

Original Article

공항 환경이 공항이용객의 감정에 미치는 영향에 관한 연구

- 인천국제공항을 중심으로 -

박학순*, 김하영**, 이진영***, 이수미****

A Study on the Influence of Airport Environment on Airport Users' Emotions

- Focused on Incheon International Airport -

Hak-Soon Park* Ha-Young Kim** Jin-Young Lee*** Su-Mi Lee****

ABSTRACT

Recently Following changes in the airport industry, this study aims to investigate the relationship between physical servicescape elements, a travelers' enjoyment and/or anxiety, and traveler satisfaction in the airport environment context. Six airport service scape factors design, scent, functional organization, air/lighting conditions, seating, and cleanliness should be considered when evaluating traveler response. airport design features and pleasant scent have a positive influence on traveler enjoyment, generating satisfaction. This study also provides valuable implications for airport design, organization and development. By combining previous research on servicescapes and airport design, this study confirms the significance of servicescape attributes in transit service settings in Incheon international airport. The results of this study may help airport industry practitioners understand the airport environment from a passenger's perspective.

Key Words : Traveler's emotions(여행자 감정), Traveler anxiety(여행자 불안감), Airport environment(공항환경), Enjoyment(즐거움), Airport(공항)

I. 서 론

항공교통의 발달은 항공수요의 증대를 유발시켰고 항공수요의 증대에 따른 수용능력의 확장 필요성에 따라 전 세계적으로 공항의 개발과 성장은 자연스럽게 지속되어 왔다. 하나의 공항을 건설하기 위한 시설 투자비용은 비교적 대규모적

이므로 공항은 개발계획 단계부터 수요 예측 및 운영 효율성을 기반으로 하는 시설투자 효과를 염두에 두고 시행되고 있으며 이것은 궁극적으로 공항을 이용하는 이용객들이 원하는 방향으로의 운영을 통하여 공항 건설 및 운영 목적을 달성코자 하고 있다.

1990년대 이후 전 세계적으로 공항의 시설 확장에 대한 관심이 고조되고 있으며 우리나라가 속해있는 동아시아 지역 특히, 중국, 일본 등 주변 국가들 간의 공항 확장 경쟁이 치열하게 전개되고 있다. 이것은 충분한 공항시설 확보를 통하여 공항을 찾는 이용객들의 수요를 증진시키기 위한 의도이며 주변 국가 및 지역의 거점공항 즉, 허브공항으로 성장하기 위한 노력의 산물이다. 본 연구의 대상으로 삼고 있는 인천국제공항 또

Received : 21. Aug. 2017. Revised : 10. Dec. 2017.

Accepted : 27. Dec. 2017

* 한국항공대학교 경영학과 박사과정

** 한국항공대학교 경영학과 박사과정

*** 한국항공대학교 경영학과 박사과정

**** 한국항공대학교 경영학과 석사과정

연락처 E-mail : jaylee_86@naver.com

한 늘어나는 수요에 따른 수용능력의 한계에 직면한 여객터미널의 시설 확장을 위하여 제2터미널을 건설 중에 있다. 공항 간 경쟁은 이제 적극적이고 공격적인 방향으로 전개되고 있으며 이를 위한 마케팅 비용도 증가하고 있는 추세이다. 이렇듯 공항은 각자의 공항을 이용하는 이용객 증대를 위한 노력의 일환으로 이용객에 대한 서비스 품질 제고 등 소프트웨어적인 측면 뿐 아니라 시설 투자 등 물리적인 측면 즉 하드웨어적인 측면까지 지속적으로 추진하고 있다.

항공 여행은 스트레스가 많은 경험으로 간주되며 이러한 스트레스가 비행뿐만 아니라 열악한 공항의 환경과 관련되어 있다고 말했다[18].

소비자 행동에 대한 다양한 연구에서 스타일, 재료, 색상 등의 환경의 미적 특성이 긍정적인 영향을 보였으며 현재 많은 호텔, 리조트, 테마파크 같은 시설에서 방문객을 편안하게 하기 위해 (예를 들어 디즈니랜드의 갖구운 쿠키향)향기(아로마 테라피)를 통해 고객의 감정반응을 긍정적으로 향상시키고 있으며 듣기 좋은 음악 등의 주위 신호는 고객들에게 즐거운 감정을 이끌어 내어[23], 이러한 고차원적이고 미학적인 주위 환경이 고객의 소비 경험을 향상시킨다는 연구결과가 있다[30]. 그러므로 위와 같은 연구를 바탕으로 적절하게 설계된 공항 환경이 잠재적으로 여행자의 불안감을 줄이고 즐거움에 기여를 하고 이는 결국 공항이용객들이 공항에서 느끼는 긍정적인 만족감을 통하여 지속적으로 공항을 이용하도록 하기 위한 전략을 이끌어낼 수 있다.

환경서비스에 관한 연구는 서비스 마케팅 전문학자인 Bitner(1992)[1]에 의해 만들어진 개념인 Service Scape에서 출발하고 있고 이것은 무형적인 서비스를 전달하기 위해 사용하는 모든 유형적 요소를 마케팅 도구의 일환으로서 사용하는 것이며 서비스 제공자가 고객들과의 상호작용을 통해서 서비스를 전달하는 환경을 의미한다.

본 연구는 Vanja Bogicevic et al(2016)[2]의 공항 이용객의 즐거움과 불안감에 영향을 주는 공항 환경적 조건인 공항 디자인, 기능적, 향기, 공기, 조명, 청결, 좌석의 편안함 등을 바탕으로 인천공항의 이용객들을 대상으로 적용하여 연구를 진행하였다.

본 연구는 Bitner(1992)[1]에 의해 출발한 Service Scape개념을 바탕으로 한 Vanja Bogicevic et al(2016)[2]의 공항 이용객의 즐거움과 불안감에 영향을 주는 공항 환경적 조건이 인천국제공항 이용객들에게도 적용이 되는지에 관한 여부를 확인하기 위한 것이며 연구결과로서 나타난

공항 운영과 관련하여 제시할 만한 도출된 시사점이 발견될 경우 이를 해당 공항에 피드백할 수 있는 기회를 제공하기 위함이다.

본 연구는 우리나라 대표적 국제공항인 인천국제공항을 대상공항으로 하고 있으며 2017년 06월 인천공항(랜드 사이드)을 이용하는 이용객들을 대상으로 설문조사를 하였다. 실증검정은 기초적인 빈도분석에서 시작하여 SPSS 20.0을 활용한 탐색적 요인분석을 실시하고 이를 기초로 AMOS 21.0을 활용하여 확인적 요인분석 및 구조방정식 모형을 통하여 공항 이용객들의 공항환경에서 느끼는 감정에 대하여 연구를 진행하였다.

II. 이론적 배경

본 연구는 Vanja Bogicevic et al(2016)[2]이 수행한 연구논문에서 제안한 연구모형을 기본모델로 하고 있으며 공항환경이 공항이용자의 즐거움과 불안감이 만족도에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 대한 연구로 한정하고 있는 것과는 달리 추가로 공항 환경이 공항이용자의 만족도에 직접적으로 영향을 주고 있는지 까지 범위를 확대하여 수행하고 있다.

2.1 공항의 환경

서비스 산업의 물리적 환경은 사회적, 자연적 환경과 구분되는 인위적 환경으로 구분하며 이를 서비스 스케이프(service scape)라는 말로 정의하였다[1]. 그리고 서비스 스케이프를 물리적 환경으로 정의하고 인위적으로 형성된 환경에 미치는 여러 영향에 대해 연구하였다[3][4].

또한 공항 환경의 '효율성'을 평가하기 위해 작업량 단위 비용과 매출을 측정하거나, 공식 기준과 물리적 환경, 업무를 비교하여 공항 성능을 분석 하였다[5]. 이러한 연구들은 공항 효율성에 대해 벤치마킹 할 수 있는 기준을 제공했지만 공항 자체에 초점이 맞춰져 연구되다 보니, 막상 공항 환경에 대한 승객의 인식은 반영되지 못했다. 공항 환경에 대한 여행객들의 인식은 그동안 서비스나 고객 만족도 설문지 안에 막연히 통합된 채 제대로 조명되지 않았던 것이다.

물리적 환경에 대한 연구로는 서비스 품질의 속성이 처리 시간, 편안함, 편의성, 직원의 매너, 보안, 정보 가시성으로 구성되어 있는데, 이 중 편안함과 정보 가시성 두 가지 요소만이 물리적 환경에 대한 내용을 포함하고 있다는 연구와[6] 도

보시간, 도보거리, 공간 가용성, 좌석 수, 방향, 정보와 같은 변수로 공항의 물리적 환경의 기능을 측정한 연구들이 있다[7]. 공항 서비스 품질 부분을 체크인, 보안, 편의, 분위기, 기본시설 이동성, 가격으로 구분했는데 그 중 분위기와 기본 시설만이 실제 물리적 환경 범위에 속했기 때문에 물리적 환경 차원을 충분히 반영하지 못했다[8].

Bitner의 서비스를 미국의 고객 우대 프로그램을 샘플링 한 공항 서비스 품질 도구에 적용했는데 그들의 연구에서는 공간 레이아웃과 기호가 하나의 요소로 통합되었고 공항을 통한 여행객들의 이동 및 대기 시간을 효율성을 고려한 요소로 적용했다[9]. 이렇듯 여행자에게 직관적이고 기능적으로 조직된 공항의 중요성을 인식했지만 주변 및 미학적 특성까지 포착하지는 못했다. 비슷한 연구로 물리적 환경 변수(주변 환경, 설계, 사회적 요인)에 네 번째 요인으로 안정성을 추가하여 국제공항의 환경요인을 개선했다[10].

또 다른 연구로 공항에서 여행자의 디자인 선호도에 대한 연구를 통해 물리적 환경 요인을 조사했는데 여기에 사용된 8가지 디자인 및 주변 요소는 레이아웃, 크기, 형태, 색상, 조명, 간판, 녹지, 네덜란드의 독특성이었다[11]. 연구 결과 따뜻한 조명과 함께 가벼운 나무로 형성된 넓은 곡선 지역에 여행객들이 선호도를 나타내었다. 이러한 연구들은 공항의 디자인이나 시설 등이 여행객들의 긍정적인 감정을 일으킨다는 점을 시사하며 또한 주변 요인은 부정적인 감정의 선행요인으로, 행동결과에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌고 사회적 요인은 긍정적인 감정과 부정적 감정을 모두 이끌어내는 것으로 나타났다[11].

박규선(2016)의 인천국제공항을 중심으로 공항 여객터미널의 서비스 스케이프가 미치는 영향에 관한 연구에서 공항 면세점과 환승편의시설의 서비스 스케이프 구성요소들이 여객에 미치는 영향 관계를 분석하여 공항 면세점 내 진열대 계산대 등의 기능적 배치와 면세점 외부와 실내장식 등이 고객에게 매력적으로 느낄 수 있도록 디자인되어야 하며 환승편의시설의 서비스 스케이프 구성요소들 중 오락성, 기능성, 청결성 순으로 지각된 서비스 스케이프에 영향을 미치고 이는 감정 반응과 고객만족에 유의한 영향관계가 있음을 밝혀내 공항 서비스 스케이프를 개선하는 방안을 제시하였다[31].

이러한 다양한 연구 프레임워크를 볼 때, 고객의 감정적 반응과 만족도에 미치는 서비스 환경의 영향을 측정하기 위한 포괄적인 도구를 구축

할 필요가 있다. 이에 대해 Bogicevic et al.(2016)은 공항 환경 요인을 디자인, 기능적 구성, 공기/조명 상태, 향기, 좌석, 청결도가 여행자의 즐거움을 높이고 불안감을 낮추어 만족도를 높여준다는 연구 결과를 바탕으로 위의 연구가 인천공항과 이용객에게도 동일한 영향력이 있는지 알아보고자 한다.

2.2 여행자의 즐거움과 불안감

서비스를 경험하거나 목적지를 방문할 때 여행자가 느끼는 긍정적인 감정적 반응의 한 유형은 즐거움이다. 그리고 불안은 "실제 또는 잠재적 위협에 노출된 결과로 발생하는 주관적인 느낌"이라고 정의했다[12]. 또한 불안은 불안감, 스트레스, 두려움, 불편함, 취약함 또는 공황 상태로 인식된다[13].

또는 불안을 어색함과 좌절감으로 묘사되며[14], [15]는 근심의 근원은 어떤 행동의 부정적인 결과에 대한 두려움이라고 주장하였다. 사회 심리학 연구에서는 물리적 환경이 부정적인 결과를 낳을 수 있다고 말하였다[16]. 따라서 물리적 환경의 일부 속성은 불안의 요소가 될 수 있다. 여행의 즐거움과 여행 불안이 상호 배타적이라는 사실에 주목했다. 그들은 교통 서비스 제공자가 불안을 줄이고 여행 즐거움을 향상시키기 위해 여행자가 겪는 심리적, 육체적 스트레스를 최소화해야 한다[17].

항공 여행에 대한 불안은 여행의 비행 구간(예: 밀폐된 공간에서의 두려움, 높이에 대한 두려움)뿐만 아니라 "지연, 공항 혼잡, 항공사 및 보안 절차로 인해 불안을 야기한다고 했다[18]. 일부 여행객은 익숙하지 않은 공항 환경에 대한 불안감을 경험할 수 있다[19]. 그리고 길 찾기 관련 속성의 효과에 따라 승객은 스트레스가 많거나 즐거운 공항 경험을 할 수 있다고 하였다[20]. 또한 다른 연구에서는 고객들은 색상, 재료, 실내장식 및 스타일과 같은 서비스 환경의 미적 특성에 정서적으로 반응하여 이러한 특성을 "서비스 경험에서 고객의 기쁨에 기여하는 추가 기능"으로 인식한다고 하였다[21]. 냄새[22]와 음향[23]과 같은 서비스 환경의 다양한 주변신호가 고객의 즐거움이나 불안감의 강도에 영향을 미친다는 사실을 밝혔다.

이러한 선행 연구결과들은 환경적인 요인이 서비스 환경에서의 감정적 결과에 직접적인 영향을 미친다는 것을 시사하고 있다. 따라서 여행자들이 즐거운 시간을 보낼 수 있는 쾌적한 환경을 조성하는 것이 공항 서비스 인식과 관련하여 특

히 중요하다 하겠다.

2.3 고객 만족

만족도는 고객의 인식과 평가를 이해하는데 큰 도움이 되는 것으로 알려져 있다. 많은 학자들은 고객 만족도 향상을 위한 서비스 수행 방법 및 서비스 품질 전달 방법에 대한 정의 및 이론적 틀을 만들고자 노력해 왔으며 이에 대한 선행 연구 결과들이 제시되어 있다.

고객의 만족도에 대해 소비자가 제품, 서비스를 구매 경험한 것에 대한 감정적 반응으로 정의하고 있다[24]. 여기서 만족은 단지 인지적인 현상과 소비자의 주관적 느낌의 만족을 통하여 얻을 수 있는 긍정적 감정과 불만족으로 인한 부정적 감정의 요소들을 포함한다. 이러한 고객 만족도는 행동의도에 영향을 주는 중요한 선행변수로 여겨지고 있다[25][26]. 고객 만족도를 행동의도를 높일 수 있는데 이것이 높은 고객은 고객 서비스에 대해 경제적 비용이 줄어들고, 가격에 대해 민감도를 낮추고, 다른 사람에게 긍정적인 구전효과가 나타났다고 한다[25]. 만족한 고객은 제품이나 서비스를 재구매하고 입소문 등을 통해 기꺼이 추천하기 때문에 고객 만족은 모든 비즈니스에 매우 중요한 것이라고 주장했다[25].

또한 고객 만족은 받은 제품과 서비스에 대한 고객의 감정이며 이러한 느낌은 직접적인 사용 상황이나 일련의 사용 상황 경험에 대한 전반적인 반응일 수 있다[27]. 만족은 고객의 인식 또는 제품 성능과 밀접하게 관련되어 있다. 다음으로, 인지된 제품(또는 서비스) 성능은 고객이 기대했던 서비스 성능을 나타내는 기준과 비교된다[29]. 이러한 성과에 대한 기대 불일치(EDP: expectancy disconfirmation with performance) 틀은 소비자 만족의 가장 일반적인 이론 중 하나이며 기본 가정은 기대치와 실제 성과를 비교하여 만족 또는 불만이 발생한다는 것이다[27]

기대와 성과의 효과로 분리된 '불일치 효과'는 기대와 성과 사이의 주관적 차이에 의해 발생하는 것으로 설명되었다. 확실하거나 불확실한 기대는 서비스에 만족하거나 불만족 하는지 여부에 영향을 미치며, 기대보다 좋거나 나쁘다고 평가할 수 있다. 따라서 만족은 종종 사람의 기대에서 비롯되고 기대는 개인적인 필요, 입소문 및 과거 경험에 기초하여 영향을 받는 것으로 볼 수 있다[26][28][29].

III. 연구의 설계

3.1 연구 모형

본 연구는 일차적으로 공항의 서비스 환경이 공항이용객들의 감정에 어떠한 영향력을 미치고 있는지를 확인하고 다음으로 공항이용객들의 감정이 공항 환경과 공항이용객들의 만족도와외의 관계에서 매개변수로서의 역할을 수행하고 있는지를 실증 분석하는 연구로서 이 연구를 착수하는 데 있어 동기부여를 한 선행연구(Bogicevic et al. 2016)[2]에서는 공항이용객들의 감정 즉, 즐거움과 불안감에 대하여 공항 환경의 요인들을 분류하여 일부 요인은 즐거움에 또 다른 요인은 불안감에 미치는 영향을 분석하였지만 본 저자는 이를 발전시켜 Fig 1과 같이 매개변수로서의 위치에 있는 즐거움과 불안감에 대하여 공항 서비스 환경의 모든 요인을 대입하여 영향력을 미치고 있는지 여부를 실증적으로 분석하였다.

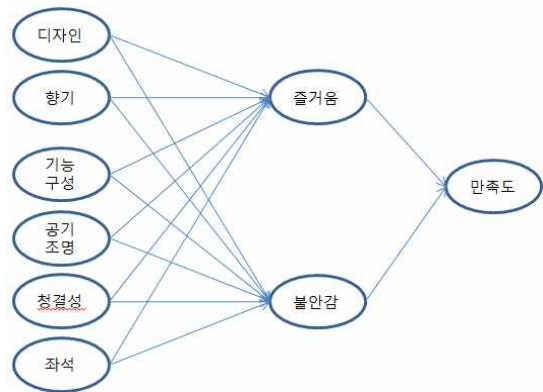


Fig 1. research model

Table 1. Measurement items

Measures	Variables
디자인	1 공항은 매력적인 양식(스타일)으로 꾸며져 있다.
	2 여객 터미널의 벽면은 보기 좋다
	3 여객 터미널 내의 건축물들은 매력적이다.
	4 공항의 실내장식은 최신 유행하는 스타일이다.
	5 공항의 벽과 바닥 색상은 매력적이다.
	6 공항 내부에서 사용된 자재는 만족스럽다.

	7	여객터미널의 예술작품들은 흥미롭다.
	8	공항은 매력적인 색상들로 칠해져 있다.
공기 조명	9	공항의 습도는 적당하다.
	10	공항 조명은 편안한 분위기를 조성한다.
	11	공항 조명은 적당하다.
	12	공항의 공기 순환은 적절하다.
	13	공항의 온도는 쾌적하다.
기능적	14	전반적으로 공항 배치는 내가 원하는 곳에 쉽게 갈 수 있게 설계되어 있다.
	15	전반적으로 공항 표지판 등은 내가 원하는 곳에 쉽게 찾아갈 수 있게 배치되어 있다.
	16	공항 배치는 게이트로 쉽게 찾아갈 수 있도록 설계되어 있다.
	17	공항 배치는 쉽게 원하는 곳으로 이동할 수 있게 되어 있다.
	18	공항 표지판은 도움이 되었다.
	19	여객터미널의 표지판의 기호는 충분히 명확하다.
청결성	20	전반적으로 공항은 깨끗하게 유지되고 있다.
	21	공항은 청결한 음식 서비스를 제공한다.
	22	공항의 화장실은 깨끗하다.
향기	23	공항의 통로(길)는 깨끗하다.
	24	공항의 향기는 나와 잘 맞는다.
	25	공항에는 좋은 향기가 난다.
	26	공항의 향기는 적당하다.
	27	기억에 남는 공항만의 좋은 향기가 있다.
좌석	28	공항은 충분한 공간의 의자를 제공하고 있다.
	29	공항은 충분한 수의 의자를 제공하고 있다.
	30	공항의 좌석 배치는 적절하다.
	31	공항의 의자는 편안함을 준다.
	32	공항의 의자는 쉽게 찾아서 앉을 수 있게 배치되어 있다.
즐거움	1	공항에서의 시간은 나를 즐겁게 한다.
	2	공항에서의 시간은 여행에 대한 기대를 높여준다.
	3	공항은 나를 기분 좋게 해준다.
	4	공항에서 즐거운 경험을 하고 있다.

불안감	1	공항의 환경이 나를 불안하게 한다.
	2	공항에서 위험한 상황이 발생할 것 같은 불안감을 느낀다.
	3	공항의 낮은 환경이 불안감을 주고 있다.
	4	공항은 분실(수하물, 지갑 등)에 대한 불안감을 주고 있다.
만족도	1	이 공항의 시설과 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.
	2	이 공항의 시설과 서비스를 다른 사람에게 추천하고 싶다.
	3	이 공항의 이용을 잘했다고 생각한다.
	4	이 공항을 다음에도 이용할 것이다.

Bogicevic, V., Yang, W., Cobanoglu, C., Bilgihan, A., & Bujisic, M. 2016. Traveler anxiety and enjoyment: The effect of airport environment on traveler's emotions.을 바탕으로 재구성

3.2 연구방법

Bogicevic et al.(2016)[2]이 수행한 선행연구에서는 미국의 특정한 공항이 아닌 미국 내 여러 공항을 대상으로 하고 있으며 표본의 선정 또한 공항 이용경험이 있는 사람을 대상으로 온라인 기반으로 데이터를 수집하였으며 마지막으로 경험한 공항을 기억하여 질문에 답하도록 하는 한계를 보이고 있다.

본 연구는 선행연구와 다르게 특정 공항에 대한 이용객들의 직접적인 경험에서 나타난 특성 분석을 목적으로 하고 있고 우리나라의 대표적인 국제공항인 인천국제공항을 연구대상으로 특정하여 진행하였다. 설문은 대면방식으로 수집하여 320부를 회수하였으나 설문 작성이 완료되지 않은 채 제출된 데이터 등을 제거하고 최종 301부로 분석을 진행하였다. 설문지는 엑셀을 이용하여 1차적으로 코딩작업을 하였으며 SPSS 20.0에 옮겨 코딩작업을 완료하였다.

실증분석은 단계적으로 실시하였으며 1차적으로 SPSS 20.0을 활용하여 인구통계학적 특성 분석, 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 그리고 상관관계 분석을 진행하였으며 다음 단계로 AMOS 21.0을 활용하여 확인적 요인분석 및 구조방정식에 의한 다중회귀분석 및 매개효과 분석 등 가설검정을 위한 실증 분석을 실시하였다.

3.3 연구가설

본 연구는 인천국제공항의 공항 환경이 공항이용객의 만족도에 미치는 영향관계에서 공항이용객의 감정이 매개변수로서 역할을 하는지를 규명하는 것이 목적이다. 따라서 공항 환경 잠재변수의 하위변수로서 Bogicevic et al.(2016)의 연구를 바탕으로 디자인, 향기, 기능구성, 공기조명, 청결성, 좌석의 6개의 변수가 매개변수인 공항이용객의 감정(즐거움과 불안감)에 미치는 영향관계를 분석하고 다음으로 공항 이용객의 감정(즐거움과 불안감)이 만족도에 미치는 영향관계를 분석하며 마지막으로 공항의 환경이 공항이용객의 만족도에 미치는 영향관계에서 공항이용객의 감정이 매개역할을 하는 지를 규명하였다. 따라서 잠재변수를 기준으로 연구가설은 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1 : 인천국제공항의 환경은 공항이용객의 즐거움에 영향을 미칠 것이다.

- H1-1 인천국제공항의 환경 중 디자인은 공항이용객의 즐거움에 영향을 미칠 것이다.
- H1-2 인천국제공항의 환경 중 향기는 공항이용객의 즐거움에 영향을 미칠 것이다.
- H1-3 인천국제공항의 환경 중 기능적 구성은 공항이용객의 즐거움에 영향을 미칠 것이다.
- H1-4 인천국제공항의 환경 중 공기조명은 공항이용객의 즐거움에 영향을 미칠 것이다.
- H1-5 인천국제공항의 환경 중 청결성은 공항이용객의 즐거움에 영향을 미칠 것이다.
- H1-6 인천국제공항의 환경 중 좌석은 공항이용객의 즐거움에 영향을 미칠 것이다.

H2 : 인천국제공항의 환경은 공항이용객의 불안감에 영향을 미칠 것이다.

- H2-1 인천국제공항의 환경 중 디자인은 공항이용객의 불안감에 영향을 미칠 것이다.
- H2-2 인천국제공항의 환경 중 향기는 공항이용객의 불안감에 영향을 미칠 것이다.
- H2-3 인천국제공항의 환경 중 기능적 구성은 공항이용객의 불안감에 영향을 미칠 것이다.
- H2-4 인천국제공항의 환경 중 공기조명은 공항이용객의 불안감에 영향을 미칠 것이다.
- H2-5 인천국제공항의 환경 중 청결성은 공항이용객의 불안감에 영향을 미칠 것이다.
- H2-6 인천국제공항의 환경 중 좌석은 공항이용

객의 불안감에 영향을 미칠 것이다.

H3 : 인천국제공항 이용객의 감정은 인천국제공항에 대한 만족도에 영향을 미칠 것이다.

- H3-1 인천국제공항 이용객의 즐거움은 인천국제공항에 대한 만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H3-2 인천국제공항 이용객의 불안감은 인천국제공항에 대한 만족도에 영향을 미칠 것이다.

H4 : 인천국제공항의 환경이 공항이용객의 만족도에 미치는 영향관계에서 공항이용객의 감정이 매개역할을 할 것이다.

- H4-1 인천국제공항의 이용객의 즐거움은 인천국제공항에 대한 만족도에 매개효과를 나타낼 것이다.
- H4-2 인천국제공항의 이용객의 불안감은 인천국제공항에 대한 만족도에 매개효과를 나타낼 것이다.

IV. 실증분석

4.1 표본의 특성

본 연구 표본의 인구통계학적 특성은 다음 표와 같다. 성별은 여자가 63.5%로 많고 30대 연령층이 39.9%로 가장 많은 표본을 보여주고 있다. 체류시간은 3-4시간, 이용횟수 또한 3-4회, 공항 이용목적은 여행이 많은 특성을 보여주고 있다.

Table 2. Demographic characteristics

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
성별	남자	110	36.5	36.5
	여자	191	63.5	100.0
연령	20대	113	37.5	37.5
	30대	120	39.9	77.4
	40대	29	9.6	87.0
	50대	30	10.0	97.0

	60대 이상	9	3.0	3.0	100.0
공항 체류 시간	1-2시간	59	19.6	19.6	19.6
	3-4시간	122	40.5	40.5	60.1
	5-6시간	120	39.9	39.9	100.0
	7회 이상	79	26.2	26.2	100.0
공항 이용 횟수	1-2회	90	29.9	29.9	29.9
	3-4회	93	30.9	30.9	60.8
	5-6회	39	13.0	13.0	73.8
이용 목적	여행	236	78.4	78.4	78.4
	업무	65	21.6	21.6	100.0

4.2 탐색적 요인분석

실증분석 과정에서 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 구성되었는지 확인하기 위한 목적에서 타당성 분석은 필수적인 과정이며 여기서는 SPSS20.0을 활용한 탐색적 요인분석을 실시하였다.

본 연구에서 잠재변수는 공항 환경, 공항이용객의 감정, 공항에 대한 만족도이며 이에 대하여 각각 탐색적 요인분석을 실시하였다. 일반적으로 이론상으로 체계화되거나 정립된 요인인 경우 탐색적 요인분석 대신에 확인적 요인분석을 실시하고 있으나 본 연구에서는 우리나라의 개별적인 상황과 공항 이용객의 특성에 따른 차이가 발생할 가능성이 있으므로 1차적으로 탐색적 요인분석을 통하여 요인별 구성이 적합하게 이루어져 있는지 확인하였다. 확인 결과 요인별 타당도가 매우 높은 것으로 나타났다.

Table 3. Analysis of airport service environment factor

요인 구분	설문 문항 개수	요인적재량 (Factor Loading)	누적 설명된 총분산(%)
1 디자인	8	.575 ~ .783	41.310

2	기능 구성	6	.627 ~ .770	49.180
3	좌석	5	.685 ~ .839	54.826
4	공기/ 조명	5	.648 ~ .710	59.335
5	만족	4	.763 ~ .788	63.366
6	불안감	4	.817 ~ .935	67.016
7	향기	4	.660 ~ .836	70.652
8	청결	4	.577 ~ .823	73.610
9	즐거움	4	.673 ~ .774	75.953

KMO : .939

Bartlett 구형성 검정치 : 근사 카이제곱 = 7806.781, 자유도 = 496, P = .000

추출방법 : 주성분 분석

4.3 신뢰도 검증

신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 표본으로부터 정확하고 일관되게 측정되었는지를 확인하는 것이다. 신뢰도 분석결과는 Cronbach α 값과 Alpha if Item Deleted의 값을 가지고 판단한다. 본 연구의 잠재변수인 공항 환경요인(독립변수), 공항에 대한 만족도(종속변수), 공항 이용객의 감정(매개변수)에 대하여 각각의 하위변수를 대상으로 신뢰도 분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 공항 환경 요인은 Cronbach α 값이 높은 순으로 각각 .944, .926, .908, .894, .887, .859로 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.

공항 이용객의 감정 요인은 Cronbach α 값이 높은 순으로 각각 .924, .908로 나타났다. 종속변수인 공항에 대한 만족도는 Cronbach α 값이 .939로 매우 높게 나타났다. 전체적으로 모든 잠재변수의 신뢰도가 높아 척도가 정확함을 입증하였다.

4.4 상관관계 분석

본 연구의 독립변수, 종속변수, 매개변수로 구성되는 변수들 간의 상관관계를 분석하여 아래 표에서 보여주고 있다. 상관계수는 0.01과 0.05 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 그러나 불안감은 다른 변수와의 상관관계가 거의 없는 것으로 나타났다.

Table 4. Correlation coefficient

구성개념	디자인	공기 조명	기능 구성	청결성	향기	좌석	즐거움	불안감
공기조명	.585**							
기능구성	.584**	.616**						
청결성	.492**	.593**	.593**					
향기	.531**	.550**	.560**	.468**				
좌석	.503**	.557**	.581**	.448**	.524**			
즐거움	.467**	.501**	.647**	.528**	.542**	.590**		
불안감	-.114*	-.200**	-.262**	-.231**	-.106	-.136*	-.272**	
만족도	.451**	.551**	.596**	.558**	.464**	.489**	.638**	-.338**

4.5 확인적 요인분석

구조방정식 모델에 의한 실증분석을 위한 단계로서 탐색적 요인분석의 결과를 검증하여 보다 신뢰할 수 있는 결론에 도달하기 위하여 확인적 요인분석[32]을 실시하였다. 본 연구에서는 공항 환경 잠재변수의 하위변수인 디자인, 공기조명, 기능구성, 청결성, 향기, 좌석과 공항이용자 감정 잠재변수의 하위변수인 즐거움, 불안감 그리고 공항에 대한 만족도 변수에 대하여 확인적 요인 분석을 실시하였다.

확인적 요인분석 과정에서는 모형의 적합도를 판단하여 적합하지 않을 경우 상대적으로 설명력이 낮은 문항을 제거하고 재분석을 실시하여 적합한 모형을 확보하였다. 디자인 변수에서는 문항 환경1, 환경2, 환경7, 환경8 제거, 공기조명 변수에서는 환경10 제거, 기능구성 변수에서는 환경 14, 환경 19 제거, 좌석변수에서는 환경31 문항을 제거하였다. 분석은 AMOS 21.0을 활용 하였으며 결과는 다음 Table 5,6,7과 같다.

Table 5. CFA for Airport Environment

척도	문항 수	CMIN (x ²)	P	CMIN/ DF	RMR	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	RMSEA A	
디자인	초기	8	119.170	.000	5.958	.045	.898	.816	.929	.916	.930	.129
	최종	4	.520	.771	.260	.004	.999	.996	1.000	.999	1.000	.000
공기 조명	초기	5	102.905	.000	20.581	.057	.878	.635	.890	.886	.891	.255
	최종	4	13.186	.001	6.593	.027	.980	.872	.900	.978	.981	.137
기능 구성	초기	6	62.912	.000	6.990	.034	.937	.853	.872	.962	.967	.141
	최종	4	4.766	.092	2.383	.012	.992	.960	.997	.995	.997	.068
청결성	초기	4	9.756	.008	4.878	.020	.983	.917	.986	.983	.986	.114
	최종	4	9.756	.008	4.878	.020	.983	.917	.986	.983	.986	.114
향기	초기	4	7.156	.028	3.578	.018	.988	.941	.994	.991	.994	.093
	최종	4	7.156	.028	3.578	.018	.988	.941	.994	.991	.994	.093
좌석	초기	5	88.053	.000	17.611	.055	.888	.665	.935	.932	.936	.235
	최종	4	34.741	.000	17.37	.034	.950	.751	.969	.967	.969	.234

Table 6. CFA for Airport Traveler's Emotions

척도	문항	CMIN (x ²)	p	CMIN/DF	RMR	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	RMSEA
즐거움	4	2.309	.315	1.154	.007	.996	.980	1.000	.998	1.000	.023
불안감	4	3.634	.163	1.817	.009	.994	.969	.998	.996	.998	.052

Table 7. CFA for Traveler's Satisfaction

척도	문항	CMIN (x ²)	p	CMIN/DF	RMR	GFI
		20.294	.000	10.147	.014	.965
만족도	4					
		AGFI	CFI	NFI	IFI	RMSEA
		.826	.983	.982	.983	.175

4.6 측정모델 분석

4.6.1 측정모형 적합도 검정

측정모델 분석은 Table 5,6,7과 같이 확인된 요인들을 결합하여 모형의 적합도를 검정하는 과정이며 Fig 2와 같이 측정모델을 작성하였다.

연구모형의 적합도 여부를 판단하기 위한 분석을 시도하였고 분석결과는 Table 8과 같이 수용 가능한 적합도를 보였으므로 적합도 향상을 위하여 회귀계수의 통계적 유의성(C.R.값) 또는 SMC 값을 평가를 통하여 유의성이 없는 항목을 제거하거나 변환하는 과정은 필요하지 않았다.

Table 8. Evaluation result of measurement model

개념	측정 변수	요인 적재치	표준화된 요인적재치	표준 오차	C.R.	SMC	신뢰도
디자인	환경3	1.000*	.768	-	-	.589	α = .876
	환경4	1.033	.804	.073	14.178	.646	
	환경5	1.005	.838	.068	14.807	.702	
	환경6	.984	.797	.070	14.041	.635	
공기조명	환경13	1.000*	.860	-	-	.740	α = .866
	환경12	1.082	.838	.062	17.558	.701	
	환경11	.665	.721	.047	14.121	.519	
	환경9	.827	.748	.056	14.893	.560	
환경 기능적구성	환경18	1.000*	.865	-	-	.749	α = .930
	환경17	1.028	.889	.049	21.153	.790	
	환경16	1.093	.906	.050	21.918	.821	
	환경15	1.033	.847	.053	19.320	.717	
청결성	환경23	1.000*	.853	-	-	.727	α = .859
	환경22	.993	.786	.064	15.403	.617	
	환경21	.814	.710	.060	13.451	.504	
	환경20	.897	.777	.059	15.178	.604	
향기	환경27	1.000*	.727	-	-	.529	α = .894
	환경26	1.185	.905	.076	15.601	.818	
	환경25	1.157	.924	.073	15.884	.854	
	환경24	1.011	.774	.076	13.288	.599	

좌석	환경32	1.000*	.758	-	-	.575	$\alpha = .927$	
	환경30	1.139	.869	.070	16.281	.755		
	환경29	1.358	.950	.075	18.068	.903		
	환경28	1.324	.914	.076	17.312	.835		
이용객의 감정	즐거움	감정1	1.000*	.845	-	-	.714	$\alpha = .924$
		감정2	.965	.877	.049	19.587	.769	
		감정3	.998	.898	.049	20.396	.807	
	감정4	.885	.857	.047	18.854	.735		
	불안감	감정8	1.000*	.759	-	-	.576	
감정7		1.225	.958	.069	17.819	.917		
공항에 대한 만족도	만족1	1.000*	.866	-	-	.750	$\alpha = .939$	
	만족2	1.027	.905	.046	22.314	.819		
	만족3	1.094	.937	.046	23.925	.878		
	만족4	.964	.858	.048	20.087	.737		

- $\chi^2 = 993.847$, $df = 558$, $p = 0.000$, $CMIN/DF = 1.691$, $GFI = 0.854$, $AGFI = 0.825$, $CFI = 0.957$, $RMR = 0.050$, $RMSEA = 0.048$, $NFI = 0.901$, $IFI = 0.957$

측정모델 적합도

- p값, GFI, AGFI는 부적합하게 판정되었으나, CMIN/DF(2이하), CFI(0.9이상), RMR(0.05이하), RMSEA(0.05~0.1), NFI(0.9이상), IFI(0.9이상)이 적합하다고 판정되었으며 최종적으로 모델을 수용함.

주) *측정모형에서 측정변수의 모수추정치들 처음 1로 고정 시킨 값임.

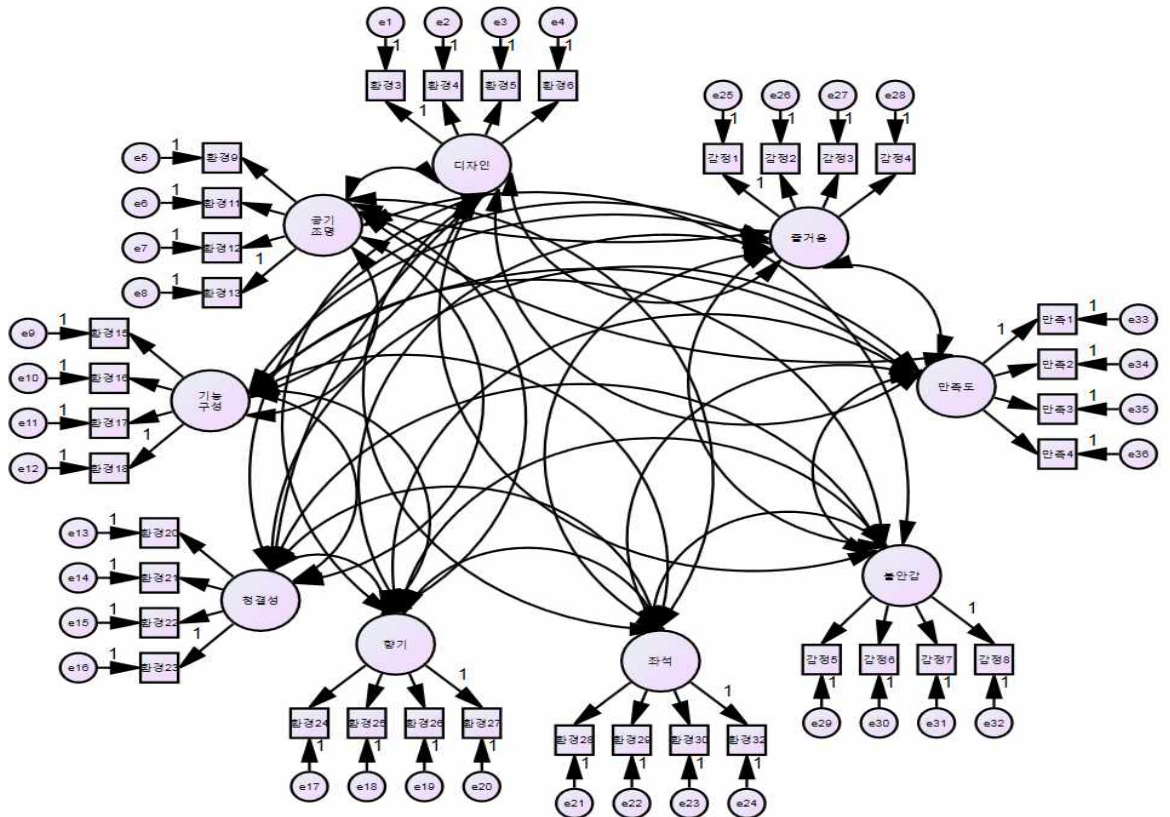


Fig 2. Measurement model

4.6.2 측정모델의 타당성 평가

Table 8의 측정모델의 적합도 검정 결과를 토대로 타당성 평가를 실시하였다. 타당성 평가는 집중타당성과 판별타당성을 평가하였는데, 집중타당성은 표준화 회귀 계수 값으로 판별타당성은 표준오차 추정구간을 통해 평가하였다.

집중타당성은 Standardized Regression Weights 값이 0.5보다 높으면 집중타당성이 있다고 보는데, 가장 낮은 회귀 계수 값이 .721이므로 모든 변수들이 매우 높은 집중타당성을 확보하고 있다고 판단하였다. 판별타당성은 변수들 간의 상관관계가 낮아야 확보되었다고 할 수 있기 때문에 변수들 간에 동일하다는 가설(상관계수=1)을 기각하는 지를 살펴보았다. 이를 위한 판단공식은 [상관계수 ± (2× 표준오차) ≠ 1] 이다. 표준오차는 공분산의 표준 오차 값을 적용하며 상관관계가 가장 높은 변수를 기준으로 판단하면 된다. 분석결과 상관계수가 가장 높은 기능적 구성과 즐거움 간의 상관계수가 .666이고 이에 해당하는 표준오차가 .066이므로 상관계수 .666를 (2×.066)에 더하거나 빼면 각각 0.798, 0.534로 나타난다. 이는 1이 아니므로 판별타당성을 확보하였다고 할 수 있다.

4.7 가설검정

가설 검정을 위하여 측정모델의 적합도 검정 결과와 타당성 평가 결과를 반영하여 제안모델을 설계하였으며 제안모델 또한 수정지수를 이용하여 적합도를 향상시켰다. 제안모델은 Fig 3과 같다.

본 연구는 인천국제공항을 대상으로 공항의 환경이 공항 이용객들의 감정에 미치는 영향과 공항 이용객들의 공항에 대한 만족도에 미치는 영향관계를 분석하기 위한 것이며, 연구가설은 다음과 같이 세분화하여 실증 분석 하였다.

제안모델은 $\chi^2 = 891.481$, $df = 562$, $p = 0.000$, $CMIN/DF = 1.586$, $GFI = 0.862$, $AGFI = 0.836$, $CFI = 0.963$, $RMR = 0.047$, $RMSEA = 0.044$, $NFI = 0.907$, $IFI = 0.963$ 로 나타났다. 따라서 p 값, GFI, AGFI는 다소 부적합하게 판정되었으나, $CMIN/DF(2이하)$, $CFI(0.9이상)$, $RMR(0.05이하)$, $RMSEA(0.05\sim 0.1)$, $NFI(0.9이상)$, $IFI(0.9이상)$ 이므로 본 모델은 가설검정에 적합하다고 판정하여 최종적으로 수용하였다.

가설에 대한 검정 결과는 다음과 같다. 먼저 가설H1에 대한 검정결과 H1-2은 계수 값이 0.162, C.R.=2.511, P=0.012로 95% 신뢰수준에서 유의하

게 나타났고 H1-3는 계수 값이 0.272, C.R. = 4.875, P=0.000, H1-5는 계수 값이 0.412, C.R.=4.496, P=0.000, H1-6는 계수 값이 0.190, C.R.=3.828, P=0.000로 99% 신뢰수준에서 유의하게 나타났다. H1-1, H1-4는 유의미하지 않았다.

가설 H2에 대한 검정 결과 H2-3는 계수 값이 -0.190, C.R.=2.611, P=0.009로 99% 신뢰수준에서 유의미하게 나타났으나 나머지 가설은 모두 유의미한 결과를 나타내지 못하였다.

가설 H3에 대한 검정 결과 H3-1는 계수 값이 -0.149, C.R.=3.153, P=0.002로 나타났으며 H3-2는 계수 값이 0.798, C.R.=11.369, P=0.000으로 99% 신뢰수준에서 유의미하게 나타났다.

가설 H4에 대한 검정은 만족도 독립변수인 공항 환경 변수와 종속변수인 공항에 대한 만족도 변수 간에 공항 이용객의 감정, 즉 즐거움과 불안감을 통해 영향을 미칠 수 있는지를 확인하는 과정이다. 검정결과 공항의 환경 변수인 좌석 요인은 계수 값이 0.163, P=0.004 이며 청결성 요인은 계수 값이 0.316, P=0.005 그리고 기능적 구성요인은 계수 값이 0.304, P=0.002로 99% 신뢰수준에서 유의미하게 나타났다. 즉 공항 이용객의 감정요인은 공항 환경과 공항에 대한 만족도 간에 매개효과를 나타내는 것으로 확인되었다. 가설 H4는 H3의 연장선상에서 추가적인 검증으로 평가할 수 있다. 가설 H3는 단순히 공항이용객의 감정이 공항에 대한 만족도에 영향을 미치는 지 여부를 확인하였다면 H4는 H3에 영향을 주어 결과적으로 공항에 대한 만족도에 영향을 미치는 독립변수 즉 공항의 환경 요인이 무엇인지를 구체적으로 찾아내는 과정인 것이다. 결국 공항 이용객의 감정이 공항에 대한 만족도에 영향을 미칠 수 있도록 작용하고 있는 독립변수는 좌석요인과 청결성 요인 그리고 기능적 구성요인이라고 판단할 수 있다. 최종적으로 가설 검정 결과는 Table 9와 같다.

Table 9. Hypothesis test result

	연구가설	채택 여부
H1	인천국제공항의 환경은 공항이용객의 즐거움에 영향을 미칠 것이다	채택
H2	인천국제공항의 환경은 공항이용객의 불안감에 영향을 미칠 것이다	채택
H3	인천국제공항 이용객의 감정은 인천국제공항에 대한 만족도에 영향을 미칠 것이다.	채택
H4	인천국제공항의 환경이 공항이용객의 만족도에 미치는 영향관계에서 공항이용객의 감정이 매개역할을 할 것이다.	채택

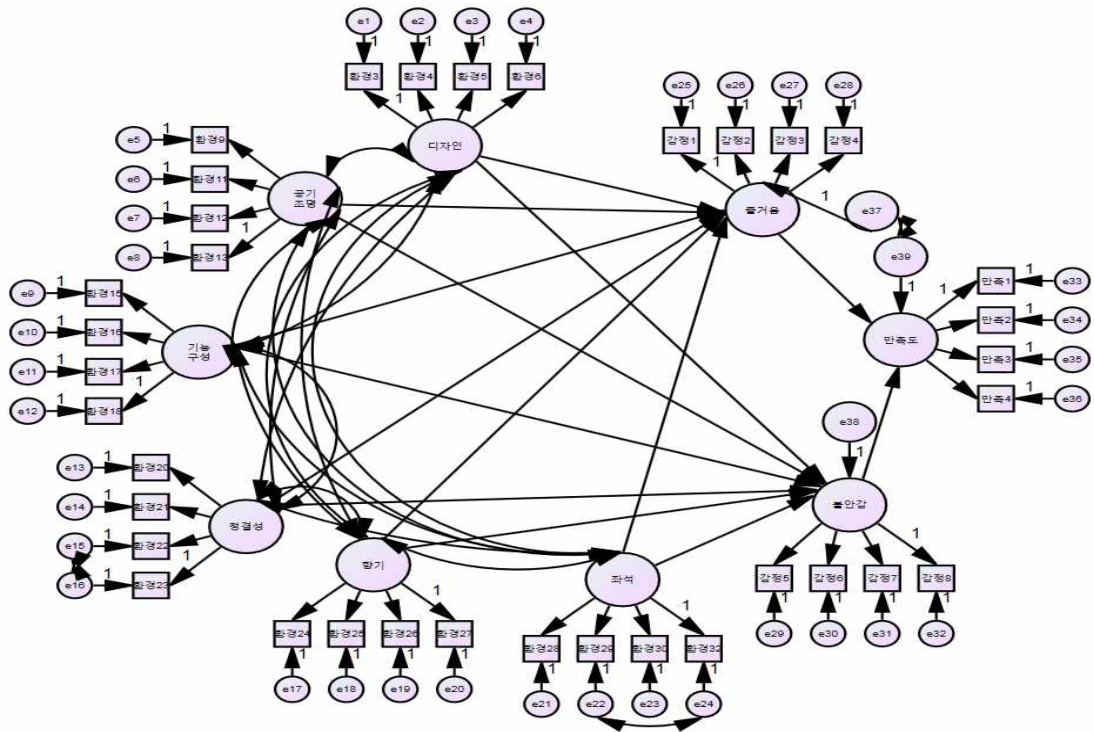


Fig 3. Suggested model

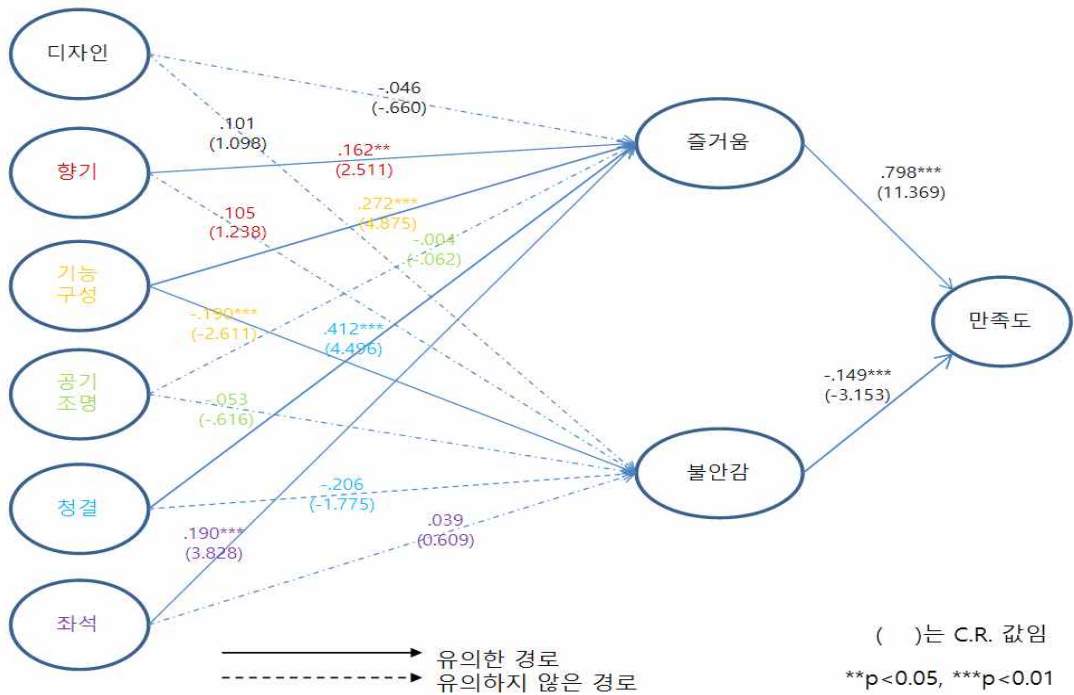


Fig 4. estimation result

V. 결론

5.1 연구의 요약

본 연구 수행을 위하여 두 개의 분석도구를 사용하였다. 먼저 SPSS 20.0을 이용하여 탐색적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석을 하였고 다음으로 AMOS 21.0을 활용하여 구조방정식 모형에 의한 가설검정을 실시하였다.

확인적 요인분석에서는 모델의 적합도를 기준으로 척도를 정화하였다. 측정모형은 수용 가능한 적합도를 나타내어 별도의 정화 과정을 거치지 않았고 곧바로 타당성 평가를 실시하였다. 집중타당성 검정은 표준 회귀계수값을 기준으로 하였고 판별타당성 검정은 표준오차 추정구간을 통해 평가하였다. 1차적으로 H1, H2, H3 가설에 대한 검정을 하였고 다음 단계에서는 H3가설에서 공항이용객의 감정이 매개역할을 수행할 수 있도록 영향력을 미치는 공항의 환경 요소를 찾아내기 위한 분석을 실시하였다.

가설에 대한 검정 결과는 다음과 같다. 먼저 가설H1에 대한 검정결과 H1-2는 95% 신뢰수준에서 H1-3, H1-5, H1-6는 99% 신뢰수준에서 유의하게 나타났으나 H1-1, H1-4는 유의미하지 않았다.

가설 H2에 대한 검정 결과 H2-3는 99% 신뢰수준에서 유의미하게 나타났으나 나머지 가설은 모두 유의미한 결과를 나타내지 못하였다.

가설 H3에 대한 검정 결과 H3-1, H3-2모두 99% 신뢰수준에서 유의미하게 나타났다.

가설 H4에 대한 검정은 만족도 독립변수인 공항 환경 변수와 종속변수인 공항에 대한 만족도 변수 간에 공항 이용객의 감정, 즉 즐거움과 불안감을 통해 영향을 미칠 수 있는지를 확인하는 과정이며 검정결과 공항의 환경 변수인 좌석 요인, 청결성 요인, 기능적 구성요인이 99% 신뢰수준에서 유의미하게 나타났다. 즉 공항 이용객의 감정요인은 공항 환경과 공항에 대한 만족도 간에 매개효과를 나타내는 것으로 확인되었다. 가설 H4는 H3의 연장선상에서 추가적인 검증으로 평가할 수 있다. 가설 H3는 단순히 공항이용객의 감정이 공항에 대한 만족도에 영향을 미치는 지 여부를 확인하였다면 H4는 H3에 영향을 주어 결과적으로 공항에 대한 만족도에 영향을 미치는 독립변수 즉 공항의 환경 요인이 무엇인지를 구체적으로 찾아내는 과정이었다.

5.2 연구의 시사점 및 한계

본 연구의 결과는 공항 산업 종사자들에게 도움이 될 수 있으며 이용객의 관점에서 공항의 환경을 이해하였다. 인천공항의 환경이 공항이용객의 감정적인 측면 즉, 즐거움과 불안감에 어떠한 영향을 미치는 지 그리고 그 공항에 대한 만족도에 감정이 매개역할을 하는 지에 대한 연구이며, 만족이라는 것도 결국 감정과 연계되어 나타나는 심리적 현상이라고 볼 때 감정과 만족도는 불가분의 관계에 있으므로 당연히 영향관계에 있다고 짐작할 수 있지만 구체적으로 공항의 환경 중에서 어떤 요인이 영향을 미치고 있는지에 대한 것은 분석을 통하여 찾아내어야 할 수 있는 사항이다.

분석결과 공항의 환경 중 대다수 요인이 공항이용객의 감정 특히, 즐거움에 영향을 미치고 있는 것으로 드러났으며, 공항 이용객의 감정은 만족도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고 이용객의 불안감에 영향을 주는 요인은 기능적 구성으로 나타났다.

공항의 환경이 공항 이용객의 감정을 통하여 공항에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인가를 발견하는 것은 공항 환경 중 어떤 요인이 간접효과를 나타내고 있는 지를 분석하는 방식으로 진행하였다. 공항 이용객의 감정이 공항에 대한 만족도에 매개효과를 나타낼 수 있도록 하는 공항 환경 요인은 기능적 구성, 청결성과 좌석 요인이었다. 설문 문항을 살펴보면 공항의 환경 요인 중 기능적 구성은 전반적으로 공항 이용객의 편의와 관련된 사항이며 좌석은 편안함과 안락함에 관한 사항이었다.

미국 내 공항을 대상으로 연구한 Bogicevic et al(2016)의 연구결과와 비교하자면 위 선행연구의 결과와 동일하게 인천공항의 향기는 긍정적인 감정 즉 즐거움에 영향을 주고 있었고 불안감에는 영향을 주지 않았으며 기능적 구성은 즐거움과 불안감에 모두 영향을 주고 있었다. 선행연구에서 미국의 공항 이용객들은 공기조명과 기능적 구성이 이용객의 불안에 영향을 주는 것으로 나타났다. 인천국제공항의 경우 기능적 구성만이 불안에 영향을 주었다. 이것은 인천국제공항의 공기조명이 잘 유지되고 있다는 것으로 판단할 수 있다. 결론적으로 공항의 환경 중 향기, 기능적 구성, 청결, 좌석의 측면을 강조하면 이용객이 즐거운 경험을 할 수 있다고 제안하며 기능적 구성을 강조하여 이용객의 불안감을 낮출 수 있음

을 제안한다. 공항의 디자인의 경우 선행연구에 비해 즐거움과 불안감에 미치는 영향이 낮게 나타났는데 이것은 인천공항은 ASQ 11연패 달성 등 현대 공항이 추구하는 고품질 자재와 색상 최신유행 매력적인 건축물 등의 잘 유지되고 있음을 판단할 수 있다.

인천공항의 환경 중 후각 단서에 주의를 기울여 향기를 강조하기를 제안하며 아로마테라피 등의 적용이 이용객의 분위기 조성 및 즐거움에 긍정적인 영향을 주어 만족도와 공항이용도를 높여줄 것으로 판단한다.

본 연구의 인구통계학적 특성을 보면 외국인에 대한 설문은 진행하지 않았고 성별이나 연령대에 대한 균형 있는 표본의 선정이 이루어 지지 않은 점이 있으며, 대상 공항 또한 인천국제공항으로 한정하고 있는 것이 연구의 한계라 할 수 있다. 향후 김포, 제주 등 타 공항에 대한 추가적인 연구와 표본 또한 외국인을 대상으로 하는 설문을 진행하는 것도 필요한 것으로 판단하며 이에 대한 것은 추가 연구에서 진행하도록 하겠다.

Reference

- [1] Bitner, M. J. 1992. Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *The Journal of Marketing*, pp.57-71.
- [2] Bogicevic, V., Yang, W., Cobanoglu, C., Bilgihan, A., & Bujisic, M. 2016. Traveler anxiety and enjoyment: The effect of airport environment on traveler's emotions. *Journal of Air Transport Management*, 57, pp.122-129.
- [3] Lucas, A. F. 2003. The determinants and effects of slot servicescape satisfaction in a Las Vegas hotel casino. *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 7(1), 1.
- [4] Lin, I. Y. 2004. Evaluating a servicescape: the effect of cognition and emotion. *International Journal of Hospitality Management*, 23(2), pp.163-178.
- [5] Humphreys, I., & Francis, G. 2002. Performance measurement: a review of airports. *International Journal of Transport Management*, 1(2), pp.79-85.
- [6] Yeh, C.-H., & Kuo, Y.-L. 2003. Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 39(1), pp.35-48.
- [7] Correia, A. R., Wirasinghe, S., & de Barros, A. G. 2008. A global index for level of service evaluation at airport passenger terminals. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 44(4), pp.607-620.
- [8] Bezerra, G. C., & Gomes, C. F. 2015. The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 44, pp.77-81.
- [9] Fodness, D., & Murray, B. 2007. Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), pp.492-506.
- [10] Jeon, S., & Kim, M.-s. 2012. The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in an international airport service environment. *Service Business*, 6(3), pp.279-295.
- [11] Van Oel, C. J., & van den Berkhof, F. D. 2013. Consumer preferences in the design of airport passenger areas. *Journal of Environmental Psychology*, 36, pp.280-290.
- [12] Reisinger, Y., & Mavondo, F. 2005. Travel anxiety and intentions to travel internationally: Implications of travel risk perception. *Journal of travel research*, 43(3), pp.212-225.
- [13] McIntyre, N., & Roggenbuck, J. W. 1998. Nature/person transactions during an outdoor adventure experience: A multiphasic analysis. *Journal of Leisure Research*, 30(4), p.401.
- [14] Hullett, C. R., & Witte, K. 2001. Predicting intercultural adaptation and isolation: Using the extended parallel process model to test anxiety/uncertainty management theory. *International Journal of Intercultural Relations*, 25(2), pp.125-139.
- [15] Hammer, M. R., & Gudykunst, W. B. 1987. The influence of ethnicity and sex on social penetration in close friendships. *Journal of Black Studies*, 17(4), pp.418-437.
- [16] Evans, G. W., & McCoy, J. M. 1998. When

- buildings don't work: the role of architecture in human health. *Journal of Environmental Psychology*, 18(1), pp.85-94.
- [17] Locke, S. A., & Feinsod, F. M. 1982. Psychological preparation for young adults traveling abroad. *Adolescence*.
- [18] McIntosh, I. B., Swanson, V., Power, K. G., Raeside, F., & Dempster, C. 1998. Anxiety and health problems related to air travel. *Journal of Travel Medicine*, 5(4), pp.198-204.
- [19] Fewings, R. 2001. Wayfinding and airport terminal design. *The journal of navigation*, 54(02), pp.177-184.
- [20] Cave, A. R., Blackler, A. L., Popovic, V., & Kraal, B. J. 2013. Passenger familiarity and intuitive navigation within airport environments. *Consilience and Innovation in Design Proceedings and Program*, 1.
- [21] Baker, J. 1986. The role of the environment in marketing services: The consumer perspective. *The services challenge: Integrating for competitive advantage*, 1(1), pp.79-84.
- [22] Spangenberg, E. R., Crowley, A. E., & Henderson, P. W. 1996. Improving the store environment: do olfactory cues affect evaluations and behaviors? *The Journal of Marketing*, pp.67-80.
- [23] Dubé, L., Chebat, J. C., & Morin, S. 1995. The effects of background music on consumers' desire to affiliate in buyer seller interactions. *Psychology & Marketing*, 12(4), pp.305-319.
- [24] Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. 1983. Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *NA-Advances in Consumer Research* 10.
- [25] Anderson, Eugene W. and Vikas Mittal 2000, "Strengthening the Satisfaction-Profit Chain," *Journal of Service Research*, 3 (2), pp.107-20.
- [26] Oliver, R. L. 1999. Whence consumer loyalty? *The Journal of Marketing*, pp.33-44.
- [27] Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. 1997. Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of retailing*, 73(3), pp.311-336.
- [28] Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. 1993. The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing science*, 12(2), pp.125-143.
- [29] Hallowell, R. 1996. The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International journal of service industry management*, 7(4), pp.27-42.
- [30] Mattila, A.S., Wirtz, J., 2001. Congruency of scent and music as a driver of in-store evaluations and behavior. *J. Retail.* 77 (2), pp.273e289.
- [31] Park Kyu Seon, 2016, The Effects of Servicescape in an Airport Passenger Terminal:A Case Study on Incheon International Airport, Korea Aerospace University
- [32] Song Ji-joon, "Statistical Analysis of SPSS /AMOS (Required for Writing Articles)", 2015., 21