응성->내부만족	-0,079	0,129	0,611	기각
	H1-4	보충성->내부만족	0,236	0,115	2,046	채택
	H1-5	공감성->내부만족	0,260	0,111	2,348	채택
	H1-6	보안성->내부만족	0,372	0,086	4,316	채택
H2	H2	내부만족->조직신뢰	0,676	0,061	11,079	채택
H3	H3	내부만족->조직충성	0,677	0,055	12,398	채택
H4	H4-1	자연감시->보안성E	0,204	0,110	1,851	채택
	H4-2	인력감시->보안성E	0,331	0,134	2,465	채택
	H4-3	자연통제->보안성E	-0,037	0,193	0,194	기각
	H4-4	인력통제->보안성E	-0,042	0,142	0,296	기각
	H4-5	활동지원->보안성E	0,012	0,140	0,088	기각
	H4-6	유지관리->보안성E	0,291	0,144	2,026	채택

보안성 R<sup>2</sup>=0,481 / 내부고객만족 R<sup>2</sup>=0,772 / 조직신뢰 R<sup>2</sup>=0,457 / 조직충성도 R<sup>2</sup>=0,458

#### 4. 논 의

본 연구의 분석결과를 통해서 알 수 있듯이, 카지노 보안관리 서비스 품질을 측정하기 위한 SERVQUAL의 측정요인 중 유형성, 신뢰성, 대응성은 내부고객의 보안관리 서비스에 대한 만족에 유의하지 않은 것으로 확인되었다.

이런 결과는 일반적인 서비스에 대해 SERVQUAL의 요인을 사용해 외부고객으로부터 서비스 품질을 측정했던 대다수의 선행연구와는 상이한 결과이며 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 카지노에 종사하는 내부고객의 조직 내부 보안관리 서비스에 대한 품질 인식의 측정에서는, 종사자가 일상적인 업무수행 과정에서 이미 보안관리 서비스에 대해 잘 인지하고 있는 상황이므로 서비스를 위한 시설, 인력, 장비의 유무에 대한 유형성, 문제해결 과정과 절차에 대한 신뢰성, 업무요청에 대한 대응성 등은 내부고객 만족에 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 판단된다. 이것은 Carman(1990)과

Parasuraman et al.(1985; 1988)이 주장한 바대로, 서비스품질 측정도구(SERVQUAL척도)는 다양한 서비스분야에 반영될 수 있도록 구성되었지만, 서비스는 그 내용적인 면이나 특성상 측정하기 어려울 뿐 아니라 분야별 고유한 속성을 가지고 있기 때문에 특정분야에 적용하기 위해서는 각 서비스분야의 특성이 반영될 수 있도록 필요한 항목을 추가하거나 수정해야 할 필요가 있다고 주장한 내용을 뒷받침하는 결과이다.

둘째, 카지노 보안관리 서비스의 특성을 반영하여 추가 식별한 보안성이 서비스품질 결정요인들 중 내부고객만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인인 것으로 나타났다. 이것은 도박 산업의 부정적인 측면으로 인해 다양한 위험요인을 가진 카지노와 같은 특수한 산업에서는 고객은 물론 종사자에게도 신체적·물질적·심리적 안전감을 제공하고 내·외부의 부정행위 차단을 통한 공정성 유지가 중요하며 이를 통해 고객만족을 향상시킬 수 있다는 것이다. 따라서 향후에 진행될 연구에서 카지노 보안관리 서비스와 같이 일반적인 서비스와는 다른 속성을 가진 산업의 서비스품질을 측정할 때는 해당산업의 서비스특성을 반영하여 차별적인 결정요인을 도출하는 것이 중요함을 말해주고 있다.

셋째, 보안관리 서비스품질에 대한 내부고객 만족이 카지노기업에 대한 신뢰 및 충성도에 미치는 인과관계를 규명한 연구결과를 통해 내부고객의 보안관리 서비스에 대한 만족정도가 조직신뢰 및 충성도에 미치는 영향이 높다는 것을 확인할 수 있다. 이것은 카지노기업의 보안관리 서비스품질이 내부고객의 조직신뢰 및 충성도에 미치는 영향을 규명함에 있어 만족이 신뢰 및 충성도에 선행한다는 것을 나타내며, Taylor & Hunter(2003), Welch et al.(2004), Van Ryzin et al.(2004), Vigoda & Yuval(2003) 등 다수 연구자들의 주장을 지지하는 결과이다. 또한 고객 충성도를 향상시키기 위해서는 우선적으로 고객만족을 높여야 한다고 주장한 Ranaweera & Prabhu(2003)의 연구와 직원의 충성도 및 고객의 판매점에 대한 충성도에 만족이 선행요인이고 일반적인 경우 만족의 자각이 상승할수록 고객 충성도는 높아진다고 주장한 Reynolds & Arnold(2000)의 연구를 지지하는 결과라고 할 수 있다.

넷째, 카지노에서 내부고객이 자신의 신체적·물질적·심리적 안전함에 대해서 지각하고 있는 정도를 나타내는 보안성과 보안성 선행요인을 식별하고 그 관계를 규명하는 분석결과에서 통제차원의 자연적 접근통제와 인력적 접근통제, 운영차원의 활동지원은 보안성의 향상에 유의한 요인이 아닌 것으로 식별되었다. 이런 결과는 카지노에서는 실제로 부여받은 권한과 책임, 담당업무별로 출입할 수 있는 구역이 분

류되어 있고, 거의 모든 출입구에 통제장치와 보안직원이 통제를 시행하고 있지만, 카지노의 업무특성상 보안직원을 제외한 내부고객은 부여된 권한과 정해진 업무동선 이외의 구역으로 이동하는 일이 거의 없으므로, 카지노 전반의 통제차원에 대한 인식이 낮은 것으로 판단된다. 또한 내부고객들은 자연적 감시와 인력적 감시를 통해 감시가 아닌 통제차원을 인식할 수도 있고, 통제차원은 보안관리를 위한 기본 인프라라고 할 수 있으므로 상대적으로 중요도에 대한 인식이 낮은 것으로 판단된다. 활동지원 역시 내부고객 개개인의 성향과 상황에 따라 전 직원이 참여하고 교류할 수 있는 교육이나 휴식공간의 참여빈도와 수준에 차이가 있으므로 해당요인을 상이하게 인식할 수 있으며, 동호회활동과 정보교류를 위한 온·오프라인 게시판을 참여유무에 따라 그 인식에 차이가 있을 수 있으므로 보안성에 미치는 영향은 제한적인 것으로 판단된다.

## V. 결론 및 시사점

본 연구의 결과를 카지노보안관리 서비스품질 결정요인과 내부고객만족의 관계, 보안관리 서비스에 대한 내부고객만족과 카지노 기업에 대한 조직신뢰 및 충성도의 관계, 보안관리 서비스의 업무목표인 보안성 향상을 위한 선행요인과 보안성과의 관계로 구분하여 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 기존에 서비스품질 연구에서 많이 사용되었던 SERVQUAL의 서비스품질 결정요인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성과 연구의 목적을 반영해서 추가 식별한 보안성이 내부고객만족에 미치는 영향을 규명하였다. 선행연구에서 주장하는 서비스품질 핵심 요인인 유형성, 신뢰성, 대응성은 보안관리 서비스에 대한 내부고객의 만족도에 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 식별되었고, 내부고객만족에 영향을 미치는 선행요인으로 보증성, 공감성, 보안성이 유의한 경로인 것으로 식별되었으며, 이 3개요인 중에서 보안성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 결과는 보증성과 공감성은 내부고객인 직원들이라고 하더라도 보안관리 서비스가 보다 안전하고 공감할 수 있는 형태로 서비스되는 것에 대한 요구가 클 것으로 유의한 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다.

둘째, 보안관리 서비스에 대한 내부고객만족이 조직신뢰와 조직충성도에 미치는

영향을 검증하였다. 학자들의 주장과 이를 바탕으로 실시된 선행연구의 결과와 같이 내부고객만족이 향상되면 카지노기업에 대한 조직신뢰 및 충성도 역시 향상되는 것으로 확인되었다. 또한 보안관리 서비스에 대한 만족도가 조직신뢰와 조직충성도에 미치는 영향력의 크기가 상대적으로 큰 것으로 나타나, 카지노 보안관리 서비스품질에 대한 내부고객만족이 종사자가 조직신뢰 및 충성도를 형성하는 데 주요한 선행요인이라고 판단된다.

셋째, 카지노 보안관리 서비스의 업무수행 목표인 보안성향상을 위해서 선행되어야 하는 요인과 보안성의 관계를 검증하였다. CPTED 이론을 바탕으로 하는 학자들의 주장과 선행연구에서 CPTED 구성요소 및 운영전략을 통해서 범죄예방과 범죄에 대한 불안감을 감소시킬 수 있다는 실증적 연구결과에 따라, 보안관리 서비스의 품질 측정을 통해 내부고객 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인된 보안성의 선행요인을 감시차원, 통제차원, 운영차원으로 구분하고 자연적 감시, 인력적 감시, 자연적 통제, 인력적 통제, 활동지원, 유지관리 총 여섯 개의 요인을 식별, 보안성과의 관계를 검증하였다. 이 중 자연적 감시, 인력적 감시, 유지관리가 보안성에 유의적인 영향을 미치는 것을 확인했다. 이러한 결과는 카지노 등의 보안관리 서비스에 대한 품질 인식에 가장 큰 영향을 미치는 보안성의 형성에 있어서 자연적, 인력적 감시와 이러한 활동을 효과적으로 지원하는 유지관리가 중요하다는 것을 뒷받침 한다.

이와 같은 연구결과를 통해서 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있다.

첫째, 카지노 보안관리 서비스를 측정하기 위해서는 카지노의 전반적인 특성과 보안관리 서비스의 특성 및 목적을 반영한 차별화된 서비스품질 결정요인의 도출이 선행되어야만 효율적이고 효과적으로 카지노 보안관리 서비스 품질을 측정할 수 있다는 것이다.

둘째, 카지노 내부고객의 보안관리 서비스품질에 대한 만족을 향상시키기 위해서는 내부고객의 신체적·물질적·심리적 안전감을 나타내는 보안성의 향상이 중요하며, 이를 위해서는 카지노 보안관리 시스템의 자연적 감시와 인력적 감시의 수준을 높이고 이것을 효율적으로 지원하는 유지관리가 중요하다는 것을 알 수 있다. 이는 내부고객이 인지하는 보안성의 수준을 향상시킨다는 것을 의미한다.

셋째, 카지노기업에서 운영하는 보안관리 서비스는 내부고객에게 카지노 내·외부의 위협으로부터 안전한 업무환경을 제공하고, 규정 및 절차를 위반하는 부정행위를 차단함으로써 회사의 제도에 대한 신뢰와 공정함을 제공한다. 이를 통해 종사자의



업무에 대한 효율을 높이고, 카지노 기업에 대한 조직신뢰 및 충성도를 향상시켜서 직무에 몰입할 수 있도록 돕고 있다. 따라서 보안관리 서비스는 카지노의 기업성과에 재무적·비재무적으로 기여한다는 것이다.

이를 종합해보면, 보안관리 서비스품질의 향상을 위해서는 보안성을 우선적으로 고려해야하며, 보안성을 향상시키기 위해서는 자연적 감시, 인력적 감시와 유지관리의 수준을 높여야 한다는 것을 알 수 있다. 이러한 과정을 통해서 내부고객의 보안관리 서비스에 대한 만족을 높일 수 있으며, 이것은 카지노기업의 성과차원인 조직신뢰 및 충성도의 향상으로 이어진다. 따라서 카지노기업은 보안관리 서비스를 운영과 유지관리를 위해서 지출만을 발생시키는 업무로 여기지 말고 안정적인 영업과 경영을 위해서 우선적으로 관리하여 보안성 향상에 집중해야 할 것이다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 강민규(2002), “서비스품질과 고객만족 및 재구매의도에 관한 연구: 패밀리레스토랑의 이용 고객과 종업원을 중심으로”, 석사학위논문, 경희대학교 대학원, 경영학 전공.
- 고선미(2008), “모토에 대한 지각이 호텔 직원의 자아존중감과 조직에 대한 충성도 및 서비스 태도에 미치는 영향”, 석사학위논문, 세종대학교 관광대학원, 호텔경영 전공.
- 김용광(2005), “생명보험 서비스품질평가 모형개발 연구: SERVPERF에 의한 측정변수 개발”, 박사학위논문, 숭실대학교 대학원, 경영학 전공.
- 김춘식(1993), “서비스품질 척도의 타당성평가: 호텔서비스를 중심으로”, 『광운대학교 논문집』, 22, pp. 227-278.
- 김유경, 우종필(2008), “의료서비스 제공자의 언어적, 비언어적 커뮤니케이션에 관한 연구”, 『서비스경영학회지』, 9(1), pp. 225-258.
- 김상우(2007), “의료서비스품질, 고객만족, 신뢰 및 고객애호도의 구조적 관계”, 『소비문화연구』, 10(2), pp. 109-130.
- 김진선(2005), “도시공원의 야간이용과 조명의 적합성 모형”, 『국토계획』, 대한국토, 도시계획학회, 40(3), pp. 205-217.
- 김동희(2011), “한국전력의 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향: 기업홍보의 조절효과 연구”, 석사학위논문, 서울대학교 행정대학원, 공기업정책학 전공.
- 김지영(2007), “카지노서비스품질 측정도구의 개발을 위한 탐색적 연구”, 석사학위논문, 부경대학교 경영대학원, 관광경영전공.
- 김호정(1999), “신뢰와 조직몰입”, 『한국행정학보』, 33(2), pp. 19-35.
- 김홍식(2001), “근린공원에서의 방어공간 형성에 관한 연구”, 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 건축공학 전공.
- 도건효(1992), “공동주택의 범죄 방어공간 도입에 관한 연구”, 『연구총서』, 한국형사정책연구원, 1991(4), pp. 1-135.
- 박인춘(2005), “SERVQUAL을 이용한 약국 서비스품질의 측정 및 평가에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 예방임상약학 전공.
- 박현호(2005), “가두 방법 CCTV의 과학적 운영 방안: 영국의 CCTV 영향평가 연구사례를 중심으로”, 『한국경찰연구』, 4(1), pp. 145-181.
- 부숙진(2007), “축제서비스품질 측정모형간 비교우위분석: 2007빙어축제를 중심으로”, 박사

- 학위논문, 동국대학교 대학원, 관광경영 전공.
- 배진철(2002), “인터넷쇼핑몰의 서비스품질, 고객만족이 재구매의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 경영학 전공.
- 박세진(2006), “디지털 영상서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 마케팅전공.
- 심하균(2011), “내부고객만족이 외부고객만족에 미치는 영향 연구: 국내 호텔 베이커리를 중심으로”, 석사학위논문, 단국대학교 경영대학원, 외식경영 전공.
- 이재옥(2009), “리더십 유형이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구: 신뢰의 조절효과를 중심으로”, 석사학위논문, 고려대학교 경영정보대학원, 조직관리 전공.
- 여호근, 전재균(2005), “패스트푸드점의 고객신뢰와 만족에 영향을 미치는 관계 마케팅활동 요인에 관한 연구”, 『호텔경영학연구』, 14(1), pp. 161-174.
- 유기환(2008), “국내기술금융기관의 조직성격 유형별 서비스품질 관리방안”, 박사학위논문, 건국대학교 대학원, 벤처기술경영 전공.
- 윤재웅(2012), “콜 센터 내부서비스품질과 관련 변수간의 관계에 관한 연구”, 박사학위논문, 서울대학교 대학원, 농경제사회학 지역정보 전공.
- 양성구(2009), “직영 및 지정 자동차 정비소의 서비스품질 측정 모형 비교”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 산업공학전공.
- 임재풍(2009), “과정품질과 서비스스케이프가 내부·외부고객만족에 미치는 효과분석에 관한 연구: 골프장서비스 운영전략을 중심으로”, 박사학위논문, 고려대학교 대학원, 경영학 전공.
- 주현식(2006), “호텔종사원의 관계특성이 고객신뢰, 만족, 재방문의도에 미치는 영향”, 『한국관광·레저학회지』, 18(1), pp. 85-102.
- 제갈돈, 황병청(1998), “철도청 내부고객 만족도의 결정요인에 관한 연구”, 『한국행정정보』, 제32권, 제1호, pp. 183.
- 정유진(2010), “환경설계를 통한 범죄예방(CPTED)의 경제성 분석에 관한 연구”, 석사학위논문, 서울대학교 환경대학원, 도시 및 지역계획 전공.
- 장순익(1997), “고층 공동주택의 방법안전에 관한 실태조사 연구”, 『대한건축학회논문집』, 13(4), pp. 15-27.
- 조범상(2004), “조직의 윤리풍토와 의사소통 풍토에 대한 지각이 종업원의 상사 신뢰와 조직 충성행동에 미치는 영향”, 석사학위논문, 고려대학교 대학원, 심리학 전공.
- 최진혁(2010), “산업보안 활동의 효과성 향상을 위한 CPTED기법의 유용성 분석”, 박사학위논문, 용인대학교 대학원, 경호학 전공.
- 최현식(2008), “공동주택에서 환경설계를 통한 범죄예방(CPTED)이 범죄인식에 미치는 연구”, 박사학위논문, 용인대학교 대학원, 경호학 전공.

황대희(2008), “경력개발제도와 조직충성도의 관계”, 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원, 기업교육 전공.

## 2. 국외문헌

- Anderson, H. E. & Srinivasan, S. S.(2003), "E-Satisfaction and E\_Loyalty: A Contingency Framework", *Psychology and Marketing*, 20(2), pp. 123-138.
- Anderson, J. & Narus, J.(1990), "A Model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships", *Journal of Marketing*, 54, pp. 42-58.
- Babadas, E. & Boller. G. W.(1992), "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Business Research*, 24(3), pp. 253-268.
- Babadas, E. & Mangold. G.(1992), "Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation", *Health Services Research*, 26(6), pp. 767-86.
- Barclay, D., Higgins, C. A. & Thompson, R. L.(1995), "The Partial Least Squares(PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as An Illustration", *Technology Studies*, 2(2). pp.285-309.
- Chin, W. W.(1998), "*The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling in Marconlides*", G.A. (Eds), Modern Methods for Business Research, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ, pp.295-336.
- Crosby, L., Evans, K. & Cowles, D.(1990), "Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective", *Journal of Marketing*, 54, pp. 68-81.
- Cronin, J. J. Jr. & S. A. Taylor.(1992), “Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension”, *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55-68.
- Cook, J. & Wall, T.(1980), "New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment", *Journal of Occupational Psychology*, 53, pp. 39-52.
- Cole, C. L.(2000), "Building Loyalty", *Workforce(August)*, pp. 44-48.
- Crowe, T. D.(2000), "*Crime Prevention Trough Environmental Design: Application of Architectural Design and Space Management Concepts*", Second Edition, Boston: National Crime Prevention Institute, pp. 37-38.
- Fornell, C. & Larcker, D. F.(1981), "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18. pp.39-50.
- Finn, David W. & Charles W. Lamb, Jr.(1991), "An Evaluation of the SERVQUAL Scales in a Retail Setting", *Advance sin Consumer Research*, pp. 18, Rebecca H. Holman and Michael R. Solomon(eds). Provo, UT: Associate On for Consumer Research.
- James M. Carman.(1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the

- SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, 66(1), pp. 33-55.
- Jeffery, C. R.(1977), "*Crime Prevention Through Environmental Design*", Beverly Hills, CA: Sage Publication.
- Kelly, S. W. & M. A. Davis.(1994), "Antecedents to Customers Expectations for Service Recovery", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(1), pp. 52-67.
- Parasuraman, A., Zeithmal, Valarie A., & Leonard L. Berry.(1985), "Problems and Strategies in Services Marketing", *Journal of Marketing*, 49(Spring), pp. 33-46.
- Parasuraman, A., Zeithmal, Valarie A., & Leonard L. Berry.(1988), "SERVQUAL A multiple-Item scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 15-18.
- Rust, R. T. & R. L. Oliver.(1994), "*Service Quality: Insights and Managerial Implication from the Frontier*", Thousand Oaks, CA: Sage Publication, pp. 1-19.
- Ranaweera, C. & Prabhu, J.(2003), "On the Relative Importance of Customer Satisfaction and Trust as Determinants of Customer Retention and Positive Word of Mouth", *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 12(1), pp. 82-90.
- Reynolds, K. & Arnold, M.(2000), "Customer Loyalty to the Salesperson and the Store: Examining Relationship Customers in an Upscale Retail Context", *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 20(2), pp. 89-98.
- Singh, J. & Sirdeshmukh, D.(2000), "Agency and Trust Mechanisms in Consumer Satisfaction and Loyalty Judgments", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), pp. 150-167.
- Saville, G. & Cleveland, G.(1998), "*2nd Generation CPTED: An Antidote to the Social Y2K Virus of Urban Design*", Paper Presented at 3rd Annual International CPTED Conference, Washington, DC, December.
- Taylor, S. A. & Hunter, G.(2003), "An Exploratory Investigation into the Antecedents of Satisfaction, Brand Attitude, and Loyalty within the (B2B) eCRM Industry", *Journal of consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16, pp. 19-32.
- Teas, R. K.(1993), "Expectations, Performance Evaluation and Consumers' Perceptions of Quality", *Journal of Marketing*, 57, Oct, pp.18-34.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M. & Lauro, C.(2005), "PLS Path Modeling", *Computational Statistics and Data Analysis*, 48(1), pp. 159-205.
- Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L. & Martinez, E.(2004), "Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City", *Public Administration Review*, 64(3), pp. 331-341.

- Vigoda-Gadot, E. & Yuval, F.(2003), "Managerial Quality Administrative Performance and Trust in Governance of Citizen Satisfaction", *Australian Journal of Public Administration*, 62(3), pp. 12-25.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C. & Moon, M. J.(2004), "Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), pp. 371-391.
- Wixom, B. H. & Watson, H. J.(2001), "An Empirical Investigation of The Factors Affecting Data Warehousing Success", *MIS Quarterly*, 25(1). pp.17-41.
- Woodside, A. G., L. L. Frey & R. T. Daly.(1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavior Intention", *Journal of Health Care Marketing*, 9(December), pp. 5-17.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A. & Leonard L. Berry.(1990), "*Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions and Expectations*", The Free Press, pp. 21-26.

【Abstract】

## A Study on the Effects of Determinants of Casino Security Management Service Quality on Organizational Trust and Loyalty of Internal Customers

Lee, Seung-Hoon  
Kang, Min-Wan  
Chun, Yong-Tae

This study identified the cause-and-effect relationship of security management service quality by empirically analyzing whether the performance factors affecting the casino industry are improved when the quality of the security management service is improved.

For this, Partial Least Squares (PLS) that can deduce the structural relationship between variables was used. To verify the representativeness of the population, SPSS 19.0 was utilized in a demographic analysis, a independent T-test and Scheffe test.

The analysis of the data revealed that the casino industry must preferentially manage assurance, empathy, and security to improve the casino security management service quality, and that, of these, security was the most important factor.

To help improve service quality, a theoretical and empirical basis that can consider the importance and priority of individual factors was presented based on the result of this analysis. It also revealed that the security management service is an essential factor for stable business activities of casinos. Further, the importance of the role of the security management service in business strategy formulation for improving the industry performance was recognized through the study results. A service quality improvement method was provided by focusing on the factors that must be preferentially considered for service quality improvement; moreover, implications that can predict the results of such method were presented.

**Key words** : Security, Service Quality, Casino, Organizational Trust,  
Organizational Loyalty