

병원 선택 특성과 보안성 및 병원 서비스 품질 특성이 재이용의도에 미치는 영향

박정홍

<Abstract>

The Effect of Characteristics of Hospital Choice, Security and Hospital Service Quality Characteristics on Revisiting Intent

Junghong Park

The purpose of this study was to investigate the effect of characteristics of hospital choice and hospital service quality on service value, customer satisfaction and hospital revisiting intent and a survey involving patients and their caregivers who used the hospital before was conducted for empirical analysis. Thus, the theory and factors concerning the characteristics of hospital choice, hospital service quality, service value, customer satisfaction and hospital revisiting intent and relevant preceding research were explored after examining the preceding research, the research model was developed accordingly. A total of 459 collected questionnaires were analyze after carrying out the survey on a national scale. The findings of this study have significance since it identified the motivation that affect the choice of hospital and provide information. Also, this study could be utilized as reference data for hospitals to survive in the fierce competition, as it carried out factual survey on considerations when making choice of hospital. Furthermore, due to the low expectation of patients and caregivers for hospital administration, the study indicated that it' s linked to a significantly low chance of customer satisfaction and provide the cause. This study was differentiated with other research on hospital choice since it selected security as a factor of hospital choice, though it' s not discussed in the preceding research and moreover, conducted the empirical analysis. And the results of empirical analysis revealed that customers felt that service value was improved when the information security was strengthened. In other words, the strengthening of hospital information security could be hospital choice motivation, which means this study provided practical implication.

Key words : characteristics of hospital choice, hospital service quality, service value, customer satisfaction, Revisiting intention

I. 서 론

최근 의료기관은 경기침체와 과다경쟁 등으로 인한 경영상의 이유로 폐업하는 의료기관이 증가하고 있다. 건강보험심사평가원의 의료기관 폐업사유별 현황 및 건강보험

통계연보에 따르면 2015년 폐업한 의료기관 수는 3,047 곳이며, 이 중 38%에 해당하는 1,166개소는 경영상의 이유로 폐업을 하였다. 종별로는 의원급 의료기관의 폐업률이 전체의 44.2%(1,346개소)로 가장 높게 나타났고, 한의원 26.2%(800개소), 치과의원 19.2%(586개소), 요양병원 4.3%(132개소), 병원 4%(121개소), 종합병원 이상

* 투고일자 : 2018년 9월 1일, 수정일자 : 2019년 3월 18일, 게재확정일자 : 2019년 3월 18일

‡ 교신저자 : 박정홍, Tel : 053-783-4315, Fax : 053-783-4315, E-mail : jh8192005@gmail.com

의료기관 0.2%(7개소) 순으로 나타났다. 2015년 대한병원협회에서 발표한 자료에서도 개인병원 폐업률이 해마다 증가하고 있으며, 동네의원 개업 대비 폐업률도 2009년 약 75%에서 2013년 84%로 증가하였다.

이러한 가운데 병원들은 경쟁력을 가지고 고객을 확보하기 위한 다양한 노력들을 하고 있으며, 환자와 보호자가 만족할 수 있는 서비스와 방안들을 모색하는 것은 불가피할 것이다. 따라서 최근 병원의 고객서비스에 대한 연구가 활발히 진행되고 있는데 환자에게 제공하는 서비스의 중요성과 서비스 가치, 만족도 향상을 통한 고객확보 방안에 대한 연구들이 있다.

병원을 선택하는 환자 및 보호자(또는 고객, 또는 이용자)의 특성에 대한 연구를 살펴보면 병원선택특성에 관한 연구[1-3]이 있으며, 병원선택요인으로 의료진의 명성, 의료기술, 전통성, 친분, 거리 등을 제시하였다.

병원 및 의료서비스의 특성에 관한 연구들 중 의료서비스품질에 관한 연구[4-13]들을 살펴보면 유형성, 반응성, 신뢰성, 접근성, 이용성, 정확성 등을 요인으로 활용하여 의료서비스품질이 고객만족 및 재이용의도에 미치는 영향을 결과로 제시하였다. 이 외에도 병원서비스에 대한 특성과 병원 서비스의 품질 요인을 통한 병원서비스가치를 향상시키기 위한 연구[14-16]와 병원서비스 고객만족[17-19]에 관한 연구, 그리고 병원 재이용의도[8-9, 16, 19-20]를 향상시키기 위한 많은 연구가 이루어짐을 확인하였다.

2016년 7월 한겨레신문 보도 자료에 따르면 의료정보를 취급하는 한 회사가 의료정보와 관련한 내용을 100여억 원에 제약회사에 판매한 사건이 있음을 확인하였다. 이는 우리나라 국민 대부분이 해당되는 4,399만 명에 이르는 정보로써 민감한 개인의료정보에 대한 보안성에 대한 취약점을 드러내는 사례라 할 수 있다. 이처럼 개인의 의료정보에 대한 유출이나 노출 위험이 점차 커지면서 개인 의료정보보안에 대한 중요성이 부각되고 있다. 하지만 국내 병·의원의 개인의료정보보안에 대한 인식 및 보안 수준은 미흡한 편이다.

정보 보안성에 대한 중요성이 부각되고 있는 반면에 정보 보안성에 관한 연구는 미흡한 수준이다. Ok et al.은 홈페이지 이용 시 개인의료정보보안에 대한 연구를 진행하였고[21], Kim은 원격의료서비스 이용 시 개인의료정보 보안에 대한 연구를 실시하였다[4]. 이들은 홈페이지

이용 시와 원격의료서비스에 관한 연구로써 실제 가장 중요한 병원 이용에 관한 실증 연구가 진행되지 못한 한계가 있고, 보안에 관한 연구를 실시한 수준에 그쳤다.

따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 현재 우리나라 의료계의 주요한 이슈 중 하나인 보안을 요인으로 구성하여 실증 분석하고자 하였다. 의료진, 원무행정, 병원명성을 요인으로 하는 병원선택특성과 유형성, 반응성, 정보 보안성을 요인으로 하는 병원서비스품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향에 관하여 살펴보고자 한다.

본 연구는 병원을 이용한 경험이 있는 전국의 환자 및 보호자를 대상으로 설문을 실시하였고, SPSS 24와 AMOS 21을 활용하여 요인분석 하였다. 본 연구의 결과는 병원에서의 정보 보안성의 중요성을 강조하기 위함에 의의를 가지며, 정보 보안성이 향상되면 고객만족을 통한 해당 병원을 재이용하는 계기가 된다는 것을 확인함으로써 정보 보안성의 향상이 병원에도 긍정적인 영향을 미치므로 보안의 중요성과 더불어 정보 보안성의 향상을 제안하였다.

II. 이론적 배경

1. 병원선택특성과 관련한 선행연구

Wind & Spitz는 환자 및 보호자가 의료 서비스를 선호하는데 가장 중요하게 고려하는 속성으로 병원의 유형, 물리적인 외관, 접근성, 의사의 명성, 의사의 예약, 1일 병실요금 등 6가지를 제시하였다[22]. Boscarino & Steiber는 주거지에서의 가까운 거리/편리성, 이용하고 있는 의사, 전문의의 유무, 최고의 시설/기술의 유무, 알고 있는 병원스텝, 병원스텝에 대한 과거 경험, 저렴한 비용, 병원의 규모, 종교적 제휴관계 등의 순임을 강조하였다[23].

그리고 Park은 병원선택에 영향을 미치는 요인으로 의술의 신뢰성, 병원시설의 편리성, 진료절차의 신속성, 진료비의 적절성, 접근의 용이성, 의사의 실력, 환자상태에 대한 의료진의 설명, 그리고 의료장비의 현대성을 제시하였다[24].

Kim은 치과 의료기관 선택요인으로 직원의 태도와 능력요인, 시설, 장비, 규모요인, 진료비용, 진료절차, 대기

시간, 교통에 대한 요인을 제시하였다[25].

Lee는 개인적인 특성의 관점에서 병원선택 요인에 관하여 연구하여 기업병원의 경우, 시설의 현대성, 병원의 청결도, 다양한 서비스, 교통의 편리성, 접근의 용이성을 제시하였다. 그리고 대학병원의 경우, 의사의 실력과 의술에 대한 자신감, 의사의 친절도, 의사의 명성, 그리고 의료시설의 훌륭함과 같은 의사 중심의 요인을 제시하였다[26].

그리고 Cho et al.은 연구에서 의료기관 선택기준을 질과 편의성 요인으로 나누었다. 그는 외래와 치과서비스는 편의성 요인이, 입원 서비스는 질적 요인이 중요한 의료기관 선택 기준이라 주장하였다. 그리고 의료에 대한 정보를 활용하는 정도에 따라서는 외래와 치과서비스의 경우 정보자료 활용도가 높은 군에서 낮은 군에 비해 질적 요인에 따라 의료기관을 선택하는 경우가 많다고 하였다[27]. Lee는 소비가치이론에 의한 병원선택 요인 연구에서 병원 유형별로 소비가치 요인을 비교한 결과, 종합병원 이용자들은 주거지 근접성 요인을 중시하였고, 대학병원 이용자들은 서비스의 신뢰성, 전통성, 사회적 친분 관계의 연계성, 사회적 명성 등을 강하게 인지하였다고 주장하였다[28]. Han은 의료서비스를 선택할 때 고려하는 인구사회학적 요인별로 차이가 있는지에 대한 연구를 실시하였다. 그는 연구에서 진료시간, 현대적 시설, 접근성은 남성보다 여성이 더 중요하게 고려함을 밝혔다. 그리고 연령을 중심으로는 한 연구결과에서는 50세 이상이 의사의 명성을 중요시하는 반면에 20세 이하의 집단은 짧은 대기시간을 병원선택시 고려하는 것으로 나타났다[29].

Park et al.은 대외이미지가 환자 및 보호자의 재이용의도에 영향을 미침을 강조하였다[30]. 그리고 Park은 병원선택요인과 고객만족 및 고객충성도와의 관계를 연구하였고, 병원선택 요인으로 접근성, 인적요소, 내부시설, 병원이용절차, 병원평판으로 구분하였다[31].

Bae는 재이용의사와 관련한 연구로는 치과의료 서비스 질이 환자의 만족과 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구에서 전국의 50세 이상 치과환자를 대상으로 연구를 실시하여 물리적 환경, 인적서비스, 병원 명성들이 서비스 가치, 환자만족도, 재이용의도와 연관이 있다고 주장하였다[15]. Lee는 여성전문병원을 대상으로 여성 환자들의 고객만족과 차후 재방문을 유도하려면 의료서비스에 대한

신뢰성을 높여야 한다고 제시하였다[32]. Kang은 의료서비스품질과 고객만족도, 재이용의도 그리고 추천(구전)의도 상호연관성을 살펴보고, 이에 영향을 받을 서비스가치와 명성의 매개역할의 분석 결과 고객만족이 재이용의도와 추천의도에 영향을 미침을 확인하였다[19].

Kim은 환자의 효용가치가 병원선택 만족도 및 재방문의도에 미치는 구조적인 영향관계를 연구함에 있어 인적서비스 품질, 의료서비스 품질, 병원의 평판, 내적 물리적 환경, 지각하는 가치, 선택 만족도를 요인으로 제시하였다[33].

병원선택특성과 관련한 선행연구를 살펴본 결과 병원선택의 요인이 고객만족, 서비스가치, 고객충성도, 그리고 재방문의도와 관련이 있음을 확인하였다 이와 같은 선행연구를 기반으로 하여 본 연구에서는 병원선택의 특성이 서비스가치와 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미치는지 살펴보기 위하여 고객가치와 고객만족을 매개로 재방문에 관한 연구를 진행하고자 한다. 그리고 병원선택 특성의 요인은 [8], [15], [19]의 연구에서 활용한 의료진 요인, 원무행정요인, 병원명성요인으로 구성하였다.

2. 병원서비스품질과 관련한 선행연구

병원서비스품질에 대한 개념과 정의는 매우 다양하며 병원서비스품을 구성하는 차원에 대해서는 다음과 같이 여러 선행연구가 이루어졌다.

Evans & Barry는 의료서비스를 의료행위(진단, 진료) 및 부가적으로 생성되는 의료외적 행위로서 의료소비자에게 제공되는 중간적 생산물이며 지적 전문업으로 정의하였다[34].

Rho는 의료서비스 분야는 일반 서비스와는 달리 고도로 전문화되고 과학화된 서비스의 특징을 가지고 있다 [14]. 따라서 의료서비스 품질에 대한 개념과 정의도 매우 다양하기 때문에 측정 도구도 독자적으로 개발되어 사용해왔다[35-37]. 그러나 Lytle & Mokwa에 따르면 의료기관에서도 고객 중심 경영으로 인해 환자가 인지하고 있는 품질에 대한 중요성이 대두되면서 일반서비스산업에서 사용되고 있는 측정도구들이 받아들여지고 있다[36].

이러한 의료서비스의 질을 측정하기 위해서 Barden et al.은 의료서비스 제공에 직접적으로 영향을 미치는 구조, 과정 또는 진료결과를 전체 또는 일부분의 요인을 측

정하는 것이 의료서비스를 측정하기 위하여 가장 적합한 방법이라고 하였으며[38], Mc Cue & Barber와 Paul은 환자는 육체적, 정신적으로 스트레스가 높은 상황으로 내원하게 됨으로 병원 서비스에 대한 객관적인 품질보다 환자에 의해 인지된 품질이 더 중요하다고 하였다[39-40]. 또한 [19]는 환자진료를 위한 의사결정시 보호자가 여러 역할을 수행함으로 품질측정에 있어 보호자 측면도 고려되어야한다고 강조하였다.

병원서비스의 품질요인에 대한 연구도 활발히 진행되고 있다. Reidenbach & Sandifer-Smallwood는 Parasuraman et al.이 제시한 10가지 구성차원으로 구분한 것을 기준으로 의료서비스 질을 측정하기 위한 41개 설문문항을 개발한 후 병원을 다녀간 219명의 환자를 대상으로 설문조사를 실시하였다[41-42]. Moon은 의료서비스 질을 환자의 믿음, 병원의 신뢰도, 치료의 질, 부대시설 및 서비스, 물리적 시설, 진료 대기시간, 환자에 대한 심적 배려 등의 7개 차원으로 분류하였으며, 의료서비스 구성 차원을 보건 의료에서 SERVQUAL 개념을 가장 먼저 적용하였다[1].

병원서비스품질의 구성요인에 대해 Lytle & Mokwa은 접근성, 포괄성, 지속성, 효율성으로 제시하였고[36], Ware & Snyder는 의사의 행동, 의료적 보살핌의 이용가능성, 접근체계, 의료적 보살핌의 계속성과 편리성 등 4가지 차원으로 구성하였다[43].

국내연구의 경우 Kim는 서비스품질 요인으로 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성으로 구성하였다. 인지된 이용용이성의 요인으로는 의료기술 확신성과 정보보호 염려(보안성)로 구성하였다[4]. Im은 서비스품질유형을 유형성, 신뢰성, 응답성으로 구분하였다[12]. Park은 의료서비스 품질을 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성으로 구성하였다[9]. Ok et al.은 서비스품질을 유용성, 심미성, 반응성, 보안성, 의료정보 제공성으로 구성하였다[21]. Lee는 외래환자의 의료서비스 만족도 요인에 대한 연구결과 병원환경 및 편의시설, 원무 관리 및 보조서비스, 의사진료의 3개 차원을 도출하였으며[44], Yu et al.도 외래환자가 인지하는 의료서비스 질의 구성차원을 분석한 결과 진료수준과 의사, 비의사진료, 이용절차, 시설, 청결 등 5가지 차원으로 구분하였다[45]. Park은 병원입원환자를 대상으로 의료서비스 질의 구성차원을 분석한 결과 보살핌, 진료서비스, 이용절차, 병원 내 분위기, 시설 및 설비, 청결, 서비스 적정성 및 건강상태 등 7개 차원으로 구

분하였고[46], Jeon은 의사진료서비스, 간호서비스, 직원서비스, 입원서비스, 진료·검사·투약서비스, 식사서비스 그리고 편의시설서비스로 구분하였다[10].

Kiboume은 의료서비스를 의료기관의 외향적 요소(외형성), 의료서비스 제공에 대한 믿음의 정도(신뢰성), 의료서비스의 정확성 정도(확신성), 환자에 대한 신속한 반응 정도(응답성), 환자에 대한 개인적 관심 정도(공감성) 등으로 구성되어 있다고 했다[47].

기술의 발달로 신속하고 정확한 의료서비스가 가능하게 되었지만, 보안 관련 여러 가지 문제점이 수반되고 있다. 이렇게 정보 보안성에 대한 중요성은 점점 높아져 가고 있지만 Ok et al.은 홈페이지 이용 시 개인의료정보보안에 대한 연구를 진행하였고[21], Kim은 원격의료서비스 이용 시 개인의료정보 보안에 대한 연구를 실시하였을 뿐[4], 이에 대한 선행 연구는 아직 미비한 실정이다.

지금까지 병원서비스품질에 관한 연구를 살펴본 결과 다양한 요인들이 연구자의 의도에 따라 연구가 됨을 확인하였다. 본 연구에서는 병원서비스품질의 요인으로 [4], [9], [12]가 사용한 유형성과 반응성을 활용하고자 한다. 더불어 의료시설의 정보 보안성을 서비스 품질의 요인으로 구성하고자 하며, 이는 [4], [21]이 의료서비스에 보안성을 사용한 것을 근거로 구성하였다.

3. 서비스가치와 고객만족 그리고 재이용의도에 관한 연구

의료서비스가치란 환자가 의료서비스에 대해 지불한 것과 서비스에서 느끼는 효용에 대한 전반적인 평가로 정의할 수 있다[48-51]. [48]는 소비자들은 실제 서비스 가치의 지각에 있어서 복잡하고 치밀한 계산에 의해서가 아닌 보다 간단하고 친숙한 과정을 통하여 서비스가치를 지각한다고 주장하였다.

Ettinger는 환자들은 제공받은 서비스에 대한 편익과 서비스를 제공받기 위해 지불한 비용간의 상쇄효과를 통하여 서비스에 대한 가치를 지각하게 된다고 설명하였다. 즉, 환자들은 진단과 처치가 적절하게 이루어졌는가?, 진료를 받는 과정이 불편하거나 불쾌하지는 않았는가?, 병원의 이미지는 좋은가? 와 같은 요인으로 제공받은 서비스에 대한 편익을 평가하고 그에 대한 대가로서 본인이 지불한 금전적, 비금전적 비용을 고려하여 서비스 가치를

평가하게 된다는 것이다[17, 50].

Kwon의 연구에서도 의료서비스 품질요인이 서비스가치와 고객만족뿐만 아니라 서비스가치가 재방문의도에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보았다[52].

서비스가치와 고객만족도와의 관계에 있어서 Moss et al.은 산모들의 출산 후 방문간호서비스에 대한 만족도가 급격하게 감소하는 것은 출산 전에 비해 출산 후 방문간호서비스에 대한 가치가 떨어지는 것에 기인하는 것으로 의료소비자가 인지하는 가치는 만족의 선행변수로서 만족/불만족에 직접적인 영향을 미친다고 설명하였고, 서비스가치에 대한 고객의 평가는 미래의 재이용의도와 다른 행위 의도에 영향을 준다고 하였다[19, 53].

최근 환자만족(patient satisfaction)이라는 용어가 보건의료분야에 있어서 주목을 받고 있다. Kim은 환자만족이라는 것은 환자가 의료서비스 품질에 대해 갖는 개념과 분리될 수 없기 때문에 불만족은 고객을 잃는 것을 의미할 뿐 아니라, 의료기관의 이미지에 손실을 가져오는 것을 의미하기도 한다. 환자만족은 오늘날과 같이 경쟁적인 의료시장 환경에서는 매우 중요하다[54].

Fox & Storms는 환자만족도를 진료에 대한 인식(orientation toward care)과 진료상황(conditions of care)의 2가지 차원으로 나누어 정의하였다. 여기서 진료에 대한 인식은 병원을 이용할 때 환자들이 원하는 것과 기대하는 것을 의미하며, 진료상황은 진료방법이라든지, 병원의 위치, 대기시간, 비용, 진료결과 등 실제로 진료가 이루어진 과정을 의미한다[55]. Oliver RA는 진료에 대한 인식과 실제로 진료가 주어진 상황이 서로 일치하면 환자들은 만족하게 되지만 일치하지 않으면 환자들은 불만족하게 된다고 설명하면서 만족도를 측정하기 위한 일치모형(congruency model)을 제안하였다[56]. 이들의 이러한 정의는 [56]의 기대-성과 불일치모형(expectancy-performance disconfirmation model)에 기인한다[17].

Park은 고객만족은 서비스 이용자의 경험과 기대치 간의 차이를 주관적으로 평가하는 것이지만, 의료 서비스의 품질을 평가하는 기준으로도 간주된다고 하였다[46]. Yoon & Park은 환자의 만족은 의료서비스의 품질을 평가하는 중요한 결과가 되고 있으며, 병원 재이용 의사, 타인에게 권유 의사와도 관련되는 등 의료서비스에 대한 환자의 기대치와 실제 경험치 간의 차이에서 이루어지는 주관적 판단이라 보았다[57].

Singh은 환자만족도란 의료서비스 질을 측정하기 위한 지표에 의해 개념화될 수 있는 태도(attitude)라고 정의하고, 의료서비스에 대한 다차원적인 평가(multidimensional evaluation)로서 환자들은 의료서비스에 대한 개별 속성을 (1)매우 만족 ~ (6) 매우 불만족의 리커트척도로 평가할 수 있다고 설명하였다[58].

Yoon & Park도 서비스 질과 만족도에 대한 선행변수로서 서비스의 질뿐만 아니라 그 서비스를 획득하기 위해 지출된 비용(서비스 가치)을 함께 고려하여야 한다고 하였다[57].

Jeon은 고객만족을 위해서는 병원이 의료서비스품질 관리를 통한 수준 높은 의료서비스를 제공하고자 많은 노력을 기울여야 한다고 주장하였다. 그는 고객이 인지하는 의료서비스품질 변수 중에서 의사진료서비스, 간호사서비스는 고객만족에 직접적으로 영향을 미침을 강조하였다. 이는 의사 및 간호사의 진료 및 치료가 고객의 입장에서 이해하기 쉽게 충분한 설명을 필요로 한다는 것을 확인시켜 준다. 즉, 충분한 설명은 진료 및 치료를 수행하는 데 필요할 뿐만 아니라 충분한 정보제공을 통해 고객의 주체적 판단에 도움이 된다. 이를 위해 고객별로 충분한 진료시간이 확보되어야 할 것이며, 특히 수술에 국한되지 않은 진찰, 검사, 치료 등의 모든 진료단계에서 고객에게 필요한 정보를 사전에 제공하여 충분히 이해가 되도록 하여야 한다고 강조하였다[10].

마지막으로 재이용의도와 관련된 선행연구를 살펴보면 Park et al.은 재이용 의도는 미래의 구매행동에도 영향을 미친다는 점에서 중요한 정보를 제공하며, 서비스 분야에서 지속적인 수익창출의 핵심 요소로 재이용의도의 향상을 제시하고, 새로운 고객의 유치는 기존 고객에게 서비스하는 것보다 많은 비용이 소요되기 때문에 기존의 고객들과 장기적인 관계를 유지하면서 반복구매와 교차판매를 유도하는 것이 더 효율적이라고 하였다[6].

Hwang은 긍정적 경험을 할 경우 부정적 경험을 했을 때보다 더 다양한 내용을 구전시키며[59], Kang은 이러한 긍정적이거나 혹은 부정적 구전정보가 방문 의도에 영향을 미침을 확인하였다[19].

[14], [60], [61] 등의 연구에서 재이용의사를 평가하기 위하여 재이용할 의사, 병원을 지인에게 권유할 의사를 리커트척도로 측정하여 분석하였다.

이러한 선행연구자들의 연구결과를 종합해 보면 고객

만족에 의한 재방문 의도가 서비스제공자와 고객 간의 상호작용관계에 의해서 결정될 수 있다. 의료서비스에 만족을 표시한 고객이 재이용을 한다면 아무런 홍보에 대한 투자 없이 지속적으로 고객을 확보하게 되고, 장래적인 전망으로 볼 때 고객들이 오랜 기간 지속적으로 수요를 창출하므로 고정고객으로 전환될 가능성이 있어 비용의 절약뿐만 아니라 기업 마케팅의 최종 목표인 이익을 미리 확보한 것이나 마찬가지가 될 수 있다. 따라서 고객의 재방문 의도는 기업운영에 없어서는 안 될 필요 불가결한 것으로 중요성이 더욱 크게 부각된다[19].

하지만 본 연구에서 진행하고자 하는 정보 보안성 부분에 대한 연구는 미흡함을 확인할 수 있었고, 정보 보안성을 의료서비스 품질의 요인으로 구성하여 연구를 진행하였다. 이러한 차원에서 본 연구에서는 독립변수인 의료진, 원무행정, 병원명성을 요인으로 하는 병원선택특성과 유형성, 반응성, 정보 보안성을 요인으로 하는 병원서비스 품질로 활용하고자 하며 <그림 1>과 같이 연구모형을 제시하였다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설의 설정

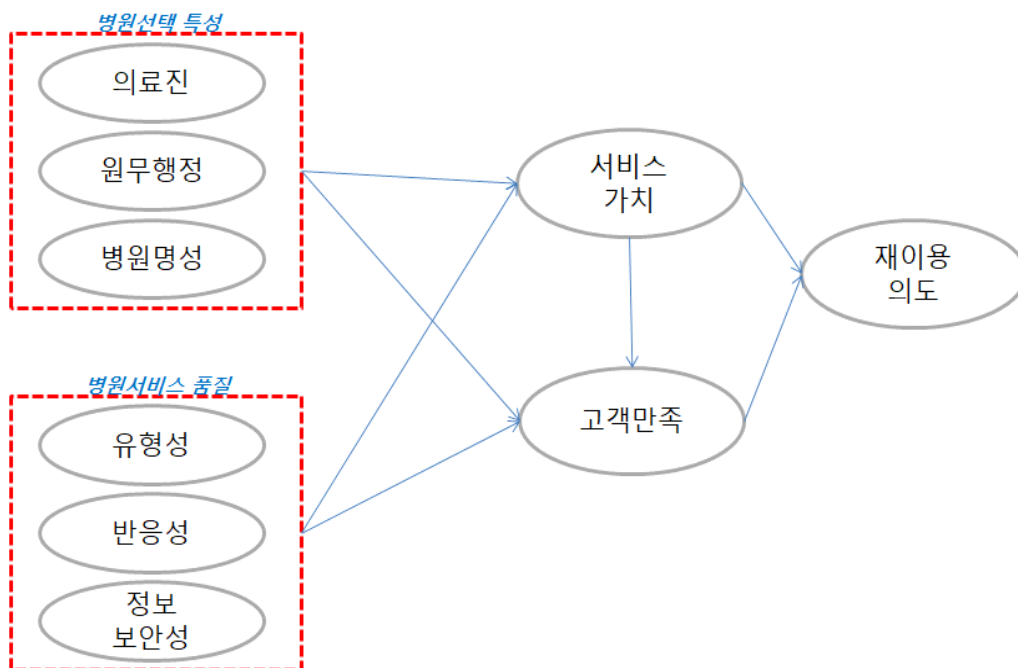
1. 연구 모형

본 연구는 병원선택특성과 병원서비스품질이 서비스가치, 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 병원이용경험이 있는 환자나 그 보호자를 대상으로 설문문을 실시하여 실증분석을 하였다. 이를 위해 선행연구를 통해 병원선택특성, 병원서비스품질, 서비스 가치, 고객만족, 재이용의도에 관한 이론과 요인들을 살펴보았다.

2. 가설의 설정

1) 병원선택특성과 서비스가치, 고객만족, 그리고 재이용의도에 관한 가설 설정

Bae는 의료기관의 물리적 환경, 인적서비스, 병원명성 및 서비스가치, 환자만족, 재이용의도의 구조적 인과관계를 분석하고 환자와 의료서비스 제공자 간의 개념적 틀을 제시하기 위해 치과병원의 물리적 환경, 인적서비스, 병원명성은 서비스가치, 환자만족, 재이용의도에 영향을 실증분석 하였다[15]. Kim은 부산에 소재하고 있는 병원을 대상으로 그 곳에 입원하고 있는 환자를 대상으로 환자가 지각하는 가치와 병원선택 만족의 관계와 이러한 관계가



<그림 1> 연구모형(Research Model)

의료이용자의 병원충성도에 직접적인 영향을 미치는가를 실증분석 하였다[8] Kang은 의료서비스품질과 고객만족도, 재이용의도 그리고 추천(구전)의도 상호연관성을 살펴보고, 이에 영향을 받을 서비스가치와 명성의 매개역할의 분석을 위해 의료서비스품질과 고객만족도, 서비스가치, 명성, 고객만족도 서비스가치, 명성, 재이용의도, 추천(구전)의도, 서비스가치의 의료서비스 품질과 고객만족사이의 매개 작용, 명성의 의료서비스 품질과 고객만족사이에서의 매개 작용의 가설을 설정하여 실증분석 하였다[19].

지금까지 살펴본 바와 같이 다양한 분야에서 병원선택 특성과 서비스가치, 고객만족, 재이용의도에 관하여 다양한 연구 가설이 수립됨을 확인하였으며 이러한 근거를 바탕으로 병원선택특성과 서비스가치, 고객만족, 그리고 재이용의도에 관한 다음 가설 수립이 가능하다고 하겠다.

가설1. 병원선택특성은 서비스가치, 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.1. 의료진의 특성은 서비스가치를 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.2. 의료진의 특성은 서비스가치와 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.3. 의료진의 특성은 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.4. 원무행정은 서비스가치를 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.5. 원무행정은 서비스가치와 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.6. 원무행정은 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.7. 병원명성은 서비스가치를 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.8. 병원명성은 서비스가치와 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설1.9. 병원명성은 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

2) 병원서비스품질과 서비스가치, 고객만족, 그리고 재이용의도에 관한 가설 설정

Im은 병원서비스 품질 중 유형성, 신뢰성 및 응답성을 선택하여 고객이 지각하는 서비스품질이 몰입과 전반적인 만족 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구를 실시하였고 [12], Kim은 원격의료서비스의 수용에 대한 영향요인을 기술수용모델을 기반으로 분석하고 인과관계를 규명하여 수용모델을 제시하기 위해 연구가설을 수립하여 연구를 실시하였다[4]. Ok et al.은 의료정보사이트의 e-서비스 품질이 해당 사이트 이용자의 만족과 신뢰를 통해 잠재적 소비자의 실제 의료기관에 대한 기대와 해당 의료서비스를 이용하려는 의도를 파악하기 위해 연구가설을 수립하여 실증분석을 하였다. 이처럼 병원서비스품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향에 관하여 다양하게 연구가 이루어짐을 확인하였고[21], 이를 바탕으로 다음과 같은 가설설정이 가능하다고 할 것이다.

가설2. 병원서비스품질은 서비스가치, 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.1. 유형성은 서비스가치를 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.2. 유형성은 서비스가치와 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.3. 유형성은 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.4. 반응성은 서비스가치를 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.5. 반응성은 서비스가치와 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.6. 반응성은 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.7. 정보 보안성은 서비스가치를 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.8. 정보 보안성은 서비스가치와 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

가설2.9. 정보 보안성은 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이다.

3. 설문항목 구성을 위한 조작적 정의와 설문문의 구성

본 연구를 위한 설문의 구성을 위해 도출된 요인들에 대한 조작적 정의를 실시한 후 설문문을 구성하였다. 설문의 구성은 인구통계학적 분석을 위한 응답자 기본 사항 6 문항, 응답병원 기본 사항 11문항, 병원선택특성 관련 의료진 8문항, 원무행정 8문항, 병원명성 7문항, 병원서비스품질 관련 유형성 8문항, 반응성 6문항, 정보 보안성 5 문항, 서비스가치 및 재이용의도 관련 서비스가치 8문항,

고객만족 8문항, 재이용의도 8문항으로 구성하여 <표1>로 요약 정리하였다.

4. 변수의 측정과 통계 분석 기법

본 연구에서는 2개의 독립변수(병원선택특성, 병원서비스품질)로 구분하고, 병원선택특성은 의료진, 원무행정, 병원명성으로 구분하였다. 그리고 병원서비스품질 특성은 유형성, 반응성, 정보 보안성으로 하였다. 2개의 매

<표 1> 가설 설정과 설문 구성을 위한 변수의 도출 요약
(summary of variables for hypothesis setting and questionnaire construction)

구분	요인	조작적 정의	설문 문항	출처
의료진 (8문항)	의사의 태도 및 충분한 실력으로 정의 간호사 및 의료진의 친절함 및 봉사정신의 정도로 정의		- 의사의 환자에 대한 친절도 - 의사의 실력 - 환자에 대한 의사들의 친절한 설명 - 환자에 대한 의사의 대우 - 의사의 적절한 진료시간 - 환자에 대한 의료진의 주의사항 설명 - 환자에 대한 간호사의 친절도 - 환자의 요구에 대한 간호사의 즉각적인 응대	김미교(2007); 김병용(2010); 전주섭(2010); 강현수(2014); 배종백(2015);
			- 환자에 대한 행정직원의 친절도 - 외래접수절차의 편리성 - 환자의 요구에 대한 행정직원의 즉각적인 응대 - 진료대기시간의 적절성 - 수납대기시간의 적절성 - 입·퇴원 절차의 편리성 - 검사절차의 편리성 - 행정직원들의 업무처리의 신속도	
병원행정 (8문항)	서비스를 제공하는 직원들의 친절한 정도 및 병원행정절차의 편리한 정도로 정의			김미교(2007); 김병용(2010); 전주섭(2010); 강현수(2014)
독립 변수	병원명성 (7문항)	병원이 제공하는 의료서비스에 대한 믿음의 정도 및 병원계속이용에 대한 애착의 정도로 정의	- 의료서비스 질의 우수성 - 지역에서 유명한 병원 - 유명한 의사의 많음 - 의료의 질에 대한 신뢰성 - 주변의 이용하는 사람이 많은 정도 - 진료과목의 다양성 - 전반적인 평판	김미교(2007); 강현수(2014); 배종백(2015)
			- 최신의료장비의 갖추 여부 - 깨끗한 시설 - 내외부 안내표지의 잘됨 정도 - 접근의 편리성 - 충분한 주차시설 - 충분한 휴게공간과 같은 편의시설 - 충분한 환자를 위한 녹지공간 - 환자 및 보호자를 위한 적절한 식당	
유형성 (8문항)	병원의 유형적 요소와 직원들의 외양으로 정의			김미교(2007); 박수익(2009); 김병용(2010); 강현수(2014)
반응성 (6문항)	병원이용자의 요청에 대한 서비스를 제공하는 직원들의 의지 및 태도로 정의		- 직원들의 자발적인 서비스 제공 - 고객의 요구사항에 대한 의료진의 신속한 처리 - 바쁠 때 환자의 요구에 대한 의료진의 신속한 응답 - 환자에 대한 의료진의 진심어린 염려 - 의료진 외의 직원들의 고객에 대한 친절도 - 도움이 필요할 때 가까이 도우려는 의료진의 태도	박수익(2009); 김인주(2012); 임영인(2013)

구분	요인	조작적 정의	설문 문항	출처
	보안성 (5문항)	개인정보가 공개되는 것에 대한 민감한 정도로 정보의 보안성으로 정의	<ul style="list-style-type: none"> - 의료정보보안 체계 수립의 적절성 - 의료정보 데이터 보호 - 개인건강정보 보호 - 의료정보보안 인증 취득이 재방문의도에 미치는 영향 - 개인건강정보보호가 잘 이뤄지는 병원을 우선적 선택 	옥샘 등(2009); 김성수(2010)
	서비스가치 (8문항)	의료서비스 이용자가 의료서비스에 대해 지불한 비용과 의료서비스에서 느끼는 것으로 판단한 효용에 대한 전반적인 평가로 정의	<ul style="list-style-type: none"> - 지불한 돈에 비해 받은 의료서비스의 가치 - 제공받은 의료서비스의 적절성 - 의료서비스 요금의 공정성 - 의료서비스 요금의 수용정도 - 다른 병원과의 비교 시 의료서비스 요금의 적절성 - 환경의 편안함 - 의료서비스를 위해 기다리는 시간의 불편하지 않음 	김미교(2007); 박수익(2009); 박영대(2011); 강현수(2014); 배종백(2015)
매개변수	고객만족 (8문항)	진료서비스의 만족, 진료외서비스에 대한 만족, 전반적 서비스 만족, 그리고 병원선택에 대한 만족의 정도로 정의	<ul style="list-style-type: none"> - 의료진과의 관계에 대한 만족도 - 의료장비에 대한 만족도 - 부대시설에 대한 만족도 - 진료에 대한 만족도 - 약속한 진료시간을 잘 지키는지 여부 - 병원 이용 결정에 대한 만족도 - 병원 선택에 대한 전반적인 만족도 - 병원에 대한 욕구의 충족 정도 - 담당의사의 권유 시 추가로 다른 진료를 받을지 여부 - 건강관리나 신체검사 같은 추가적인 검사를 받고 싶은 정도 	김미교(2007); 박수익(2009); 박이섭(2013); 강현수(2014)
종속 변수	재이용의도 (8문항)	의료소비자가 미래에 의료서비스의 필요를 느낄 때 재이용하겠다는 주관적 판단 정도로 정의	<ul style="list-style-type: none"> - 재이용여부 - 병원 이용 시 이 병원의 재이용의사의 정도 - 가족 등 주위에 이 병원의 좋은 점을 이야기할 의향 - 다른 병원보다 비싸더라도 계속 이용할 의향 - 이 병원에 대해 좋게 이야기할 의향 - 동일한 질병이나 사고로 진료 받게 될 경우 이 병원을 다시 찾을 의향 	김미교(2007); 강한승(2007); 박수익(2009); 강현수(2014)

개변수(서비스가치, 고객만족), 그리고 1개의 종속변수(재이용의도)를 선정하였다. 선행연구를 기반으로 하여 변수를 도출하고 본 연구의 목적에 맞게 조작적 정의를 실시한 후 설문을 구성하였다. 본 연구를 위한 설문문항은 선행연구에서 사용된 요인과 선행연구자가 사용한 문항을 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였으며, 세부 문항의 내용과 문항 출처는 <표1>로 요약 제시하였다. 설문지는 5점 리커트척도로 구성하였으며, 설문을 구성하여 배포하기 전 설문 문항의 이해가 필요하거나 삭제가 필요하다고 판단되는 문항을 의료계 및 학계 전문가의 도움을 받아 보완을 실시한 후 설문조사를 2017년 9월4일 - 2017년 10월 20일까지 진행하였다.

본 연구의 대상은 전국적으로 병원이용경험이 있는 일반인을 대상으로 선정하였다. 확보된 연락처로 직접 연락하여 연구의 목적을 설명하고 설문을 응해줄 것을 요청하였다. 설문의 객관성과 응답률을 높이기 위해 설문 배포

후 설문지 내용상 이해가 잘 안되거나 궁금한 사항을 확인하여 설문회수를 독려하였다. 본 연구에서는 일부의 설문 응답이 전체를 대표하는 샘플 편향(Sampling Bias)의 오류를 줄이고자 연령, 성별, 거주 지역, 최종학력 등을 다양하게 선정하여 어느 한곳에 치중되지 않도록 설문 대상 선정하였다.

IV. 연구 결과

본 연구의 목적을 실증분석하기 위하여 구조화된 설문지 1000부를 배포하여 467부(30.2%)를 회수하였다. 그 중에서 답이 누락되어 있거나 불성실한 응답 8부를 제외한 459부(28.6%)를 연구 자료로 활용하였으며 세부내용은 <표 2>와 같이 제시하였다.

1. 분석결과

1.1. 신뢰성과 타당성 분석

병원선택특성요인에 대한 정성적 관점에서 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)와 Barlett의 구형성 검증을 통해 표본의 적절성을 평가한 결과 KMO 값이 0.868로 0.7을 상회함을 확인하였다. 구형성 검증에서도 귀무가설이 유의확률 0.000으로 기각되었으므로 전체 상관관계 행렬이 요인분석에 적합하다고 할 수 있다. 그리고 공통성(Communality)은 기준치 0.4 이상인 경우 양호하다고 할 수 있는데, 각각의 측정항목의 공통성은 최소 0.423(행정1) 이상을 나타내 공통성을 확보하였다.

다음으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 회전성분으로 추출된 요인 수는 3개로 아이겐 Value가 1이상임을 확인하였고, 전체 설명력이 60.630%로 60%를 상회함에 따라 탐색적 요인분석을 충족했다고 판단을 하였다.

다음으로 설문 문항의 정확성을 측정하기 위하여 사회과학 연구에서 가장 널리 사용되는 Chronbach's Alpha

를 사용하였다. α 계수는 0.6이상이면 신뢰성이 있다고 보며 SPSS 24.0으로 측정된 결과, 요인들의 결과 값 중에서 가장 낮은 값인 행정 0.825로 모두 0.6 이상을 나타내어 신뢰성이 확보되어 내적일관성에 문제가 없다고 판단하였다. 지금까지 정리한 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석에 대한 세부사항을 <표 3>으로 정리 후 제시하였다.

그리고 병원서비스품질 요인에 대한 요인분석과 신뢰도 분석의 결과이다. 먼저 KMO는 0.813으로 기준인 0.7을 상회하였다. 다음으로 공통성을 살펴본 결과 반응성 1(0.238), 반응성4(0.309), 반응성5(0.314)가 기준치 이하로 제거하고 재분석을 실시하였다. 그 결과 최소 0.472(반응성6) 이상을 나타내 공통성을 확보하였다. 다음으로 탐색적 요인분석을 실시한 결과 모든 항목이 기준치 이상의 단일차원성을 확보함을 확인하였다. 마지막으로 아이겐 값이 모두 1이상임을 확인하였고, 전체 설명력이 60%를 상회하는 것으로 확인하였다. 신뢰도는 가장 낮은 값인 반응성이 0.677로 모두 0.6 이상을 나타내어 신뢰성이 확보되어 내적일관성에 문제가 없다고 판단하였다. 지금까지 정리한 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석에

<표 2> 인구통계학적 특성(demographic characteristic)

구분	응답자(명)	응답비율(%)	구분	응답자(명)	응답비율(%)		
성별	남자	169	36.8	학력	중학교 졸업이하	11	2.4
	여자	290	63.2		고등학교 졸업	111	24.2
결혼여부	미혼	128	27.9		대학교 졸업	292	63.6
	기혼	331	72.1	직업	전문직	66	14.4
연령	20대	69	15.0		관리직	65	14.2
	30대	120	26.1		사무직	60	13.1
	40대	117	25.5		기능직	19	4.1
	50대	121	26.4		자영업	30	6.5
	60대 이상	32	7.0		서비스직	57	12.4
응답자 유형	환자	279	60.8		전업주부	116	25.3
	보호자	177	38.6	학생	23	5.0	
	기타	3	.6	무직	20	4.4	
병원 형태	개인의원	149	32.5	기타	3	.7	
	전문병원	95	20.7	거주지	서울/경기	214	46.6
	중소병원	75	16.3		충청권	51	11.1
	종합병원	45	9.8		경상권	64	13.9
	대학병원	94	20.5		전라권/제주	99	21.6
기타	1	.2	강원권		31	6.8	
진료 형태	입원	48	10.5	방문 회수	처음방문	80	17.4
	외래	330	71.9		재 방문	379	82.5
	신체검사	65	14.2				
	기타	16	3.5				

<표 3> 병원 선택 특성 탐색적 요인 분석과 신뢰도 분석 요약
(Hospital selection characteristics exploratory factor analysis and reliability analysis summary)

측정변수	공통성(1차)	공통성(2차)	회전된 성분			평균	표준편차	Cronbach의 알파
			명성	의료진	행정			
의료진1	.605	.631	.081	.782	.109	3.68	0.71	0.848
의료진2	.593	.607	.349	.693	.065	3.73	0.70	
의료진3	.647	.690	.053	.829	.009	3.67	0.78	
의료진4	.587	.622	.068	.758	.206	3.62	0.79	
의료진5	.501	.496	-.078	.649	.262	3.16	0.80	
의료진6	.515	.543	-.002	.657	.334	3.65	0.72	
의료진7	.370	제거						
의료진8	.315	제거						
행정1	.423	.506	.196	.102	.676	3.40	.71	0.825
행정2	.548	.594	-.100	.097	.758	3.48	.74	
행정3	.545	.629	.090	.106	.781	3.35	.77	
행정4	.364	제거						
행정5	.477	.471	-.132	.279	.613	3.41	.68	
행정6	.293	제거						
행정7	.548	.482	-.011	.131	.682	3.33	.75	
행정8	.562	.605	.113	.198	.743	3.41	.65	
명성1	.537	.600	.553	.483	.245	3.60	0.67	0.871
명성2	.757	.790	.884	-.054	.071	3.54	0.93	
명성3	.742	.740	.843	.087	-.148	3.06	0.94	
명성4	.585	.654	.671	.318	.320	3.87	0.68	
명성5	.514	.558	.738	-.028	.113	3.57	0.86	
명성6	.827	.690	.769	-.055	-.310	3.30	1.23	
명성7	.555	.613	.756	.188	.073	3.67	0.71	
요인적재치			4.185	3.757	3.577			
%누적			22.028	41.802	60.630			
KMO(유의확률)				0.868(0.000)				

대한 세부사항을 <표 4>로 정리 후 제시하였다.

마지막으로 서비스가치 및 재이용의도 요인에 대한 요인분석과 신뢰도 분석의 결과이다. 먼저 KMO는 0.911로 기준인 0.7을 상회하였다. 다음으로 공통성을 살펴본 결과 최소 0.402(만족3) 이상을 나타내 공통성을 확보했다고 확인하였다. 또한 아이겐 값이 모두 1 이상임을 확인하였고, 전체 설명력이 60%를 상회하는 것으로 확인하였다. 신뢰도는 가장 낮은 값인 재이용이 0.876으로 모두 0.6 이상을 나타내어 신뢰성이 확보되어 내적일관성에 문제가 없다고 판단하였다. 지금까지 정리한 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석에 대한 세부사항을 <표 5>로 정리 후 제시하였다.

1.2. 확인적 요인분석 결과

SPSS를 사용하여 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석 이후 본 연구가설을 검증하기에 앞서 AMOS 21.0을 사용하여 모형에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 1차 확인적 요인분석 결과 모형적합도가 기준에 부합하지 않아 종속변수가 독립변수에 설명됨에 있어서 기준을 삼고 있는 SMC(Squared Multiple Correlations)를 기준으로 0.4 이하인 15항목을 제거하였다. 제거된 항목의 세부를 살펴보면 의료진5(.398), 행정4(.217), 행정7(.385), 유형성4(.329), 유형성5(.362), 유형성7(.189), 유형성8(.287), 보안성4(.333), 보안성5(.255), 가치3(.262), 만족2(.398), 만족3(.275), 재이용1(.32), 재이용2(.122), 재이용3(.324)이다. 2차 확인적 요인분석에서는 1차에서 제거한 15항목을 제외하고 분석을 실시하였다.

〈표 4〉 병원 서비스 품질 탐색적 요인 분석과 신뢰도 분석 요약
(Hospital service quality exploratory factor analysis and reliability analysis summary)

측정변수	공통성(1차)	공통성(2차)	회전된 성분			평균	표준편차	Cronbach의 알파
			보안성	유형성	반응성			
유형성1	.513	.547	.572	.131	.450	3.44	0.89	0.842
유형성2	.540	.654	.751	.002	.300	3.76	0.73	
유형성3	.493	.597	.678	.151	.338	3.79	0.67	
유형성4	.410	.477	.640	.080	.247	3.82	0.73	
유형성5	.564	.495	.494	.184	.466	3.28	0.95	
유형성6	.702	.688	.542	.195	.597	3.19	0.93	
유형성7	.734	.667	.808	.109	-.056	2.21	0.95	
유형성8	.814	.708	.828	.152	.017	2.32	1.04	
반응성1	.238							0.677
반응성2	.446	.613	.257	-.348	.652	3.32	0.61	
반응성3	.419	.540	.112	-.132	.714	3.02	0.62	
반응성4	.309							
반응성5	.314							
반응성6	.475	.472	.278	-.053	.540	3.42	0.71	
보안성1	.715	.773	.108	.827	.277	3.31	0.73	0.877
보안성2	.740	.799	.123	.832	.303	3.34	0.74	
보안성3	.751	.781	.069	.839	.270	3.34	0.82	
보안성4	.663	.607	.216	.748	-.025	3.48	0.84	
보안성5	.622	.558	.208	.712	-.087	3.74	0.83	
요인적재치			3.527	3.455	2.894			
%누적			22.043	43.639	61.727			
KMO(유의확률)				0.813(.000)				

먼저 본 연구를 위한 모형적합도는 GFI가 0.893으로 기준치에 근사함을 알 수 있다. RMR(잔차평균제곱미중근)은 0.07로 충족된다. 또한 RMSEA(근사오차평균자승의 제곱근)는 0.05 - 0.08범위를 보일 때 모델이 수용할 수 있는 것으로 간주하는데[62] 본 연구의 결과에서는 0.055로 적합하다고 판단되었다. NFI는 0.8926로 근사치로 확인되었고, TLI는 0.9947로 적합하다고 할 수 있겠다.

그리고 AGFI는 GFI보다 다소 낮은 수용기준(0.80)을 적용한 연구[62]을 근거로 설정하였으며, 본 연구의 결과에서는 AGFI 값은 0.854로 적합하다고 판단할 수 있겠다. Kim은 CMIN/DF는 3보다 적어야 전반적인 적합도를 만족할 수 있다고 하였으며[62], 본 연구의 결과는 2.266으로 이를 충족했음을 알 수 있다.

본 연구의 모형은 수용 가능한 모델인 것으로 나타났고, 적합도를 판단한 값들에 대하여 〈표 6〉에 요약하여 제시하였다.

다음으로 연구모형의 개념타당성, 수렴타당성, 그리고 판별타당성을 평가하였다. 표준화된 적재치가 0.5이상이어 하는데 본 연구에서는 최소 0.833(반응성)으로 0.5 이상임을 확인하였다. 다음으로 수렴타당성을 확인하기 위해 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 나타내는 비표준화 계수의 C.R값을 확인하였다. C.R은 1.96이상이어야 하는데 본 분석을 위한 자료는 모두 1.96이상임을 확인하였다. 다음으로 개념신뢰도가 0.7 이상이어야 하고 평균분산추출(AVE)이 0.5이상이어야 하는 기준을 충족함으로써 수렴 타당성이 확보됨을 확인하였다.

1.3. 연구가설의 검정

확인적 요인분석을 통해 모형적합도, 개념타당도, 개념신뢰도, 그리고 판별타당성을 확인하였다. 다음으로 본 연구의 가설 검정을 위한 분석을 실시하였다. 경로분석을 통해 가설 검정을 하기 전 본 연구모형의 적합도를 확인

〈표 5〉 매개변수, 종속변수 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석 요약
(Parameters, Dependent Variables, and Reliability Analysis Summary)

측정변수	공통성(1차)	회전된 성분			평균	표준편차	Cronbach의 알파
		고객만족	고객가치	재이용의도			
가치1	.611	.334	.707	.018	3.50	0.65	0.898
가치2	.694	.169	.815	.020	3.42	0.70	
가치3	.477	.533	.425	.111	3.11	0.66	
가치4	.754	.155	.849	.099	3.22	0.74	
가치5	.686	.115	.807	.144	3.31	0.70	
가치6	.734	.024	.828	.218	3.28	0.77	
가치7(제거)	.525	0.529(제거)	.400	.289			
가치8(제거)	.551	.122	.125	0.721(제거)			
만족1	.562	.618	.219	.364	3.60	0.65	0.9
만족2	.532	.694	-.058	.218	3.48	0.74	
만족3	.402	.628	.028	.079	3.20	0.77	
만족4	.667	.690	.302	.315	3.70	0.67	
만족5(제거)	.577	.239	.171	0.700(제거)			
만족6	.735	.681	.351	.384	3.78	0.75	
만족7	.690	.713	.254	.342	3.81	0.69	
만족8	.610	.640	.245	.375	3.36	0.76	
재이용1	.578	-.263	.051	.711	3.50	0.87	0.876
재이용2	.418	-.413	.024	.497	3.10	1.04	
재이용3	.680	.073	.168	.804	3.90	0.73	
재이용4	.628	.083	.261	.744	3.88	0.72	
재이용5	.647	.161	.348	.707	3.64	0.84	
재이용6	.413	-.063	.033	.639	3.07	0.77	
재이용7	.688	.162	.274	.766	3.70	0.74	
재이용8	.683	.151	.294	.757	3.89	0.70	
요인적재치			7.952	4.381	2.207		
%누적			33.135	51.390	60.584		
KMO(유의확률)				0.911(.000)			

하였다. 절대적합지수 GFI(.89), AGFI(.854), RMSEA(.065), 증분적합지수 NFI(.893), TLI(.947), 간명적합지수 CFI(.957), CMIN/DF(2.266)로 기준을 충족하거나 근사한 값을 보임에 따라 모형적합도에 문제가 없음을 확인하였다.

다음으로 AMOS를 활용한 결과로 가설채택 유무를 판단하였다. 이에 대한 경로분석의 요약과 그림을 〈표 7〉과 그림〈2〉에 제시하였다.

다음으로 가설 검정 결과이다. 본 연구에서의 가설은 18개이다. 그 중 16개의 가설이 채택되었다. 먼저 병원선택특성은 서비스가치, 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이라는 H1의 경우, 병원행정이 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미친다는 H1.6을 제외하고 모두 채택 되었다. 그리고 병원서비스품질은 서비스가

치, 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이라는 H2의 경우, 정보보안성이 고객만족을 매개로 재이용의도에 영향을 미칠 것이라는 H2.9를 제외하고 모두 채택 되었다.

V. 결론

1. 연구 결과의 요약

본 연구의 목적은 병원 이용 경험이 있는 일반인을 대상으로 병원선택특성과 병원서비스 품질이 서비스가치, 고객만족 및 재이용의도에 미치는 영향에 대해 실증 분석하여 병원에서의 정보 보안성의 중요성을 강조하기 위함이다. 이를 위해 선행연구를 기반으로 연구모형을 도출하

<표 6> 확인적 요인 분석 요약(Summary of confirmatory factor analysis)

	구분		Estimate	S.E.	C.R.	P	표준적재치	개념신뢰도	AVE
	→	의료진6	1				0.68		
의료진	→	의료진4	1.209	0.087	13.897	***	0.746		
	→	의료진3	1.201	0.085	14.076	***	0.757	0.908	0.546
	→	의료진2	0.968	0.076	12.81	***	0.678		
	→	의료진1	1.069	0.078	13.703	***	0.733		
	→	행정8	1				0.665		
행정	→	행정3	1.447	0.105	13.785	***	0.818	0.895	0.681
	→	행정2	1.124	0.094	11.916	***	0.662		
	→	행정1	1.194	0.093	12.847	***	0.728		
	→	명성7	1				0.709		
병원명성	→	명성6	1.864	0.122	15.247	***	0.763	0.878	0.643
	→	명성3	1.579	0.094	16.752	***	0.846		
	→	명성2	1.541	0.093	16.565	***	0.835		
	→	유형성6	1				0.731		
유형성	→	유형성3	0.713	0.049	14.609	***	0.72	0.881	0.650
	→	유형성2	0.77	0.053	14.517	***	0.715		
	→	유형성1	1.032	0.065	15.926	***	0.786		
	→	반응성2	0.799	0.071	11.183	***	0.633		
반응성	→	반응성3	0.777	0.072	10.78	***	0.605	0.833	0.624
	→	반응성6	1				0.68		
	→	보안성1	1				0.916		
보안성	→	보안성2	1.031	0.033	31.685	***	0.936	0.954	0.873
	→	보안성3	1.027	0.04	25.741	***	0.84		
	→	가치1	0.718	0.047	15.128	***	0.676		
고객가치	→	가치2	0.849	0.05	17.035	***	0.745		
	→	가치4	1.065	0.051	20.889	***	0.878	0.931	0.732
	→	가치5	0.937	0.049	19.251	***	0.821		
	→	가치6	1				0.796		
	→	만족1	1				0.742		
고객만족	→	만족4	1.187	0.063	18.874	***	0.857		
	→	만족6	1.382	0.07	19.625	***	0.887	0.956	0.815
	→	만족7	1.228	0.065	18.842	***	0.855		
	→	만족8	1.232	0.072	17.15	***	0.786		
	→	재이용3	1				0.815		
재이용의도	→	재이용4	1.005	0.048	20.907	***	0.831		
	→	재이용5	1.16	0.056	20.577	***	0.822	0.954	0.805
	→	재이용7	1.052	0.049	21.566	***	0.848		
	→	재이용8	1.014	0.046	22.166	***	0.864		

$\chi^2=351.254, df=155, 01, p=.000, CMIN/DF=2.266, GFI=.893, NFI=.8926, NNFI(TLI)=.9947, CFI=.957, RMSEA=.065, RMR=.07, AGIF=.854$

여 가설을 설정하고, 설문조사를 실시하였다. 본 연구를 위한 설문대상은 전국적으로 병원이용 경험이 있는 일반인 즉, 환자 혹은 보호자를 대상으로 설문을 배포하여 회수된 459부를 본 연구에 사용하였다. 본 연구의 분석을 위해 SPSS 24와 AMOS 21을 활용하였다.

본 연구 결과를 살펴보면 다음과 같다.

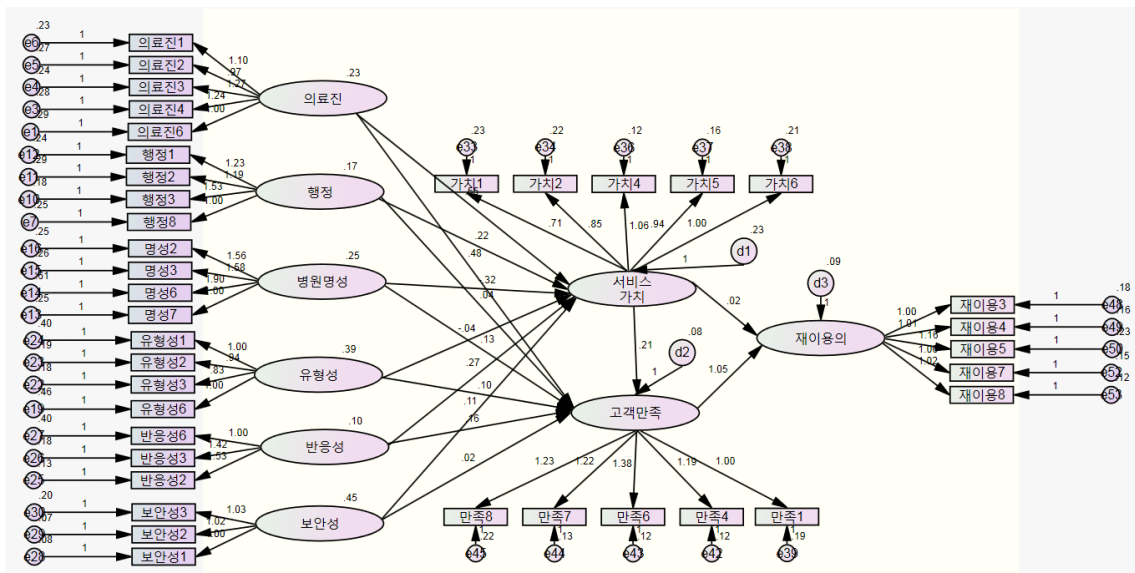
병원 선택 동기의 결과는 가족 및 주위의 추천이 가장 높게 나타났으며, 거주지 근처, 본인 결정, 병원명성, 좋은 환경, 타 의료기관의 추천, 친절, 기타 순임을 확인하였다. 다음으로 병원선택 시 고려요소에 대해서는 의사실력이 가장 높게 나타났으며, 접근성, 의료서비스 수준, 의료시설 및 장비, 병원명성, 병원규모, 기타, 개인건강장

박정홍 : 병원 선택 특성과 보안성 및 병원 서비스 품질 특성이 재이용의도에 미치는 영향

<표 7> 경로 분석 요약(Path analysis summary)

구분	From	To	Estimate	S.E.	C.R.	결과
병원선택특성	의료진 명성	서비스가치	0.551	0.068	8.114***	적합
	병원행정		0.219	0.068	3.22**	적합
	병원명성		0.324	0.057	5.654***	적합
병원서비스품질	유형성	고객만족	0.036	0.044	0.816*	적합
	반응성		0.272	0.095	2.855**	적합
	보안성		0.108	0.039	2.773**	적합
병원선택특성	의료진 명성	고객만족	0.481	0.055	8.725***	적합
	병원행정		0.041	0.042	0.959	부적합
	병원명성		0.13	0.037	3.505***	적합
병원서비스품질	유형성	재이용의도	0.104	0.028	3.657***	적합
	반응성		0.164	0.061	2.704**	적합
	보안성		0.023	0.024	0.939	부적합
매개변수	서비스가치	고객만족	0.214	0.039	5.451***	적합
	서비스가치	재이용의도	0.833	0.061	13.605	적합
	고객만족	재이용의도	1.046	0.08	13.024***	적합

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001



<그림 2> 경로분석 요약(summary of Path analysis)

보 순으로 확인되었다. 병원선택 시 고려요소에 대한 [8]의 논문에서 인적서비스가 가장 높았고, 본 연구에서의 의사 실력이 가장 높은 요인으로 나타난 결과와 유사하다.

다음으로 가설 검정 결과에 대해서 살펴보고자 한다. 병원선택특성이 재이용의도에 미치는 영향에 관한 가설1의 세부가설 H1.6을 제외하고, 다른 세부가설(H1.1-H1.5, H1.7-1.9)은 모두 채택이 되었다. 병원서비스품질이 재이용의도에 미치는 영향에 관한 가설에 있어서는 H2.9를 제외하고는 다른 세부가설(H2.1-H2.8)

이 모두 채택이 되었다.

가설 결과에 대한 세부 내용을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 병원선택특성 요인과의 가설에서 의료진, 병원명성은 고객만족을 통해 재이용의도로 가는 경로(H1.1-1.9)는 유효한 것으로 확인되었다. 이는 [8], [10], [18-19]가 의료진과 병원명성이 좋아지면 서비스가치가 올라가고 이는 곧 재이용의도에 영향을 미친다는 연구결과와 일치하는 것이다. 반면 본 연구에서는 원무행정이 좋아진다고 (H1.1-1.6)해서 환자나 보호자의 만족도가 높아진다는

가설은 채택되지 않았다. 이는 [10], [16]이 주장한 원무행정이 좋아지면 고객만족이 향상된다는 연구결과와 반대되는 결과이다. 이는 점점 환자 중심으로 병원서비스가 전환되고 있다고는 하지만, 병원이 가지는 특수성으로 인하여 원무행정에 대해 가지는 환자 및 보호자의 기대치가 크지 않고, 대부분의 병원에서 이루어지는 원무행정 절차가 일률적이어서 아직까지는 원무행정을 통하여 고객만족과 재이용의도로의 영향을 미친다고 볼 수는 없다고 이해할 수 있다.

그리고 의료진, 원무행정, 그리고 병원명성은 서비스 가치를 통해 재이용의도로 가는 경로(H1.1-1.6) 역시 유효하였다. 이는 선행연구자 [8], [15]가 강조한 연구결과와 동일한 연구결과임을 확인할 수 있다.

또한 서비스가치를 통해 고객만족 그리고 재이용의도에 따른 경로(H1.2, H1.5, H1.7) 역시 의료진, 원무행정, 병원명성이 유효함을 확인하였다. 이는 선행연구자 [10], [15], [17]이 강조한 연구결과와 동일한 연구결과임을 확인할 수 있다.

다음으로 병원서비스품질 중 유형성과 반응성은 고객만족을 통해 재이용의도(H2.3, H2.6)로 유효하였다. 이는 [8], [10]이 병원서비스품질 중에서 유형성과 반응성이 좋아지면 서비스 가치가 올라가고 이는 곧 재이용의도에 영향을 미친다는 연구결과와 일치하는 것이다. 반면 본 연구에서는 병원 내 정보 보안성이 좋아진다고 해서 환자나 보호자의 만족도가 높아진다는 가설(H2.9)은 채택되지 않았다. 이는 [21]이 주장한 보안성이 좋아지면 고객만족이 향상된다는 연구결과와 반대되는 결과이다. 반면 [4]는 사용자의 정보보호에 대한 염려나 태도에 대한 요인은 인지된 이용 용의성에 유의한 영향을 미치지 못하지만 기술수용에 있어서 중요한 영향을 미치는 주요한 요인으로 작용하고 있다고 하였다. 이는 정보 보안성이 서비스품질에 있어서 주요한 영향을 미칠 것이지만, 아직 정보 보안성의 중요성에 대한 관심이 부족하다고 이해할 수 있다. 정보 보안성이 강화된다는 것은 고객의 입장에서는 번거로움을 느낄 수 있고, 급박한 상황에서 보안을 강화하게 되면 환자나 보호자가 불안감을 느낄 수 있다는 측면에서 고객만족과는 연관성이 떨어진다고 유추할 수 있다.

마지막으로 병원서비스품질인 유형성, 반응성, 정보 보안성은 서비스가치를 통해 재이용의도로 가는 경로

(H2.1, H2.4, H2.7) 역시 유효하였다. 이는 [8], [10]이 강조한 연구결과와 동일한 연구결과임을 확인할 수 있다. 또한 서비스가치를 통해 고객만족 그리고 재이용의도에 따른 경로 역시 유형성, 반응성, 정보 보안성이 유효함을 확인할 수 있다. 이는 선행연구자 [8], [10], [19]가 강조한 연구결과와 동일한 연구결과임을 확인할 수 있다.

2. 연구의 시사점

본 연구는 병원이용경험이 있는 일반인을 대상으로 병원선택특성과 병원서비스품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향에 관하여 실증분석 하였다. 본 연구의 결과가 시사하는 바를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 먼저 병원선택 동기의 연구결과를 통해 실제 병원을 선택하는 동기에 대한 내용을 확인하고 정보를 제공했다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있다.

둘째, 병원선택 시 고려요소에 대한 실태조사를 통하여 경쟁이 심한 병원의 생존을 위한 참고자료가 될 수 있을 것이다. 의료진의 특성과 재이용의도가 시사하는 바는 선행연구와 크게 다르지 않으나, 원무행정에 대한 환자 및 보호자의 기대치가 높지 않기 때문에 고객만족과 연관성이 적다는 점을 분석결과로 제시하고 원인을 제공했다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

셋째, 본 연구의 핵심적 목표는 고객의 재이용의도를 향상시키기 위한 방안의 일환으로 고객서비스 품질 측면에서 정보 보안성을 향상시키는 것이 중요하다고 강조하기 위함이었다. 이를 위해 기존의 선행연구에서 적극적으로 연구가 이루어지지 않은 정보 보안성을 요인으로 채택하고 실증 분석을 실시했다는 점에서 본 연구의 의의가 있다고 할 것이다.

더불어 실증분석 결과 정보 보안성이 높아지면 고객은 서비스 가치가 향상된다고 느낀다는 것을 증명하였다. 비록 서비스만족도를 직접적으로는 영향을 미치지 못하는 못하였으나, 서비스가치를 통하여 고객만족을 느끼게 되고, 이는 곧 해당 병원을 재이용하는 계기가 된다는 것을 밝혔다는 점에서 타 연구가 진행하지 못한 연구방향성을 제시하였다.

정보의 홍수, 빅데이터 시대, 개인의료정보의 중요성 등 병원 보안의 중요성에 대해 점점 관심이 높아지고, 중요성이 부각되고 있다. 이런 상황에서 병원이용 관련하여

정보 보안성에 대한 연구가 충분히 진행되지 않았음을 확인할 수 있었다. 본 연구에서는 정보 보안성을 병원서비스품질의 한 요인으로 보고, 병원선택특성과 병원서비스품질이 서비스가치, 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 보안성이 서비스가치, 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향을 실증 분석하여 병원 경영의 또 다른 경쟁력을 제시함으로써 기존의 연구와 차별성이 있다고 할 수 있다.

또한 의료정보 보안의 중요성이 점점 커지고, 이에 대한 의식이 점점 높아지는 현실에서 정보 보안성이 병원 경영의 또 다른 경쟁력이 될 수 있음을 인지하고 병원 경영에 활용할 수 있다는 것을 제언한다.

3. 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 병원이용 경험이 있는 일반인(환자 및 보호자)을 대상으로 병원선택특성과 병원서비스품질이 서비스 가치, 고객만족 그리고 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구를 실시하고, 이를 통해 시사점을 제시했다는 점에서 의의가 있다. 하지만 다음과 같은 연구의 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구에서는 병원선택 특성요인으로 의료진, 병원행정, 병원명성을 병원서비스 품질요인은 유형성과 반응성, 정보 보안성을 선택하여 연구를 진행함으로써 다른 요인들에 대한 고려가 되지 않았다. 따라서 추후 다른 요인들에 대한 연구가 필요할 것이다. 또한 병원선택 특성 요인 중 병원행정 요인은 선행 연구를 통해 도출하였으나, 그 결과 부족한 내용을 구체화할 필요성이 있었다. 둘째, 보안이 점점 중요해지는 상황에서 본 연구를 통해 정보 보안성과 관련된 연구가 진행되었다는 것은 의미가 있으나, 추후 보다 깊이 있는 연구가 필요할 것이다. 그리고 본 연구에서는 기존 병원서비스품질 연구에서 사용되지 않았던 보안성을 도출하고 실증 분석했다는 점에서 학문적 의의가 있다고 할 것이지만 의료서비스 경영분야에서 보안성관련 선행연구가 충분하지 못하여 다소 선행연구의 내용이 부족한 한계점이 있다. 그리고 보안이 강화된다면 재이용의도가 높아져 병원경영에 도움이 될 수 있다는 시사점은 있으나, 향후 연구에서 관련 내용을 보다 구체적으로 제시하여 정보 보안성이 실질적으로 병원경영에 어떤 도움이 될 수 있는지를 제시하는 연구가 필요하다고 할 것이다. 또한 병원서비스품질 특성 중 정

보 보안성 같은 경우는 보다 구체화할 필요성이 있었다. 따라서 향후 연구에서 본 연구에서의 한계점을 보완할 수 있는 연구가 필요할 것이다. 셋째, 본 연구에서 사용된 변수는 선행연구에 의해 사용된 변수로 병원선택특성과 병원서비스품질로 구분을 하였다. 하지만 해당 요인 간에 다소 중복되는 사항이 있으며 이러한 문제점을 해결하기 위해 후속연구에서는 중복 내용을 제거한 형태의 연구가 필요하다고 할 것이다. 또한 병원서비스품질 특성 중 보안성 같은 경우는 보다 구체화할 필요성이 있었다. 따라서 향후 연구에서는 한계점을 보완할 수 있는 연구가 필요할 것이다.

<참고문헌>

- [1] Moon KT. Dimensions of Consumer Ratings of a Hospital Outpatient Service Quality [dissertation]. Seoul: Yonsei University;2000.
- [2] Park JS. The Relationship of National University Hospital Inpatient's Perceived Quality, Satisfaction, and Customer Loyalty, Korean journal of hospital management 2004;9(4):45-69.
- [3] Lee SH, Choi KS, Kang MG, Cho WH. Measuring Expectations in Assessment of Consumer Satisfaction by SERVQUAL. Health Policy and Management 2000;10(3):155-168.
- [4] Kim SS. Structural Relationships among Factor to Adoption of Telehealth Service by Health Conditions [dissertation]. Gyeongsangnam-do: Inje University; 2010.
- [5] Sohn IS. A Study on Structural Model ing of Medical Service Quality, Service Value, Customer Satisfaction and Customer Loyalty [dissertation]. Seoul: Kyung Hee University;2005.
- [6] Park JW, Yoon SJ, Choi DC. The Influence of Medical Care Service Quality and Image on Customer Satisfaction and Repurchase Intention. Journal of the Korea Service Management Society, 2003;4(1):57-81
- [7] Jeon IS. Services Marketing, Sukjung, 2005:292-293,303.
- [8] Kim MK. A Study on the Patient's Satisfaction of

- the Medical Services According to the Choice Attributes of Hospital. Busan: Dong-eui University; 2007.
- [9] Park SI. A Study on the Effect of Hospital Image and Medical Service Quality of Medical Service Reuse [dissertation]. Gyeongsangbuk-do: Yeungnam University;2009.
- [10] Jeon JS. A Study on the Influence of Medical Service Quality on Service Value, Customer Satisfaction and Reusing Rate – Centered on 5 National University Hospitals –[dissertation]. Gwangju: Dongshin University;2010.
- [11] Kim IJ. An Empirical Study of Hospitals' Medical Service Quality, Ethical Management, and Organizational Performance [dissertation]. Daegu: Keimyung University;2012.
- [12] Im YI. A Study on Impact of Service Quality on Relationships among Customer Satisfaction, Commitment and Loyalty in Medical Services [dissertation]. Gyeonggi-do: Gachon University; 2013.
- [13] Kim MH. A Study on Effects of Customer Orientation Factors in Relation to Medical Services on the Values of the Services and Customer Satisfaction [dissertation]. Busan: Kosin University;2007.
- [14] Rho JO. An Empirical Study on the Effect of Medical Service Value on the Medical Customer Satisfaction [dissertation]. Busan: Kyungsung University;2002.
- [15] Bae JB. Study on the Influence of Service Quality in Dentist Healthcare Services on Customer Satisfaction and Repurchase Intention [dissertation]. Gyeongsangbuk-do: Daegu Haany University;2015.
- [16] Park YD. Factors of the quality of dental care service upon intention to revisit [dissertation]. Gyeongsangbuk-do: Daegu Haany University; 2011.
- [17] Choi KS. Structural Modeling of Quality, Satisfaction, Value and Purchase Intention in Health Care Service [dissertation]. Seoul: Yonsei University;2000.
- [18] Park LS. Analyzing Relationship Model and Moderating Effects of Clients' Characteristics in the Health Care Service Sector [dissertation]. [Gyeongsangbuk-do: Dongyang University;2007.
- [19] Kang HS. A Study on the Interrelationship Among Healthcare Service Quality, Customer Satisfaction, Hospital Loyalty and the Mediation Role of Service Value and Hospital Reputation [dissertation]. Gyeongsangbuk-do: Uiduk University;2014.
- [20] Kang HS. The Effect of Waiting Time on a Hospital Image and Patients Revisit [dissertation]. Seoul: Kyonggi Universty;2007.
- [21] Ok S, Oh JY, Kim SM. The Impact of Online Health Information Service Quality on Expectation and Purchase Intention of Offline Health Service, The e-Business Studies 2009;10(3): 173-201.
- [22] Wind, Y, LK Spitz. Analytical approach to marketing decisions in health-care organizations. Operations research 1976;24(5):973-990.
- [23] Boscarino J, SR Steiber. Hospital Shopping and Consumer Choice. Journal of Health care Marketing 1982;2(2):25-34.
- [24] Park CK. A Study on Hospital Selection Factors of Patients for Establishing Hospital Marketing Strategy [dissertation]. Seoul: Yonsei University; 1985.
- [25] Kim HS. A study on factors affecting medical profits and discrimination [dissertation]. Seoul: Dankook University;1999.
- [26] Lee IK. Comparison of Selection Factors and Patient Satisfaction according to Hospital Characteristics: Focused on Enterprise Hospitals and University Hospitals [dissertation]. Seoul: Yonsei University;1996.
- [27] Cho WH, Kim HJ, Lee SH. A Study on the Criteria for Selection of Medical Care Facilities, Journal of Preventive Medicine and Public Health 1992;25(1):53-63.
- [28] Lee SH. A Study of Hospital Choice on the Basis

- of Consumption Values Theory, *Journal of Preventive Medicine and Public Health* 1997;30(2):413-427.
- [29] Han SW. An Empirical Study on the Motivation of Hospital Choice for Medical Consumers [dissertation]. Seoul: Yonsei University;1995.
- [30] Park KM, Yang JH, Chang DM. The Effects of Hospital Choice Factors on Customer Satisfaction and Revisiting Intention in General Hospitals, *The Korea Contents Society* 2015;15(8): 375-388.
- [31] Park MH. The Effects of Hospital Selection Factors on Customer Satisfaction and Customer Loyalty, *Journal of Korean Public Administration Association* 2009;2009(12):950-975.
- [32] Lee SH. Influence of Service Quality of Women's Hospital on Customer Satisfaction and Intention to Revisit [dissertation]. Gyeongsangbuk-do: Yeungnam University;2008.
- [33] Kim MK, Lee DC, Kim, AJ, Kang MJ. Effects on Users' Utility Value of Hospital Choice to the Patient's Satisfaction and Intention of Revisit in Busan, *Journal of The Korean Data Analysis Society* 2008;10(6):3387-3398.
- [34] Evans JR, Barry B. *Service and Non-Profit American Marketing*. New York:Macmillan Publishing Company;1984.
- [35] Bopp KD. How Patient's Evaluate the Quality of Ambulatory Medical Encounter's :A Marketing Perspective. *Journal of Consumer Research* 1990;17(Mar.):375-384.
- [36] Lytle, Richard S Michael, P. Mokwa Evaluating Health Care Quality: The Moderating Role of Outcomes *Journal of Health Care Marketing* 1992;12(1):4-14.
- [37] Babakus E, Mangold G. Adapting the SERVQUAL scale to hospital service: an empirical examination. *Health services Research* 1992;25(6):767-786.
- [38] Barden CB, Specht MC, Mccarter MD, Daly JM, Fahey TJ. Effects of Limited Work Hours on Surgical Training. *Journal of The American College Of Surgeons* 2002;195(4):531-538.
- [39] Cue MT, Barber D. We will pay you for quality. *Managed Healthcare Executive*, 2002;12(4):18-24
- [40] Paul DP. What Is the 'Best' Approach for Measuring Service Quality of Periodontists. *Clinical Research and Regulatory Affairs* 2003;20(4):457-468.
- [41] Reidenbach RE, Sandifer-Smallwood B. Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach. *Journal of Health Care Marketing* 1990;10(4):47-66.
- [42] Parasuraman .A, VA, Zeithaml, LL, Berry. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 1985;49(4):41-50.
- [43] Ware, JE, Snyder MK. Demensions of patient attitudes regarding doctors and medical care service. *Medical Care* 1975;13:669.
- [44] Lee SI. Measurement of Ambulatory Patients' Satisfaction and Its Influencing Factors in a Tertiary Hospital. *Korean journal of preventive medicine* 1994;27(2):366-376.
- [45] Yu SH, Cho WH, Kim DK, Lee YW, Moon KT. Dimensions of Consumer Ratings of a Hospital Outpatient Service Quality. *Korean journal of preventive medicine* 2000;33(4):495-504.
- [46] Park JS. The Causal Relationship of Hospital Inpatient`s Perceived Quality, Satisfaction, Service Value, and Intention to Revisit. *Korean journal of hospital management* 2002;7(4):123-151.
- [47] Kiboume W, Duffy E, Duffy M, Giarchi G. The applicability of SERVQUAL in cross national measurement of Healthcare quality. *Journal of Services Marketing* 2004;18(7):524-533.
- [48] Cronin J, Joseph Jr, Michsel K, Brady, Richard R, Brand, Roscoe Hightower Jr, Donald J. Shemwell. A Cross-sectional Test of the Test of the Effect and Conceptualization of Service Value. *The Journal of Service Marketing* 1997;11(6):375-391.
- [49] Baker J. The effect of retail store environment

- on consumer perceptions of quality, price, and value. Rh. D. dissertation,;1990.
- [50] Ettinger WH. Consumer-perceived value: The key to a successful business strategy in the healthcare marketplace” , Journal of the Health Care Marketing. 1998;18(1):111-113.
- [51] Zeithaml VA. Consumer perceptions of price, quality, and Value: A Means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing 1988;52(July):2-22.
- [52] Kwon MY. A Study on the Effects of Medical Care Service Quality on Customer Satisfaction and on the Intention of Revisit. Korean Journal of Business Administration 2009;2009(11): 519-539.
- [53] Moss P, G. Bollard, R. Foxman, C. Owen. The first six months after birth : Mother's view of heal visitors” , Health Visit. 1986;59(3):71-74.
- [54] Kim JK. Creating a Good Hospital: Examples of Improving the Quality of Medical Care Korea. Insititue of Medicne 2004:3-7,132-133.
- [55] Fox JG, Storms DM. A Different Approach to Sociodemographic Predictors of Satisfaction with Health Care. Social Science Medical 1981;15: 557-564.
- [56] Oliver RA(1980). Congnitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research 1980;17:460-469.
- [57] Yoon SJ, Park JW. A Study on the Hospital Service Quality and Customer Satisfaction. Journal of the Korea Service Management Society 2002;3(1):151-175.
- [58] Singh, J. A multifacet Typology of Patient Satisfaction with a Hospital. Journal of Health Care Marketing 1990;10(4):8-21.
- [59] Hwang YS. A Study on Word-of Mouth Communication of Hairshop Customers. Family and Environment Research 2003;41(11):189-200.
- [60] Chang KJ. Effect of Customer Value and Customer Satisfaction of Medical Service Quality on Customer's Intention of Medical Service Reuse [dissertation]. Jeollabuk-do: Jeonju University;2005.
- [61] Woodside AG, Frey L, Daly RT. Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention. Journal of Health Care Marketing 1989;9(4):5-17.
- [62] Kim WP. Structural equation model with AMOS. Society and Statistics 2008.