

## 풋살장 시설의 물리적 환경이 고객만족 및 재방문 의사에 미치는 영향

이수호<sup>1\*</sup> · 김우식<sup>2†</sup>

<sup>1</sup>서원대학교 레저스포츠학부, 석사졸업

<sup>2</sup>서원대학교 레저스포츠학부, 조교수

(2024년 7월 25일 접수: 2024년 8월 22일 수정: 2024년 8월 23일 채택)

## The Physical Environment of the Futsal field Facility is Impact on Customer Satisfaction and Revisit Intention

Su-Ho Lee<sup>1\*</sup> · Woo-Sik Kim<sup>2†</sup>

<sup>1</sup>*School of Leisure Sports, Master of Arts, Seowon University, Chungbuk, Kore*

<sup>2</sup>*School of Leisure Sports, Assistant Professor, Seowon University, Chungbuk, Kore*

(Received July 25, 2024; Revised August 22, 2024; Accepted August 23, 2024)

**요약** : 본 연구는 풋살장 시설의 물리적 환경이 고객만족 및 재방문 의사에 어떠한 영향을 살펴보고자 2022년 5월 29일부터 2023년 10월 28일까지 풋살장 30곳을 이용자를 설정한 후 335명을 유효 표본으로 선정하여 결과 분석에 이용했다. 자료처리는 SPSS(ver. 25.0) 프로그램을 활용했다. 연구 결과 첫째, 인구통계학 특성에 따른 차이 검증 결과, 성별, 연령, 이용횟수에서 통계적으로 부분적 유의한 차이가 나타났으며, 운동경력은 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 풋살장 시설의 물리적 환경이 고객만족에 미치는 영향을 분석한 결과 시설 환경, 공간성, 편의성 순으로 고객만족에 통계적으로 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 셋째, 풋살장 시설의 고객만족이 재방문 의사에 통계적으로 유의한 영향이 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 풋살장 시설의 물리적 환경 4개의 하위요인 중 시설 환경, 공간성, 편의성 순으로 재방문 의사에 통계적으로 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다.

**주제어** : 풋살장, 물리적환경, 고객만족, 재방문의사

**Abstract** : In this study, in order to examine the effect of the physical environment of the futsal field facility on customer satisfaction and revisit intention, 30 futsal fields were set up from May 29, 2022 to October 28, 2023, and 335 people were selected as effective samples and used for result analysis. Data processing used the SPSS (ver. 25.0) program. As a result of verifying the difference according to demographic characteristics, first, as a result of the study, statistically significant

<sup>†</sup>Corresponding author

(E-mail: woo1409@seowon.ac.kr)

\*이 연구는 2024년 2월 서원대학교 산업대학원 석사학위 논문으로 발표된 것을 수정·보완하여 작성됨

differences were found in gender, age, and number of uses, and there was no statistically significant difference in exercise experience. Second, as a result of analyzing the effect of the physical environment of the futsal field facility on customer satisfaction, it was found that there was a statistically significant effect on customer satisfaction in the order of facility environment, space, and convenience. Third, it was found that customer satisfaction at the futsal field facility had a statistically significant effect on the intention to revisit. Fourth, among the four sub-factors of the physical environment of the futsal field facility, it was found that there was a statistically significant effect on the intention to revisit in the order of facility environment, space, and convenience.

*Keywords* : Futsal ground, physical environment, customer satisfaction, intention to revisit

## 1. 서론

### 1.1. 연구의 필요성 및 목적

삶의 질을 높이기 위해서는 여가활동이 필요하다[1]. 최근 풋살은 매스미디어를 통한 효과와 SNS의 영향으로 인기가 상승하면서 풋살의 시설이 급격하게 증가하면서 현대인들의 여가활동 중 풋살이 주목받고 있다[2]. 실제 2023년 문화체육관광부에 따르면, 축구 및 풋살 동호회 가입률이 18.4%로 생활체육 동호인 수 1위로 단단한 수요층을 갖추고 있다[3]. 전국 500개 정도의 풋살장이 한국풋살연맹에 등록되어 있으며 풋살 이용자의 대상 범위 역시 관심에 대한 그 의미를 전달하고 있다[4]. 풋살장 증가와 더불어 동호회 또한 늘어나고 있으며, 그에 따라 유소년 풋살 리그, 일반 성인대회, 여성 풋살 대회, 장애인 스포츠 이벤트 등 다방면으로 활성화되고 있다[5]. 전국적으로 풋살 대회가 주목받으면서 지역에서는 너나 할 것 없이 지역 특색을 내세운 대회를 개최하고 있으며, 지역 경제 및 후원기업 그리고 지역의 홍보까지 호황기를 맞이하고 있는 시점이다[6].

풋살장 시설을 이용하는 인구가 다양하게 증가함에 따라 이용자가 시설을 이용하는 데에 있어 여러 가지 요구와 환경의 변화가 일어나게 된다[6]. 풋살장 시설의 사용 여부를 조사 결과 전년 대비 공공체육시설의 사용은 점차 줄고, 민간체육시설과 기타 체육시설의 사용이 늘어나는 것으로 시설 이용 여부가 달라지고 있다[7]. 이처럼 시설 이용 여부가 민간체육시설로 집중되고 있으므로 마케팅 측면으로 보았을 때 인프라가 활성화된 지역에 풋살장 시설이 필요한 시점이다[8]. 또한 점차 발전하는 풋살 시장은 이용자의 요구수준을

반영하고 생활권에서 편리하게 이용할 수 있도록 수요 지향적 시설 공급정책을 시행해야 한다[9]. 이용자들의 욕구와 기대 수준을 충족시키고 지속적인 참여를 끌어내기 위한 수요자 중심의 구체적인 방안의 마련이 시급하며[10], 시설 운영을 위한 방안으로 이용자들이 운동하는 공간, 즉 물리적 환경 측면의 중요성이 제기된다[12].

물리적 환경(physical environment)이란 인위적으로 건설된 시설의 환경으로 시설의 크기, 넓이, 설비, 부속시설 등을 포함하는 계획적인 시설 환경이라고 할 수 있다[11]. 고객들은 풋살장 시설 환경에 따라 서비스를 이용하고 주변 지인들과의 대화를 통해 시설의 장점을 판단한다 [12]. 또한 풋살장 이용자는 서비스, 시설 환경, 인적자원 등을 통하여 만족도를 평가하므로 풋살장 경영인은 서비스의 질적 수준을 높여야 한다[13]. 따라서 풋살장의 시설 중 편의성, 공간성, 청결성에 따라 이용자들의 만족감이 다르며 이용자들은 여러 풋살장을 다녀보고 그 중 호감을 느끼는 시설을 선택한다[14]. 소비자들의 장소 선택은 개인이 자신의 소비욕구를 충족시키기 위한 것과 연관 있으며, 이는 만족도와 구매의사에 영향을 미치는 중요한 역할을 하므로 물리적 환경의 중요성이 강조된다[15]. 즉, 풋살장의 장기적인 전략으로 시설 강화와 인력 관리 및 고객 관리에 집중한다면 유치 고객의 증가로 이어질 것이다[16]. 이처럼 고객 만족은 물리적 환경에 따라 크게 영향을 받고 있으며, 고객의 요구를 충족시키는데 서비스 마케팅 분야에서는 핵심적인 개념으로 작용하고 있다[17]. 풋살장 경영자는 고객의 니즈(Needs)를 파악하여 만족시키는 방법을 강구하며, 특히 물리적 환경을 바탕으로 한 전략적인 마케팅 실행이 필요하다.

고객들은 흔히 구매 전 혹은 구매 후 만족을 평가하는데 가시적인 물리적 환경에 의존하며, 재방문 의사에도 영향을 미친다[18]. 재방문 의사는 고객들이 풋살장 시설의 환경과 서비스를 통해 만족감을 경험하여 풋살장을 재방문하는 소비자의 심리상태를 말한다[19]. 고객의 태도를 만족시키는 것은 행동 의도라고 할 수 있으며, 행동 의도는 추천 의도 및 지속성과도 밀접한 관련이 있다[20]. 또한 어떤 장소를 다시 방문하고자 하는 경향을 행동 의도라 하며 이것을 재방문 의사라고 한다[21]. 즉, 고객들이 풋살장 시설을 지속적으로 이용하거나 타인에게 추천하고 혹여나 금액이 오르더라도 시설 환경의 가치성을 높이 평가하여 계속적으로 이용하려는 본인의 의사가 있는 것이라고 간주할 수 있다[22].

최근 풋살의 선행연구들을 살펴보면, 장민기, 김지선, 이근모(2023)[23], 풋살 참여자를 대상으로 한 행동학적 연구 고은서, 조남기, 최나영(2021)[24]; 최정원, 권민혁(2021)[25], 국내·외 풋살 리그 활성화에 관한 연구, 풋살 업에 대한 전반적인 산업 발전방안 권연택, 신진호(2018)[26]; 이영진, 이철원(2015)[27], 풋살 경기 분석 연구 신진호, 최창환(2018)[28]와 같이 다양한 분야의 접근이 시도되고 있다. 하지만, 풋살장 시설의 물리적 환경이 고객만족 및 재방문 의사에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 연구가 미흡한 실정인 점에 대하여 본 연구를 통해 변화하는 풋살장의 물리적 환경 분석과 동시에 실무자들에게 현장 관련 실질적인 정보를 제공하고자 한다.

## 1.2. 연구가설

본 연구는 풋살장의 물리적 환경과 고객 만족 및 재방문 의사 간의 영향 관계를 규명하기 위하여 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

첫째, 풋살장 시설의 물리적 환경이 고객 만족에 영향을 미치는가?

둘째, 풋살장 시설의 고객 만족이 재방문 의사에 영향을 미치는가?

셋째, 풋살장 시설의 물리적 환경이 재방문 의사에 영향을 미치는가?

## 2. 연구방법

### 2.1. 조사대상

본 연구는 풋살장 시설의 물리적 환경이 고객만

족 및 재방문 의사에 미치는 영향을 규명하기 위해 충북에 있는 풋살장 방문 이용자를 대상으로 설문조사를 진행했다. 2022년 5월 29일부터 2023년 10월 28일까지 충북 풋살장 시설을 이용자 중 10대 이상 남녀를 표본으로 선정했다. 표집 방법은 비확률 표본추출법(non-probability sampling) 중 편의표본추출법(Convenience Sampling)을 이용했으며, 자기평가 기입법(self-administration method)으로 작성하도록 하였으며, 조사는 구글 설문지를 이용해 온라인으로 실행 설문조사 후 회수된 336명의 자료 중 누락 났다고 판단된 자료 1명의 설문지를 제외한 총 335명을 유효 표본으로 선정하여 결과 분석에 이용했다.

### 2.2. 조사도구

풋살장 물리적 환경에서 시설 환경을 조사하기 위해 최진영(2012)[29]의 선행연구, 편의성, 공간성, 청결성을 조사하기 위해 강만서(2023)[30], 박순애(2021)[16], 최유진(2023)[31]의 연구를 수정·보완하여 구성했으며[38], 총 16문항으로 7점 리커트 척도 ‘전혀 그렇지 않다 = 1점’부터 ‘매우 그렇다 = 7점’까지 구성했다. 고객만족에 대한 설문은 허원석(2023)[32]의 연구를 수정·보완하여 구성했으며[39], 총 5문항으로 7점 리커트 척도 ‘전혀 그렇지 않다 = 1점’부터 ‘매우 그렇다 = 7점’까지 구성했다. 재방문 의사에 대한 설문은 이진(2022)[22], 조정래(2023)[6]의 연구를 수정·보완하여 구성했으며, 총 4문항으로 7점 리커트 척도 ‘전혀 그렇지 않다 = 1점’부터 ‘매우 그렇다 = 7점’까지 구성했다. 인구통계학 특성에 관한 문항은 성별, 연령, 주 이용횟수, 운동 경력으로 총 4문항으로 구성했다. 조사도구 구성내용은 <Table 1>와 같다.

### 2.3. 신뢰도 및 타당도 검증

본 설문지에서 사용한 측정문항의 신뢰도 및 측정문항의 집중 타당성을 실시한 결과, 첫째, 물리적 환경의 타당도 검증 결과, 표본 적합도는  $KMO=.922$ 로 나타났고, 요인 분석을 통해 시설 환경 4개 문항, 편의성 4개 문항, 공간성 4개 문항, 청결성 4개 문항으로 추출됐으며, 전체 분산 설명력은 76.074%로 나타났다. 물리적 환경 4개 요인의 각 요인별 신뢰도는 시설 환경  $\alpha=.869$ , 편의성  $\alpha=.904$ , 공간성  $\alpha=.872$ , 청결성  $\alpha=.893$ 으로 나타나 신뢰도가 검증됐다. 둘째, 고객 만족의 타당도 검증 결과, 표본 적합도는  $KMO=$

Table 1. Contents of the survey tool

| Variables                   | sub factor and Contents  | Question number |
|-----------------------------|--|-----------------|
| Physical environment        | Facility environment   | 4               |
|                             | Convenience  | 4               |
|                             | Spatiality   | 4               |
|                             | Cleanliness  | 4               |
| Customer Satisfaction       | Overall satisfaction, cost satisfaction, value satisfaction, response satisfaction, comparative satisfaction | 5               |
| Intention to revisit        | Willingness to revisit, recommendation of acquaintances, positive reaction, amount                           | 4               |
| Demographic characteristics | Gender, age, number of weeks, exercise experience  | 4               |
| Sum                         |  | 42              |

Table 2. Effects of Physical Environment of Futsal Field Facilities on the Intention to Revisit

| Fator                 | 1                    | 2      | 3      | 4      | 5      | 6 |
|-----------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|---|
| Physical environment  | Facility environment | 1      |        |        |        |   |
|                       | Convenience          | .594** | 1      |        |        |   |
|                       | Spatiality           | .629** | .613** | 1      |        |   |
|                       | Cleanliness          | .375** | .553** | .469** | 1      |   |
| Customer Satisfaction | .738**               | .660** | .678** | .459** | 1      |   |
| Intention to revisit  | .712**               | .617** | .645** | .411** | .870** | 1 |

\*\* $p < .01$

.884로 나타났고, 요인분석을 통해 단일 요인 5개 문항으로 추출됐으며, 전체 분산 설명력은 75.981%로 나타났다. 신뢰도는  $\alpha = .921$ 로 나타나 신뢰도가 검증됐다. 셋째, 재방문 의사의 타당도 검증 결과, 표본 적합도는 KMO=.850로 나타났다, 요인분석을 통해 단일 요인 4개 문항으로 추출됐으며, 전체 분산 설명력은 80.384%로 나타났다. 신뢰도는  $\alpha = .917$ 로 나타나 신뢰도가 나타나 전반적인 신뢰도와 타당도는 확보되었다.

#### 2.4. 상관관계 검증

풋살장 물리적 환경 4개 요인, 고객만족, 재방문 의사 총 6개 요인 모두 정(+)의 상관관계가 있으며, 다중공선성(multicollinearity)에 문제가 있는 고객만족과 재방문 의사 변인은 회귀분석에

서 공선성 통계량을 통해 확인해 볼 것이다. 이외의 변인들은 다중공선성에 문제가 없는 .80 미만으로 나타났다. 상관분석 결과는 <Table 2>와 같다.

#### 2.5. 자료처리 방법

본 연구는 SPSS(ver. 25.0) 프로그램을 사용하여 분석을 실시했다. 조사대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 빈도분석을 실시했으며, 조사도구의 타당도 분석을 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 검증을 위해 내적일관성을 검증하는 Cronbach's  $\alpha$  계수를 사용했다. Pearson's의 상관분석을 실시했으며, 각각의 요인에 대한 영향을 알아보기 위하여 단순 및 다중회귀분석을 실시했다.

Table 3. Effect of Physical Environment of Futsal Field Facility on Customer Satisfaction

| Division             | <i>B</i> | <i>S.E</i> | $\beta$ | <i>t</i> | <i>p</i> |
|----------------------|----------|------------|---------|----------|----------|
| (Constant)           | .488     | .182       |         | 2.684    | .008     |
| Facility environment | .405     | .041       | .431    | 9.773    | .001     |
| Convenience          | .207     | .043       | .222    | 4.756    | .001     |
| Spatiality           | .236     | .044       | .243    | 5.320    | .001     |
| Cleanliness          | .050     | .032       | .060    | 1.526    | .128     |

$R^2 = .657$ ,  $F=157.976(p=.001)$

Table 4. The Effect of Customer Satisfaction on the Intention to Revisit

| Division              | <i>B</i> | <i>S.E</i> | $\beta$ | <i>t</i> | <i>p</i> |
|-----------------------|----------|------------|---------|----------|----------|
| (Constant)            | .653     | .140       |         | 4.679    | .001     |
| Customer Satisfaction | .885     | .028       | .870    | 32.181   | .001     |

$R^2 = .757$ ,  $F=1035.610(p=.001)$

### 3. 연구결과 및 고찰

#### 3.1. 풋살장 시설의 물리적 환경이 고객만족에 미치는 영향

분석 결과, 4개 하위 요인 시설 환경( $\beta=.431$ ,  $t=9.773$ ), 공간성( $\beta=.243$ ,  $t=5.320$ ), 편의성( $\beta=.222$ ,  $t=4.756$ ) 순으로 고객만족에 통계적으로 유의한 영향이 있는 것으로 나타났으며, 물리적 환경의 독립변인이 고객만족 종속변인에 미치는 설명력은 65.7%로 나타났다(Table 3). 풋살장 시설의 물리적 환경이 고객만족에 미치는 영향을 분석한 결과 물리적 환경의 하위 요인 중 시설 환경, 공간성, 편의성이 고객만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 고객들은 풋살장의 잔디, 골대 등의 경기적인 측면과 부대시설에 만족을 느끼고 있다는 것이다. 즉, 환경을 청결하게 관리하여 고객만족을 보충할 수 있는 전략을 세워야 할 것이라고 사료된다. 조정래(2023)[6]의 연구에서 풋살장 이용객의 만족도를 높이기 위해서는 이용자들의 니즈를 미리 파악하고 그에 만족하는 시스템을 구축함과 동시에 다양한 프로그램을 제공이 필요하다.

#### 3.2. 풋살장 시설의 고객만족이 재방문 의사에 미치는 영향

회귀분석 결과, 고객만족( $\beta=.870$ ,  $t=32.181$ )이

재방문 의사에 통계적으로 유의한 영향이 있는 것으로 나타났으며, 고객만족 독립변인이 재방문 의사 종속변인에 미치는 설명력은 75.7%로 나타났다. 결과는 <Table 4>과 같다. 풋살장 시설 이용자들의 고객만족이 재방문 의사에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같다. 풋살장 시설 이용자들의 고객만족이 재방문 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 풋살장 시설을 이용하는 고객들의 고객만족이 높아짐에 따라 재방문 의사가 높아짐을 의미한다. 따라서 풋살장 경영자는 고객을 만족시킬 수 있는 마케팅 전략을 구축하여 고객이 다시 풋살장을 재방문할 수 있도록 유도해야 할 것이다. 기업의 관리자는 점차 차별화되고 전문화된 서비스와 이벤트를 선호하는 소비자들의 특성을 고려하고, 추구하는 개성, 라이프스타일, 편의, 소비 형태와 심리를 정확히 파악하여 이를 토대로 고객에 대한 맞춤형 만족 방안을 마련해야 할 것이라 사료된다. 송옥매(2009)[13]의 연구에서 고객만족은 재구매 의도에 긍정적인 영향을 미치므로 기업에서는 물리적 환경을 조성한 후 고객들에게 전반적인 서비스를 제공하여 만족을 느낄 수 있도록 해야 고객들이 기업을 다시 방문하는 의사가 있다고 보고한 바 있다. 허진(2014)[33]의 연구에서 고객만족과 충성도의 관계를 규명한 결과 고객만족은 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나

타났다. 박성근(2020)[34]의 연구에서도 고객만족은 사후 구매 태도나 재구매 의도를 위한 중요한 선행요인이라고 주장하여 본 연구를 지지하고 있다. 한편 일부 업장에서 색다른 마케팅 전략으로 고객에게 높은 질의 서비스를 높은 가격으로 제공하는데 일부 업장에서 금액이 높은 시설의 물리적 환경 질이 좋을 것이라는 고객의 인식을 이용한 전략이라 유추된다. 따라서 소비자들은 높은 수준의 이용료를 지불하여 보다 편안하고 쾌적한 환경을 제공받기를 원함으로 기업에서는 물리적 환경을 보다 가치 있게 설계해야 하며 이는 향후 지속적인 센터의 이용, 즉 재방문의사에 중요한 결정 요소로 평가될 것이라 사료된다.

### 3.3. 풋살장 시설의 물리적 환경이 재방문 의사에 미치는 영향

분석 결과, 4개 하위 요인 시설 환경( $\beta=.435$ ,  $t=9.087$ ), 공간성( $\beta=.238$ ,  $t=4.795$ ), 편의성( $\beta=.198$ ,  $t=3.915$ ) 순으로 재방문 의사에 통계적으로 유의한 영향이 있는 것으로 나타났으며, 물리적 환경의 독립변인이 재방문 의사 종속변인에 미치는 설명력은 59.6%로 나타났다. 결과는 <Table 5>와 같다.

물리적 환경의 하위 요인 중 시설 환경, 공간성, 편의성이 재방문 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 풋살장 시설을 이용하는 다양한 고객에게 최적의 환경을 제공하고 서비스 질 향상에 주력하여 재방문을 이끌어내는 체계적인 마케팅 전략이 필요할 것으로 사료된다. 공간성과 편의성을 고객의 니즈나 만족을 위하여 잘 관리한다면 고객들의 재방문은 높아질 것으로 예상되며, 이용 고객들의 만족감에 따른 입소문을 유발한다면 전략적 방안으로 사용할 수 있을 것이다. Bitner(1992)[35]는 물리적 환경에 대한 만

족은 접근 행위인 재방문 의사 및 반복 구매를 유발할 것이라 주장했다. 강석현(2017)[36]은 스포츠센터의 물리적 환경 운영은 고객만족과 직결되기 때문에 고객의 욕구를 파악하고 의견을 수렴하여 기존 회원들의 재방문을 높여야 한다고 보고했다. 이상준 등(2019)[10]은 프로야구 경기장 이용자를 대상으로 한 연구에서 물리적 환경은 재방문 의사에 정적으로 유의한 영향을 미치고 있으며, 그 중에서도 특히 안내표시(출입구)요인이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났고, 다음으로 부대시설, 접근성, 좌석 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 해양스포츠활동의 물리적 환경이 만족도 및 재참여 의도에 미치는 영향 관계를 연구한 문선호(2009)[37]는 물리적 환경이 재참여 의도에 유의한 영향을 미친다고 했고, 골프연습장 이용객이 물리적 환경과 재방문 의사 결정의 관계를 연구한 최진영(2012)[29]은 물리적 환경은 재방문 의사결정에 영향관계가 있으며, 강혜숙, 문정인(2018)의 연구에서 시설의 경영자는 내·외부 시설을 현대적이고 독특한 편의 시설을 잘 갖춘다면, 고객들의 만족도가 높아져 다시 찾아온다는 것이다.

## 4. 결론

본 연구는 다음과 같은 결론을 얻었다. 첫째, 물리적 환경의 시설 환경, 공간성, 편의성 순으로 고객만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 물리적 환경의 시설 환경, 공간성, 편의성 순으로 재방문 의사에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 고객만족은 재방문 의사에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 다음과 같이

Table 5. Effects of Physical Environment of Futsal Field Facilities on the Intention to Revisit

| Division             | <i>B</i> | <i>S.E</i> | $\beta$ | <i>t</i> | <i>p</i> |
|----------------------|----------|------------|---------|----------|----------|
| (Constant)           | .729     | .201       |         | 3.633    | .001     |
| Facility environment | .416     | .046       | .435    | 9.087    | .001     |
| Convenience          | .188     | .048       | .198    | 3.915    | .001     |
| Spatiality           | .234     | .049       | .238    | 4.795    | .001     |
| Cleanliness          | .022     | .036       | .027    | .624     | .533     |

$R^2 = .596$ ,  $F=121.740(p=.001)$

제언하고자 한다. 선행연구를 바탕으로 설문지를 구성하여 풋살장 시설의 물리적 환경과 고객만족, 재방문 의사의 관계를 규명하기 위해 결과를 도출했으나, 전국 규모의 연구가 필요하다 판단된다. 또한, 본 연구 결과를 토대로 풋살장 운영자들에게 다양한 운영전략의 방법을 제공하고, 이용 고객의 의견이 반영된 효율적인 물리적 환경 전략 개발에 기초자료로 제공될 수 있을 것으로 판단된다. 마지막으로 풋살장 시설의 물리적 환경과 연계된 연구는 기존 고객의 이탈 방지와 신규 고객 유치를 위한 방법을 제시해줄 필요가 있으며, 단순히 자료 제공에만 국한되지 않고 현장에 접목하여 운영 문제점을 개선해야 할 것이다.

### References

1. Y. M. Kim, H. W. Han, "The Effects of College Students' Leisure Activities in School Clubs on Friendship, Organizational Identification, and Life Satisfaction", *Journal of leisure and recreation studies*, Vol.34, No.2, pp. 35-46, (2010).
2. D. S. Kim, E. G. Choi, "The Effect of Tourism SNS Service Quality on Perceived Usefulness, Tourism Immersion, and Tourism Experience", *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol.33, No.7, pp. 41-66, (2021).
3. Ministry of Culture, Sports and Tourism. *a white paper on the sports industry*, Vol.2021, pp. 128-129. (2023).
4. I. J. Seo, "Golden Child" Gwangju Jeonnam Women's Heart Flesh Competition is popular", Vol.October No.24, (2023). [news.heraldcorp.com/village/view.php?ud=20231023000506](https://news.heraldcorp.com/village/view.php?ud=20231023000506).
5. Y. T. Kwon, J. H. Shin, "The Effect of Futsal Attendance Attributes on Participatory Attitude and Re-Participation Behavior", *Journal of The Korean Data Analysis Society*, Vol.19, No.5, pp. 2709-2720, (2017).
6. J. R. Jo, "The effect of service quality perceived by futsal stadium users on immersion experience, customer satisfaction, repurchase intention, and word of mouth intention", *Seoul National University of Science and Technology*, [Unpublished Master's dissertation], Seoul National University of Science and Technology, (2023).
7. Ministry of Culture, Sports and Tourism. *a sports white paper*, Vol.2021, pp. 178-179, (2023).
8. J. S. Oh, C. M. Gong, G. H. Jeong, "A Study on the Service Environment, Image, Customer Satisfaction, and Revisit Intention of Hotel Companies for Small and Medium Hotel Start-up", *Journal of the Korean Entrepreneurship Society*, Vol.7, No.1, pp. 1-21, (2012).
9. M. W. Kang, "A Longitudinal Study on the Regional Differences in Community Characteristics and Supply of Public Sports Facilities Using Potential Growth Model", *The Korean Journal of Measurement and Evaluation in Physical Education and Sports Science*, Vol.20, No.2, pp. 55-65, (2018).
10. S. J. Lee, J. H. Cha, G. R. Jang, W. J. Seo, "The Effects of Physical Environmental Factors in a Professional Baseball Stadium on the Satisfaction of Watching and the Intention to Revisit", *Journal of the Korea Sports Industry Management Association*, Vol.24, No.6, pp. 1-14, (2019).
11. Y. S. Kim, W. Y. Jang, "A Study of Physical Environment of Public Golf Course for Golf Popularization", *Journal of Korea Entertainment Industry Association*, Vol.13, No.8, pp. 447-456, (2019).
12. W. Y. Jang, Choi, K. H. "A Study on the Importance of Physical Environment of the National Sports Center", *Korean Society of Convergence Science*, Vol.11, No.9, pp. 41-56, (2022).
13. O. M. Song, "The Impact of Physical Environment on Customer Satisfaction and Repurchase Intention", [Unpublished Master's dissertation], Soongsil University's general graduate school, (2009).

14. Y. J. Yoon, "The Effect of Experience Value and Place Attachment on Behavioral Intention according to the Physical Environment of Bakery Cafe", [Unpublished Doctor of Philosophy], Wiedok University, (2022).
15. Y. J. Kim, "The Effect of the Physical Environment of Coffee Shop on Customer Satisfaction and Habitual Purchase", *Food Service Industry Journal*, Vol.13, No.1, pp. 193-207, (2017).
16. S. A. Park, K. M. Kim, "The impact of the restaurant's physical environment on customer behavior", *Journal of the Korea industrial information systems society*, Vol.26, No.4, pp. 59-71, (2021).
17. J. H. Han, H. W. Kang, "Analysis of the relationships among the corporate brand image and purchase intention that sponsors amateur golf tournaments: Focusing on the mediating effect of customer satisfaction", *Journal of Korean Leisure Science*, Vol.13, No.1, pp. 1-11, (2022).
18. H. S. Kang, J. I. Moon, "The Effect of Physical Environment on Customer Satisfaction and Revisit Intention in Guesthouses :the Moderating Effect of Customer Value", *Korea Tourism Management Association*, Vol.33, No.5, pp. 237-256, (2018).
19. Y. J. Kim, "A Study on the Structural Relationship Between the Physical Environment, Brand Image, and Revisit Intention of Coffee Shop", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.21, No.7, pp. 351-362, (2021).
20. Kim, D. H. "Relationship between physical environment, facility image, customer's emotional response, and post-purchase behavior of sports facilities", [Unpublished Doctor of Philosophy], Chonbuk National University's general graduate school, (2018).
21. J. y. Choi, C. S. Jeon, "The Study of Relationship between Customer Silence, Satisfaction, Trust and Revisit Intention in Golf Resorts Service Failure", *Journal of Golf Studies*, Vol.16, No.3, pp. 269-278. (2022).
22. J. Lee, "An Analysis of the Relationship between Service Quality Evaluation and Service Value, Customer Satisfaction, and Intention to Revisit in China's Public Sports Facilities", [Unpublished Doctor of Philosophy], Sangmyung University's General Graduate School, (2022).
23. M. G. Jang, J. S. Kim, G. M. Lee, "Futsal Fever in the Nanosociety: Focusing on Futsal Soldier Culture", *Korean Society for the Sociology of Sport*, Vol.36, No.1, pp. 99-114, (2023).
24. E. S. Go, N. k. Jo, N. Y. Choi, "An Exploration of the Narrative of Participants in the Women's Futsal Club's Experience of Forming a Sense of Belonging", *Journal of Korean Physical Education Association for Girls and Women*, Vol.35, No.2, pp. 39-63, (2021).
25. J. W. Choi, M. H. Kwon, "The Effect of Futsal Clubman's Communication Satisfaction on Sports Confidence and Intention to Continue Exercise", *Korean society for Wellness*, Vol.16, No.1, pp. 253-259, (2021).
26. Y. T. Kwon, J. H. Shin, "A Qualitative Exploration Study for Futsal Activation", *The Korean Society of Sports Science*, Vol.27, No.1, pp. 201-214, (2018).
27. Y. J. Lee, C. W. Lee, "A Plan for Development of Korea Futsal and FK League", *Korean Society of Sport Policy*, Vol.13, No.2, pp. 55-75, (2015).
28. J. H. Shin, C. H. Choi, "Estimating the Determinants of Winner and Defeat through Performance Analysis of Korean Futsal : Application of Decision Tree Analysis based on Data Mining", *Journal of The Korean Data Analysis Society*, Vol.20, No.3, pp. 1405-1417, (2018).
29. J. Y. Choi, "Relationship between participation motivation, service physical environment, participation satisfaction, and



- revisit decision-making according to the selection of outdoor/screen golf driving range users”, [Unpublished Master's dissertation], Graduate School of Hanyang University, (2012).
30. M. S. Kang, “Effect of Resorts Hotel's Servicescape on Customer Satisfaction and Revisiting Intention”, *Graduate School of Tourism*, [Unpublished Master's dissertation], Kyung Hee University, (2023).
  31. Y. J. Choi, “Structural relationships between the physical environment, consumption value, consumption sentiment, and relationship persistence of food service companies, focusing on the moderating effect of the propensity to consume food service”, [Unpublished Doctor of Philosophy], Graduate School of Dongui University, (2023).
  32. W. S. Heo, “Customer satisfaction, customer participation behavior, and customer citizenship behavior to re-join sports center members”, [Unpublished Master's dissertation], Sungkyunkwan University's general graduate school, (2023).
  33. J. Heo, “The Effect of Physical Environment of Professional Sports on Affect, Customer Satisfaction and Loyalty”, *The Korean Society of Sports Science*, Vol.23, No.3, pp. 895–907, (2014).
  34. S. G. Park, “Effects of Physical Environment of Curling Sports Facilities on Customer Satisfaction and Repurchase Intention”, [Unpublished Master's dissertation], University of Soongsil Graduate School, (2020).
  35. M. Bitner, “Service scapes: The impact of physical surroundings on customers and employees”, *Journal of Marketing*, Vol.56, No.2, pp. 57–71, (1992).
  36. S. H. Kang, “Effects of Sports Center Facility Environment on Customer Satisfaction and Intention to Repurchase”, [Unpublished Master's dissertation], Korea Sports University, (2017).
  37. S. H. Moon, “A Study on the Effect of Physical Environment of Marine Sports Activities on Satisfaction and Re-Involvement Intention”, *Korean Journal of Sport Management*, Vol.14, No.1, pp. 27–37, (2009).
  38. J. H. Shin, “Effect of Domestic Futsal Field Selection Attribute on Customer Satisfaction and Participation Intention,” *Journal of the Korean Applied Science and Technology*, vol.40, no.6, pp. 1322–1329, (2023).
  39. M. S. Kim, J. H. Shin, “The Effect of Servicescape on Customer Satisfaction and Participation Behavior in Water Sports Facility,” *Journal of the Korean Applied Science and Technology*, vol.39, no.5, pp. 666–673, (2022).