



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

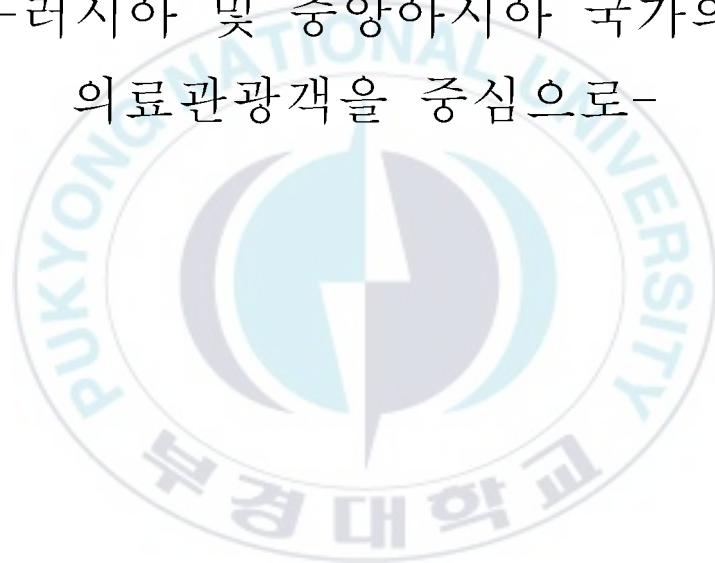
이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경 영 학 석 사 학 위 논 문

의료기관 서비스품질이 고객만족을  
매개로 충성도에 미치는 영향

-러시아 및 중앙아시아 국가의  
의료관광객을 중심으로-



2016년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

ANTONOVA INNA

경 영 학 석 사 학 위 논 문

의료기관 서비스품질이 고객만족을  
매개로 충성도에 미치는 영향

-러시아 및 중앙아시아 국가의  
의료관광객을 중심으로-

지도교수 배 상 욱

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함.

2016년 2월

부 경 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

ANTONOVA INNA

ANTONOVA INNA의  
경영학석사 학위논문을 인준함.

2016년 2월

위 원 장    관광경영학 박사    전 재 군    (인)

위     원    관광레저학 박사    양 위 주    (인)

위     원    경    영    학 박사    배 상 욱    (인)

## < 목 차 >

|                        |        |
|------------------------|--------|
| 표목차 .....              | iv     |
| 그림목차 .....             | v      |
| Adstract .....         | vi     |
| <br>제 1 장 서 론 .....    | <br>1  |
| 제 1 절 연구 배경 .....      | 1      |
| 제 2 절 연구 목적 .....      | 2      |
| <br>제 2 장 이론적 고찰 ..... | <br>3  |
| 제 1 절 의료관광 .....       | 3      |
| 제 2 절 의료관광객의 현황 .....  | 6      |
| 제 3 절 의료관광 서비스품질 ..... | 9      |
| 가. 서비스품질의 개념 .....     | 9      |
| 나. 의료관광 서비스품질 .....    | 11     |
| 다. 의료기관 서비스품질 .....    | 13     |
| 제 4 절 고객만족 .....       | 16     |
| 제 5 절 충성도 .....        | 18     |
| 가. 재이용의도 .....         | 19     |
| 나. 추천의도 .....          | 20     |
| <br>제 3 장 연구 설계 .....  | <br>21 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 제 1 절 연구모형 .....               | 21 |
| 제 2 절 가설 설정 .....              | 21 |
| 가. 의료기관 서비스품질과 고객만족의 관계 .....  | 22 |
| 나. 고객만족과 충성도의 관계 .....         | 23 |
| 제 3 절 변수들의 조작적 정의 .....        | 24 |
| 가. 의료기관 서비스품질 .....            | 24 |
| 나. 고객만족 .....                  | 25 |
| 다. 충성도 .....                   | 25 |
| 제 4 절 표본추출 및 분석방법 .....        | 27 |
| 제 4 장 실증분석 .....               | 28 |
| 제 1 절 표본의 특성 .....             | 28 |
| 가. 인구통계학적 특성 .....             | 28 |
| 나. 의료관광행태 특성 .....             | 29 |
| 제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증 .....       | 30 |
| 가. 신뢰성 분석 .....                | 30 |
| 나. 타당성 분석 .....                | 31 |
| 제 3 절 가설 검증 .....              | 35 |
| 제 5 장 결론 .....                 | 38 |
| 제 1 절 연구결과의 요약 .....           | 38 |
| 제 2 절 연구의 시사점 .....            | 39 |
| 제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향 ..... | 40 |

|               |    |
|---------------|----|
| 참고문헌 .....    | 41 |
| 부록: 설문지 ..... | 50 |



## <표 목 차>

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| <표 2-1> 의료관광의 개념적 정의 .....            | 4  |
| <표 2-2> 2013년 주요 국적별 외국인환자 현황 .....   | 6  |
| <표 2-3> 러시아 및 중앙아시아 환자의 의료관광 현황 ..... | 8  |
| <표 2-4> 의료관광 서비스품질에 대한 선행연구 .....     | 12 |
| <표 3-1> 변수의 측정항목 .....                | 26 |
| <표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성 .....           | 29 |
| <표 4-2> 표본의 의료관광형태 특성 .....           | 30 |
| <표 4-3> 탐색적 요인분석 결과 .....             | 32 |
| <표 4-4> 확인적 요인분석 결과 .....             | 34 |
| <표 4-5> 상관관계 및 표준오차 .....             | 35 |
| <표 4-6> 가설검증 결과 .....                 | 37 |



## <그림 목차>

|                    |    |
|--------------------|----|
| [그림 1] 연구 모형 ..... | 21 |
|--------------------|----|



The Effect of Service Quality by Medical Institution on Customer Loyalty via  
Customer Satisfaction  
- Focusing on the Medical Tourists from Russia and Central Asia-

Inna Antonova

Department of Business Administration, The Graduate School,  
Pukyong National University

**Abstract**

The purpose of this study was to identify the effect of the medical service quality components such as process, result, environment qualities perceived by medical tourists on the components of customer loyalty - reuse and recommendation intentions, via customer satisfaction. In order to achieve the purpose of this study we conducted the survey focused on the medical tourists from Russia and Central Asia who had used the medical institutions in Korea. To figure out the structural relationship among the variables for this study, we performed a structural equation model with a total of 255 sample data.

The main results of this study are as follows: First, it was confirmed that all the components of service quality by medical institution had significantly positive effects on customer satisfaction. Second, customer satisfaction had significantly positive effects on the components of customer loyalty. Finally, this study provides theoretical and managerial implications of findings and suggests directions for future research.

*Keywords: medical tourism, service quality, satisfaction, loyalty.*

# 제 1 장 서론

## 제 1 절 연구 배경

의료관광 산업은 현재 전 세계적으로 이슈가 되는 신성장동력 산업이다. 미국, 독일, 이스라엘, 벨기에, 태국, 인도 등 여러 국가에서 이미 의료와 관광을 결합한 다양한 형태의 산업이 활발하게 진행되고 있다. 한국의 경우에도 국내 의료기관을 방문하는 외국인 수가 매년 급격히 증가되고 있는 추세이다. 2006년 1만 6천 명에서 2009년에는 6만 명까지 국내 의료기관에 해외환자가 유치되었다. 보건복지부는 2013년 환자 수 20만 명 유치 목표를 초과한 21만여 명의 해외환자가 국내 의료기관에서 의료서비스를 이용하였다고 발표하였다(보건복지부, 2014).

의료관광객 1인당 의료 및 관광 소비액은 일반 관광객의 3배에 달한다. 의료관광객이 소비하는 진료비는 일반 비보험 환자보다 높은 편이며, 외국인 환자는 부모나 동반자와 함께 한국을 방문하며 체류기간이 비교적 긴 편이다. 또한 의료관광 특성상 의료서비스에 만족한 고객은 한번 방문한 의료기관을 지속적으로 이용하는 경우가 많다. 서비스에 만족한 환자들은 모국에 돌아가 입소문을 통하여 간접적으로 신규고객을 유치하는데 많은 영향을 준다. 이러한 의료관광의 수익성, 관광객의 방문수에 의한 경제적 파급효과, 일자리 창출효과 등으로 인하여 의료관광 산업은 대한민국의 전략산업으로 주목받고 한국의 대표상품으로 인식되고 있다(김상현, 2014).

최근 의료관광을 목적으로 한국을 방문하는 외국인 중 러시아 및 중앙아시아 국가들의 비중이 점점 높아지고 있고, 이들 의료관광객은 중증환자가 매우 많아 한국 의료관광기관들의 중요한 관심 시장으로

부각되고 있다. 2013년 보건복지부 조사에 따르면 해외환자의 국적별 순위에서 러시아가 중국, 미국 다음으로 3위에 올랐다. 총 진료비 순위에서는 러시아 환자들이 중국 다음인 2위에 올라 총 879억 원을 지출하였고, 1인당 진료비 지출액 관점에서는 카자흐스탄 환자들이 환자당 평균 456만원으로 사용하여 외국의료 관광객 중 2등을 차지하고 있다(보건복지부, 2014). 그럼에도 불구하고 대다수의 의료관광에 대한 기존 연구에서는 중국과 미국, 또는 일본 의료관광객을 대상으로 한 연구가 주를 이루고 있어 수익성과 잠재력 관점에서 한국 의료관광 시장에서 점점 중요해지고 있는 러시아와 중앙아시아 국가들의 고객들을 대상으로 한 연구가 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 러시아 및 중앙아시아 국가들의 의료관광객을 대상으로 의료기관 서비스품질이 고객만족을 매개로 어떻게 충성도에 영향을 미치는지 고찰하고자 한다.

## 제 2 절 연구 목적

앞서 제시한 연구의 배경과 필요성을 바탕으로 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 의료관광객이 지각하는 의료기관 서비스품질이 고객만족에 어떻게 영향을 미치는지 밝히고자 한다. 둘째, 고객만족이 충성도의 차원인 재이용의도와 추천의도에 어떻게 영향을 미치는지 밝히고자 한다. 끝으로, 이들 실증분석의 결과를 토대로 의료관광 서비스품질 개선을 위한 이론적 및 실무적 시사점을 도출하고 향후 연구의 방향을 제시하고자 한다.

## 제 2 장 이론적 고찰

### 제 1 절 의료관광

의료관광은 1980 년도부터 많은 국내외 연구들을 통해 활발히 연구되고 있으나 아직까지 체계적인 이론이 형성되지 않고 연구자마다 의료관광의 정의와 의료관광 개념의 범위가 정해지지 않았다. 의료관광(medical tourism)이란 단순히 의료 및 관광을 결합한 서비스 산업이라고 정의할 수 있으나 이 의료와 관광의 범위를 어떻게 규정하는지 어디에 초점을 두는지에 따라 의료관광의 개념을 다르게 정의할 수 있다.

Goodrich & Goodrich(1987)의 연구에 따르면 의료관광은 건강관리 서비스나 시설 및 일반적인 관광시설이 결합된 것을 홍보하여 관광객을 목적으로 유치하도록 하는 의도적인 시도라고 정의하였다. Hall(1992)은 의료관광을 주요 동기가 건강과 관련이 있는 특별한 관광의 유형이라고 주장하였다. Laws(1996)는 의료관광개념을 자신의 건강상태를 개선시키기 위해 집을 떠나 행하는 레저활동으로 설명하였다. Gupta(2004)의 연구에 따르면 의료관광이란 수술과 여러 형태의 전문적인 치료가 필요한 환자들에게 관광산업과 결합하여 저렴한 비용으로 효과적인 의료서비스를 제공하는 것이라고 설명하였다.

국내에서도 의료관광을 건강 개선을 목적으로 하는 새로운 관광형태로 보는 연구가 많이 이루어져 왔다. 유지윤(2008)은 의료관광을 의료서비스와 휴양, 레저, 문화활동 등, 관광활동이 결합된 새로운 관광형태라 하였다. 또한 조구현(2006)은 건강증진 및 치료를 목적으로 하는 자들에게 관광활동과 결합하여 우수한 의료서비스를 제공하는 관광의 유형이라고 정의하였

다. 임춘례(2011)는 의료관광이란 건강증진, 치료, 건강 회복, 미용 등을 목적으로 타지로 떠나는 여행과 관광 또는 친지방문의 여행을 결정하고 현지 프로그램의 하나로 건강 및 의료서비스를 이용하는 경우를 모두 포함하는 것으로 모든 의료서비스와 관광서비스가 결합된 여행형태라고 하였다.

한국관광공사에서는 의료관광이란 관광객이 자국의 의료기관 대신 해외 의료서비스 혹은 관련 상품과 서비스를 구매하는 것을 포함하여 방문 대상 국가의 의료, 문화, 사회, 관광 상품 등을 체험하는 행위를 아우르는 보다 광범위한 활동이라고 하였다(한국관광공사, 2013). 위와 같은 의료관광 서비스품질의 개념을 정리하면 다음 <1-1>과 같다.

<표 2-1> 의료관광의 개념적 정의

| 연구자                          | 의료관광의 정의                                                                                                                             |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 유지윤(2008)                    | 의료관광을 의료서비스와 휴양, 레저, 문화활동 등, 관광활동이 결합된 새로운 관광형태                                                                                      |
| 조구현(2006)                    | 건강증진 및 치료를 목적으로 하는 자들에게 관광활동과 결합하여 우수한 의료서비스를 제공하는 관광의 유형                                                                            |
| 임춘례(2011)                    | 건강증진, 치료, 건강 회복, 미용 등을 목적으로 타지로 떠나는 여행과 관광 또는 친지방문의 여행을 결정하고 현지 프로그램의 하나로 건강 및 의료서비스를 이용하는 경우를 모두 포함하는 것으로 모든 의료서비스와 관광서비스가 결합된 여행형태 |
| 한국관광공사<br>(2013)             | 관광객이 자국의 의료기관 대신 해외 의료서비스 혹은 관련 상품과 서비스를 구매하는 것을 포함하여 방문 대상국가의 의료, 문화, 사회, 관광 상품 등을 체험하는 행위를 아우르는 광범위한 활동                            |
| Goodrich &<br>Goodrich(1987) | 건강관리 서비스나 시설 및 일반적인 관광시설이 결합된 것을 홍보하여 관광객을 목적지로 유치하도록 하는 의도적인 시도                                                                     |
| Hall(1992)                   | 의료관광을 특별한 흥미가 있는 관광의 하나로서 주요 동기가 건강과 관련 있는 관광                                                                                        |
| Laws(1996)                   | 자신의 건강상태를 개선시킬 목적으로 집을 떠나 행하는 레저활동                                                                                                   |

|             |                                                                            |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Gupta(2004) | 수술과 여러 형태의 전문적인 치료가 필요한 환자들에게<br>관광산업과 결합하여 저렴한 비용으로 효과적인 의료서비스를<br>제공하는 것 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|

\* 출처: 선행연구를 토대로 연구자가 작성

의료관광객의 방문 동기나 제공받는 의료관광서비스의 분류에 따라 의료관광의 유형이 다르게 분류할 수 있다. Yap(2006)의 연구를 바탕으로 하여 싱가포르 관광공사에서는 고객이 의료관광 서비스를 받게 된 이유에 따라 의료관광을 5 가지 유형으로 분류하고 있다.

첫째, Restseeker 라는 계층은 휴양을 겸한 의료서비스를 원하는 계층이라고 하였다. 둘째, Essentialseeker 는 기본적인 의료서비스를 얻기 위하여 여행을 하는 계층이다. 이들은 자국에서 즉시 받을 수 없는 장기이식 등과 같은 의료서비스를 불가피하게 해외에서 받는 계층이다. 셋째, Affordable healthcareseeker 계층은 본국에서 의료서비스 이용이 가능하지만 고가의 비용으로 인하여 해외에서 저렴하게 의료서비스를 얻고자 하는 계층이다. 넷째, Quality healthcareseeker 계층의 수용자들은 자국의 의료서비스가 부족하여 안전하고 확실한 치료를 얻기 위하여 국제적인 인증 또는 명성이 있는 해외병원에 가는 계층, 또한 다섯째, Premium healthcareseeker 은 의료비용 및 부대비용이 매우 비싼 고급 의료서비스를 원하기에 해외유명 의료기관을 찾는 부유계층으로 설명하였다.

한국관광공사(2008)는 의료관광 마케팅조사에서 의료관광객이 제공받는 서비스 유형에 따른 의료관광의 유형을 분류하였다. 보건의료관광은 외국에서 치료를 받기 위한 직접적 치료목적으로 해외 의료기관을 방문하는 경우를 뜻한다. 보건관광은 건강 검진 등 질병 예방 목적으로 의료관광을 하는 것이다. 또한 웰빙관광은 미용, 스파, 마사지 등 비치료적

목적으로 여행하는 경우로 설명하였다. 본 연구에서는 의료관광서비스는 고객이 자국의 의료기관 대신 해외 의료기관을 이용 시에 의료관광객 동기와 목적에 맞게 제공되는 다양한 유형적, 무형적 서비스라고 정의하기로 한다.

## 제 2 절 의료관광객의 현황

국내 의료관광산업은 2009년 5월 정부의 해외환자유치활동 허가로부터 활발하게 이루어지기 시작하였으며, 보건산업진흥원의 자료에 따르면 국내 의료기관 서비스를 이용한 의료관광객의 수가 매년 급격히 증가되고 있다. 2013년에 의료관광목적으로 한국을 방문한 해외환자 수는 211,218명으로 전년대비 32.5% 증가되었고 2009년 이후 외국인환자 연평균 증가율이 36.9%에 도달하였다(한국보건산업진흥원, 2014).

<표 2-2> 2013년 주요 국적별 외국인환자 현황

(단위: 명, %)

| 국적  | 2013 년 |      | 전년대비<br>증가율 | 연평균<br>증가율 |
|-----|--------|------|-------------|------------|
|     | 실환자 수  | 비중   |             |            |
| 중국  | 56,075 | 26.5 | 72.5        | 63.7       |
| 미국  | 32,750 | 15.5 | 7.1         | 15.4       |
| 러시아 | 24,026 | 11.4 | 46.2        | 67.7       |
| 일본  | 16,849 | 8.0  | 14.7        | 15.2       |
| 몽골  | 12,988 | 5.7  | 43.1        | 86.3       |
| 베트남 | 2,988  | 1.4  | 33.9        | 48         |



|         |       |     |       |       |
|---------|-------|-----|-------|-------|
| 카자흐스탄   | 2,890 | 1.4 | 77    | 102.9 |
| 우즈베키스탄  | 1,358 | 0.6 | 64.8  | 65.8  |
| 사우디아라비아 | 1,294 | 0.6 | 19.6  | 50.4  |
| 아랍에미리트  | 1,151 | 0.5 | 236.5 | 177.3 |
| 인도네시아   | 1,067 | 0.5 | 54.9  | 55.6  |

\*출처:한국보건산업진흥원, 2013 외국인환자 통계

<표 2-2>에서 제시된바와 같이 해외환자 국적별순위에서는 중국, 미국, 러시아 환자들이 2013년에 가장 많았으며, 전년대비 환자수의 증가율은 아랍에미리트, 카자흐스탄, 중국, 우즈베키스탄 순으로 나타났다.

대한민국의 의료관광산업에서는 러시아 및 중앙아시아 국가들은 매력적인 시장임을 알 수 있다. 또한 과거에 동일한 나라이었던 러시아 및 중앙아시아 국가들은 언어동일성, 소련시대부터 남아있던 사회체제 및 사고방식 또한 사회주의체제에 익숙해진 탓으로 낮은 수준에서 발달된 서비스업 분야 등으로 여러 가지 측면에서 비슷한 패턴을 가지고 있다(김상현, 2014). 특히 의료서비스 같은 분야에서는 다양한 이유로 인하여 러시아와 중앙아시아 국가들의 의료기술, 의료진 전문성, 이용의 편리성과 의료진의 친절성 등이 매우 낮은 수준으로 공급되고 있다.

일반적으로 러시아나 중앙아시아 국가 의료관광객의 경우 검진이나 치료 혹은 수술 등을 주목적으로 의료관광을 하는 사례가 많으며, 질병을 예방하거나 진행된 질환을 치료받기 위한 목적이기 때문에 다른 국가의 의료관광객에 비해 중증환자의 비율이 높은 특성이 있다(김동수, 2013). 한국보건산업진흥원(2013) 조사에 따르면 러시아 및 중앙아시아 환자의 의료관광형태는 다음 <표 2-3>와 같다.

<표 2-3> 러시아 및 중앙아시아 환자의 의료관광 현황

(단위: 명, %)

|                     |      | 러시아           | 중앙아시아        |
|---------------------|------|---------------|--------------|
| 총 환자수<br>(2013년 기준) |      | 24,026        | 4,482        |
| 의료기관 소재지별<br>이용 현황  | 서울   | 14,446 (60.1) | 2,763 (61.6) |
|                     | 부산   | 4,779 (19.9)  | 103 (2.3)    |
|                     | 경기도  | 2,417 (10.1)  | 789 (17.6)   |
| 진료유형                | 입원   | 3,415 (14.2)  | 719 (16)     |
|                     | 외래   | 15,047 (75.1) | 3,285 (73.3) |
|                     | 건강검진 | 2,564 (10.7)  | 478 (10.7)   |
| 주요 진료과<br>이용 현황     | 내과통합 | 12,878 (28.4) | 2,181 (27.7) |
|                     | 건강검진 | 7,694 (17)    | 1,150 (14.6) |
|                     | 산부인과 | 9,268 (7.2)   | 498 (6.8)    |

\* 중앙아시아: 카자흐스탄, 우즈베키스탄, 키르기스스탄, 타지키스탄, 투르크메니스탄 포함.

\* 출처: 한국보건산업진흥원, 2013, 외국인환자 통계

러시아나 중앙아시아 국가들은 지리적으로 가까우면서도 의료기술이 상대적으로 뒤쳐져 웰빙관광보다 보건의료관광 목적으로 한국을 방문하는 환자가 많다고 볼 수 있다. 즉, 러시아와 중앙아시아 국가의 환자들은 일반적으로 자국의 의료서비스에 만족하지 못하여 보다 안전하고 확실한 질병 예방 및 치료를 받기 위하여 한국 의료기관을 방문하는 경향이 많다. 이런 환자들이 Yap(2006) 연구에 따라 Quality healthcareseeker의 분류에 속한다고 볼 수 있다.

### 제 3 절 의료관광 서비스품질

#### 가. 서비스품질의 개념

서비스품질은 고객만족의 선행변수로서 마케팅 관리에서 결정적인 역할을 가지고 있다. 고객이 서비스가 이루어지는 순간에 서비스를 평가함으로써 만족 혹은 불만족을 느끼고 태도적 및 행동적 충성도를 형성한다.

서비스품질의 개념은 1980년대부터 많은 연구자들에 의하여 연구되어 왔다. 선행연구에서는 명확하고 보편적인 서비스품질의 정의와 측정방법이 규정되지 않았지만 대부분의 연구자들이 서비스의 비가시적 특성 및 무형성을 부각하고 이러한 특성으로 인하여 서비스품질은 객관적인 개념보다 주관적으로 개개인이 지각하는 평가라는 것을 강조한다.

서비스품질의 범위와 이를 측정하는 도구에 대한 명확한 기준이 형성되지 않아 연구자의 관점에 따라 차이를 보이고 있다. Grönroos(1984)의 모형에 의해서 서비스품질은 ‘결과품질’과 ‘과정품질’로 이루어진다고 하였다. 결과품질은 고객들이 서비스를 통해 얻는 것의 품질, 즉 ‘기술적 품질’이라고 하였다. 과정품질은 고객들이 서비스를 얻는 전달과정의 품질, 즉 ‘기능적 품질’이라고 정의하였다.

서비스품질은 제품품질과는 달리 객관적인 척도로 측정하는 것이 어렵기 때문에 고객의 인식 측정을 통하여 서비스품을 측정하는 연구자가 많다. Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985)는 서비스품을 서비스를 받기 이전의 기대 수준과 서비스를 제공받으면서 느낀 서비스 수준과의 차이로서 서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도로 정의하였다. Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985)는 서비스품을 객관적인 척도로 측정하기 어렵기 때문에 소비자의 ‘기대-성과’ 간의

차이를 확인함으로써 서비스품질을 측정하는 SERVQUAL 모형을 개발하였다. SERVQUAL은 서비스품질의 다양한 측면을 측정하기 위한 다차원적인 모형이며, 10개의 구성차원을 포함하였다. 그러나 모형의 구성차원들이 모두 독립적이지 않아 결국 10개 차원을 수정하여 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성이라는 5개 차원을 포함하는 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988) 모형으로 수정하게 되었다(이유재, 2013). SERVQUAL 모형은 서비스품을 측정하는 도구로서 다양한 분야에서 활발하게 활용되고 있지만, 모형의 ‘기대-성과’ 측면을 동시에 측정하여야 하는 문제, 차원 간의 다중공정성, 산업의 형태에 따라 차원의 수가 달라질 수 있다는 문제 등으로 인하여 많은 학자들에 의해서 비판에 직면하고 있다.

Cronin & Taylor(1992)는 서비스품을 서비스 제공성과에 대한 지각된 평가로부터 얻는 소비자의 만족과 서비스 수준의 판단이라고 정의하였다. 이는 SERVQUAL 모형의 문제점을 해결하기 위하여 ‘기대-성과’의 차입점수를 측정하는 것보다 성과에 대한 지각만을 측정하여 서비스품을 평가하는 SERVPERF라는 대안적인 측정 도구를 개발하였다.

최근에 서비스품질에 대한 연구에서는 의료기관 서비스품질의 구성요소를 Grönroos(1984)의 모형을 확장한 Brady & Cronin(2001) 모형에 의해 구분하는 연구가 많아지고 있다. 이는 SERVQUAL의 항목들을 수정하여 상호작용품질, 결과품질, 환경품을 9개의 하부차원으로 구분하였다.

상호작용품질은 Grönroos(1984)의 모형에서 과정품질의 개념과 비슷하며, 소비자들은 서비스를 경험하면서 지각하는 종업원의 감정, 행동, 태도 등에 의해 서비스품질 수준의 평가에 많은 영향을 받는다고 보았다. 즉 서비스의 결과품질이나 환경품질이 고객의 기대보다 낮은 경우라도

고객이 소비과정에서 느끼는 종업원의 친절한 태도와 응대가 고객의 서비스품질에 대한 평가를 높일 수 있다는 점에서 상호작용품질은 서비스품질의 매우 중요한 구성차원이라 할 수 있다.

결과품질은 기술적 품질과 비슷하며, 고객이 서비스를 통해 실제로 받는 것이라 할 수 있다. Brady & Cronin(2001)은 결과품을 대기시간, 고객들이 느끼는 유형적인 증거, 서비스의 결과품질에 방해가 되는 신체-건강상태, 동반한 유아의 세 가지 요소로 분류하였다.

또한 환경품질은 서비스 제공의 배경이 되는 서비스 물리적 환경으로, 건물의 시설과 외관 등에 대한 품질을 포함하는 것으로 보았다(이유재, 라선아, 2003). Brady & Cronin(2001)은 환경품을 주변상황(향, 조명, 온도, 음악과 같은 보이지 않는 것들), 디자인(기능적이고 멋진 외관), 사회적 요소(서비스 환경에 관련된 사람들의 타입과 수)의 세 가지 요소로 분류하였다. Brady & Cronin(2001)은 모든 서비스 업종에 적용될 수 있는 '상호작용 품질', '결과품질', '환경 품질'은 기본적인 차원이며, 어떠한 유형의 서비스라도 포함될 수 있기 때문에 전체 서비스산업을 대상으로 서비스품을 측정하는 데 가장 일반적인 차원이라고 주장하였다.

## 나. 의료관광 서비스품질

앞에서 제시되어진 의료관광 개념의 정의를 종합해 볼 때, 대부분 선행연구에서의 의료관광은 모든 영역에서 의료와 관광 서비스의 결합으로 설명된다는 것을 확인할 수 있다. 대부분의 선행연구들에서는 의료관광 서비스품을 의료 서비스품질과 관광 서비스품질로 구분하고 있다.

의료관광 서비스품질에 관한 선행연구에서는 주로 중국인이나 일본인 의료관광객을 대상으로 진행되는 연구가 많으며, 의료관광 서비스품을

측정모형으로서 다양한 모형들이 사용되어 왔지만 보다 정확하고 모든 산업에 적용 가능한 Brady & Cronin(2001)모형을 이용한 연구가 부족한 실정이다. 의료관광 서비스품질에 관한 선행연구를 요약해 보면 다음 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 의료관광 서비스품질에 대한 선행연구

| 연구자        | 조사 대상             | 의료관광 서비스구성요소 |    | 측정모형                          |                      |
|------------|-------------------|--------------|----|-------------------------------|----------------------|
|            |                   | 의료           | 관광 |                               |                      |
| 김아름(2009)  | 일본                | ●            |    | Brady & Cronin(2001)          |                      |
| 박은숙(2011)  | 일본                | ●            |    | Brady & Cronin(2001)          |                      |
| 이은애(2011)  | 일본, 중국, 러시아, 미국   | ●            |    | Brady & Cronin(2001)          |                      |
| 임춘례(2011)  | 영어권, 일본, 중국, 러시아권 | ●            | ●  | 의료신뢰성<br>진료편의성                | 관광환경<br>관광편의성        |
| 장전 등(2013) | 중국                | ●            |    | Parasuraman 등의 SERVQUAL(1988) |                      |
| 김조야(2012)  | 일본                | ●            |    | Cronin & Taylor(1992)         |                      |
| 장병주(2012)  | 중국                | ●            |    | Parasuraman 등의 SERVQUAL(1988) |                      |
| 김정문(2014)  | 중국                | ●            | ●  | 의료 인적서비스<br>의료 물적서비스          | 관광 인적서비스<br>관광 물적서비스 |
| 박창순(2015)  | 러시아               | ●            |    | Parasuraman 등의 SERVQUAL(1988) |                      |

\* 출처: 선행연구를 토대로 연구자가 작성

◆ 부분적으로 도입됨

러시아 및 중앙아시아 의료관광객의 특성상 환자들이 질병 치료나 예방 목적으로 한국의료기관을 방문하는 경우가 대다수기 때문에 관광활동을 할 육체적, 정서적인 여유가 없는 경우가 많다. 관광보다 의료서비스를 더

중요하게 인식한다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 러시아 및 중앙아시아 의료관광객의 특성을 고려하여, 의료관광의 관광 측면보다 의료서비스에 초점을 두고 본 연구를 진행하고자 한다. 즉, 본 연구에서는 의료관광 서비스품질을 구성하는 관광 서비스 품질을 제외하고 의료기관 서비스품질만을 고려하고자 한다.

#### 다. 의료기관 서비스품질

의료기관 서비스품질은 1990년대부터 국내외 연구에서 다양한 측정모형을 통하여 연구되어 왔으며, 그 중에서 SERVQUAL 모형을 이용하여 의료기관 서비스품질의 속성을 측정하는 연구가 대다수다.

Reidenbach & Sandifer-Smallwood(1990)는 Parasuraman 등(1985)이 제시한 10 가지 서비스품질의 차원을 병원의 신뢰도, 환자의 믿음, 치료에 관한 품질, 물리적 시설, 병원 부대시설 및 서비스, 대기시간 및 환자에 대한 심적 배려 7개의 차원으로 분류하였다. 또한 Carman(1990)은 치과진료소를 대상으로 하여 의료 서비스 품질을 유형성, 안전성, 신뢰성, 개인적 관심, 편리성, 비용 6개 차원으로 구분하였다. Babakus & Mangold(1992)는 퇴원환자를 대상으로 SERVQUAL 모형의 다섯 가지 차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성에 대한 기대와 성과수준을 측정한 결과, 다섯 가지 차원 모두 병원 서비스 품질을 측정할 수 있는 요인으로 타당하다는 결론을 내렸다.

국내에서도 많은 연구자들이 SERVQUAL 모형을 이용하여 의료 서비스 품질의 차원을 다양하게 구성하였다. 윤명숙(1991)은 서비스 품질의 마케팅 전략적 활용에 관한 실증적 연구에서 의료기관 서비스 품질을 의사소통, 능력, 시간적 편리성, 안전성, 접근성 차원으로 나누어



연구하였다. 지경자(2010)는 환자가 인지하는 의료 서비스품질이 지각하는 가치와 만족도 및 재이용의도에 미치는 영향 연구에서 의료 서비스질을 실외환경의료이용 절차, 병원 이미지, 인적서비스품질로 구분하여 측정하였다.

의료관광 서비스품질에 대한 선행연구에서도 많은 연구자들이 의료기관 서비스품을 Parasuraman 등의 SERVQUAL 모형을 통하여 측정하였다. 장전 등(2013)은 중국 의료관광객들을 대상으로 한 “의료서비스지각품질이 만족도에 미치는 영향”이라는 연구에서 SERVQUAL 모형을 이용하여 5가지 의료서비스품질지각의 차원을 측정하였으며, 장병주(2012)는 “의료관광객의 의료기관 서비스품질 지각이 고객만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향”에 대한 연구에서는 중국인 대상으로 의료기관 서비스품을 Parasuraman 등의 SERVQUAL(1988) 모형을 이용하여 4가지 차원을 구분하여 측정하였다. 박창순(2015)은 부산을 방문한 러시아환자를 중심으로 한 “의료관광 선택속성이 고객만족과 충성도에 미치는 영향”이라는 연구에서 Parasuraman 등의 SERVQUAL 모형을 이용하여 의료 서비스품을 측정하였다.

다른 연구자들은 Cronin & Taylor(1992)의 모형을 통하여 의료 서비스품을 측정한다. 김조야(2012)는 Cronin & Taylor(1992)의 모형을 이용하여 “의료서비스구성요소가 의료고객만족과 재방문의도에 미치는 영향”이라는 연구에서는 러시아 의료관광객을 대상으로 하여 의료 서비스품을 측정하였다. 한편, 임춘례(2011)의 영어권, 러시아어권, 일본, 중국 여러 나라의 의료관광객들을 대상으로 한 연구에서는 의료관광 서비스품을 2가지 요소인 의료 서비스품질과 관광 서비스품질로 구성한 후 이를 4 가지 하위 차원(의료신뢰성, 진료편의성, 관광편의성, 관광환경)으로 나누어 의료관광 서비스품질이 인지된 가치, 만족과



행동의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 김정문(2014)은 중국인 의료관광객을 대상으로 한 의료관광 서비스품질이 고객만족과 재이용의도간의 인과관계에 관한 연구에서는 의료관광 서비스 품질을 의료 서비스 품질 및 관광 서비스 품질로 구분하여, 각각의 하위 차원으로 인적 서비스 품질과 물리적 서비스 품질로 나누어 측정하였다.

최근 의료 서비스에 대한 연구에서는 Grönroos(1984)의 모형을 확장한 Brady & Cronin(2001) 모형에 근거해 의료기관 서비스 품질의 차원을 측정하는 연구가 증가하고 있다. 이영화(2002)는 의료 서비스 품질을 물리적 품질, 인적 품질, 과정 품질 세 가지 차원으로 구분하였고, 유동근 등(2009)은 의료서비스의 구성차원으로 기술적 품질(결과), 기능적 품질(과정) 및 서비스 환경으로 나누어서 연구하였다. 또한 김아름(2009)의 일본관광객을 대상으로 한 “부산 의료관광객의 지각된 위험이 서비스 품질과 만족에 미치는 영향”이라는 연구에서는 Brady & Cronin(2001)의 3차원 모형을 이용하여 의료관광객들이 지각하는 서비스 품질을 측정하였다. 또한 박은숙(2011)이 “방한일본인 관광객의 의료관광 서비스 품질이 만족과 행동의도에 미치는 영향”이라는 연구에서는 Brady & Cronin(2001)의 3차원 모형을 이용하여 의료관광 서비스 품질을 측정하였다. 이은애(2011)는 다양한 국가의 의료관광객들로 대상으로 한 “의료관광 서비스 품질이 의료관광객의 만족과 신뢰, 충성도에 미치는 영향연구”에서도 Brady & Cronin(2001)의 모형을 이용하여 의료관광 서비스 품질만을 측정하였다. 더욱이 Brady & Cronin(2001)은 서비스 품질의 3차원 모형이 다른 서비스 품질 측정모형보다 더 명확하고 모든 서비스 업종에 적용 가능한 모형으로서 어떠한 유형의 서비스 접점이라도 서비스 품질을 측정하는 데 적합하다고 주장하였다.

따라서 본 연구에서는 의료기관 서비스 품질의 구성 요소를

Grönroos(1984)의 모형을 확장한 Brady & Cronin(2001)이 제시한 3 가지 차원인 과정품질, 결과품질, 환경품질을 사용하고자 한다.

## 제 4 절 고객만족

고객만족은 마케팅 분야에서 폭넓게 연구되어 왔으며, 고객 만족이 구매 후 행동을 예측하기 위한 핵심변수로 간주된다. 특히 서비스산업의 경우에는 상품의 무형성 때문에 제조상품에 비하여 고객만족이 더욱 중요한 요인이라 할 수 있다. 그러나 만족의 정의는 연구자의 접근방식이나 관점에 따라 다양하게 설명되고 있다.

일반적으로 고객만족에 대한 개념은 세 가지 관점에서 구분될 수 있다. 첫째는 소비자의 심리적 과정의 최종상태에 따른 구분에서는 만족은 인지적 상태, 평가, 정서적 반응과 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 만족에 대한 판단으로 구분된다(Howard & Sheth, 1969; Westbrook, 1981; Oliver, 1997; 박명호 등, 2000). 소비경험의 결과 관점에서 설명되는 만족은 고객이 제품이나 서비스를 구매한 후에 경험한 결과에 대한 주관적이고 우호적인 평가라고 하였다(Westbrook, 1981). 이와 반대로, 소비경험의 과정 관점에서 간주되는 만족은 고객들이 상품구매를 통하여 예상한 결과에 대한 비용과 이에 상응하는 보상을 비교함으로써 발생하는 평가라고 하였다(Bolton & Drew, 1992).

둘째는 만족이 거래-특유적(transaction-specific) 현상 혹은 누적적(cumulative) 현상에 따른 구분이다 (Oliver, 1980; Cronin & Taylor, 1992; Anderson 등, 1994). Oliver(1980)가 ‘기대-불일치’ 패러다임에서 제시한 바와 같이 일회적 거래를 기준으로 고객은 특정 거래에 대한 사전 및 거래성과를 비교함으로써 만족여부의 결정을 내린다는 뜻이다. 이에

따르면, 성과가 기대와 같거나 기대를 초과하면 긍정적인 불일치가 발생하고 만족이 증가되며, 반대로 거래성과가 기대에 미치지 못하면 부정적인 불일치가 야기되어 불만족이 나타난다는 것이다(유동근 등, 2009). 반면에 누적적 현상은 장기적인 거래 및 소비경험의 축적에 따라 만족과 불만족이 결정된다고 본다. Cronin & Taylor(1992) 및 Anderson 등(1994)은 누적적 만족이 상품에 대한 과거, 현재, 미래의 성과를 고려하는 보다 근본적인 지표라고 주장하였다.

셋째는, 만족 대상의 수준에 따른 구분이며, 크게 속성적 만족과 전반적 만족으로 구분된다(Westbrook & Reilly, 1983; Oliver, 1997). 속성적 만족은 제품, 소비 경험, 구매 전 경험, 구매의사결정 경험, 판매원, 점포 등 만족의 다양한 속성에 대한 평가라고 할 수 있다. 반면, 전반적 만족은 다양한 상호작용을 통해 경험한 고객이 지각하는 전반적인 만족의 정도로 정의할 수 있다(Reynolds & Beatty, 1999). 전반적 만족은 소비경험에 대한 평가이며, 속성별 만족도에 비해 고객만족을 더욱 잘 반영할 수 있다(Oliver, 1997).

국내외에서 많은 연구자들은 의료서비스에 대한 만족을 하나인 총괄적인 개념으로 정의하고 연구하였다(Woodside 등, 1989; 이영화, 2002; 김봉기, 2014). 특히, 의료관광객의 만족은 질병치료 기대에 대한 만족수준 혹은 의료관광이 이루어지는 과정이나 환경에 대한 만족 보다는 고객이 다양한 상호작용을 통한 전반적인 경험에 대한 만족이 더 강조되고 있다.

따라서 선행연구들을 토대로 하여 본 연구에서는 의료관광객의 만족은 환자가 의료기관서비스 제공과정에서 주어지는 모든 환경과 상호작용을 통한 경험을 포함하고 있으며 이에 따른 여러 차원에 대한 평가들의 조합으로 정의하고자 한다.

## 제 5 절 충성도

고객 유지율을 증가시키거나 고객 이탈율을 감소시키는 것은 서비스 기업의 이익을 향상시키는 데에 매우 중요한 요소이다(Zeithaml 등, 1996). 기업은 신규 고객의 창출하기 위해 드는 비용보다는 고객을 계속적으로 유지하는 데에 드는 비용이 적기 때문이다. 특히 기업에 이익을 증가시키는 마케팅 방법 중, 고객 충성도에 의한 반복구매 촉진, 구매량의 증가, 구매빈도 증가와 호의적 구전효과 촉진 등이 있다.

마케팅 연구자들이 충성도에 관한 정의를 다양하게 정의하고 왔지만, 일반적으로 충성도를 행동적 접근방법과 태도적 접근방법으로 구분한다. 행동적 접근 관점에서 충성도는 특정점포와 상표에 대해 일정기간 동안 소비자가 반복적으로 구매하는 경향으로 정의되며, 태도적 접근 관점에서의 고객 충성도는 특정점포상표에 대한 선호 및 심리적 몰입, 특정 점포나 상표에 대한 호의적인 태도로 정의된다(Oh, 1995).

다른 연구자들은 행동적 및 태도적 접근방법을 모두를 포함하는 통합적 접근 관점에서 충성도를 정의한다. Dick & Basu(1994)에 따르면 충성도를 고객의 호의적인 태도 및 반복구매가능성으로 해석하고 충성도의 개념을 포괄적으로 이해할 수 있다는 점에서 바람직한 접근방법이라고 주장하였다.

충성도의 측정에 대하여 Gremler(1995)는 태도적 차원 및 행동적 차원이 모두 포함되어야 한다고 하였다. 그러나 의료관광과 관련된 연구들을 살펴보면 대부분 연구자들이 충성도의 태도적 측면보다는 행동적 측면을 주로 측정하고 평가하고 왔다(박은숙, 2011; 이은애, 2011; 임춘례, 2011; 장병주, 2012; 주동천, 2014). 이에 따라 본 연구에서는 충성도를 행동주의적 관점에서 해석하여 고객이 경험한 의료관광의 결과로 나타낼

수 있는 대표적인 소비자행동인 재이용의도와 추천의도로 구성하였다.

### 가. 재이용의도

Oliver(1980)는 재구매의도란 개념을 소비자가 특정 점포에서 제품을 구매한 후에 그 점포에서 제품을 다시 구매할 가능성이나 의도로 정의하였다. 이와 마찬가지로 재이용의도는 고객이 서비스를 이용한 후 미래에도 이 서비스를 반복하여 이용할 가능성이라고 할 수 있다(서현, 이동재, 2006). 의료관광의 경우 재이용의도라는 것은 의료관광객이 특정 의료기관서비스를 이용한 후, 미래에도 이 의료기관을 이용할 것인가의 여부와 의료서비스가 다시 필요한 경우 이 의료기관을 선택할 것인가를 설명하는 것이다.

의료관광에 대한 기존 연구에서도 재이용의도는 고객만족의 결과 변수로 널리 연구되고 있다. 유동근(2009)은 병원서비스에 대한 서비스품질, 지각된 위험이 만족을 매개로 재구매의도 및 이탈의도에 미치는 영향에 대한 연구를 하였다. 또한 장병주(2012)는 의료관광 서비스품질에 의한 만족을 측정하고 고객 만족과 재이용의도와 추천의도의 관계를 살펴보았다. 김정문(2014)은 중국인 의료관광객을 대상으로 한 연구에서 서비스품질, 고객만족과 재이용의도 간에 긍정적인 인과관계를 밝혔다. 본 연구에서 Oliver(1980)의 연구를 토대로 재이용의도를 의료관광객이 의료기관에서 제공받은 서비스를 다시 이용할 의도로 정의하였다.

## 나. 추천의도

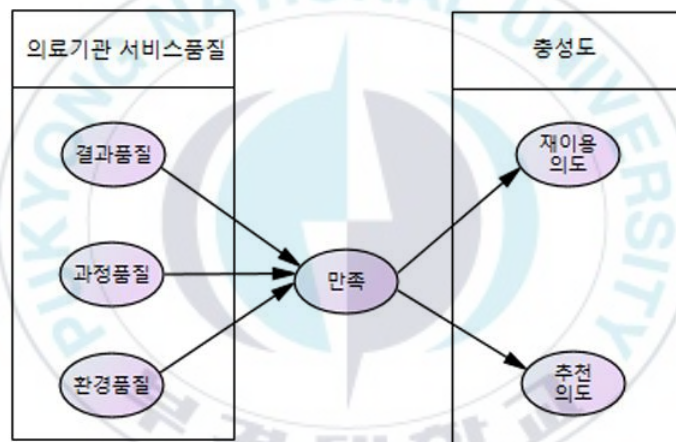
추천의도는 형성된 만족에 의하여 영향을 받는 변수로서, 자신의 경험에 대한 좋았던 것을 권유하는 심리적 행동이며 긍정적 구전의 현상이다. 긍정적 구전은 기업에 대한 중요한 정보를 다른 고객들에게 전하는 역할을 하며 구전을 통해 획득된 정보를 바탕으로 고객들은 해당 기업의 제품과 서비스를 구매할 것인가의 의사결정을 하게 된다(주동천, 2014). 따라서 긍정적인 구전은 고객이 상표 또는 서비스를 바꾸고자 하는 의도를 줄이고 새로운 고객을 창출하는데 중요한 역할을 한다(Normann, 1998; 하대용, 2012). 특히, 지인의 구전을 통해 정보를 얻은 고객에게 서비스나 제품에 대한 불확실성이 감소되고 호의적 태도를 형성한다. 의료관광 서비스 경우에는 서비스에 대한 위험부담이 높고 정보가 부족할 수 있기 때문에 고객들이 지인의 추천에 더욱 의존하게 된다. 따라서 의료관광객의 만족을 통한 추천의도는 신규고객을 창출하는 것에 아주 큰 긍정적 영향을 미칠 것이다.

선행연구에서 추천의도가 서비스품질 및 만족의 결과변수로 많이 연구되어 왔다. Woodside 등(1989)은 서비스품질이 향상되고 고객만족이 증대되었을 때 재구매의도와 구전의의도가 높아진다는 것을 실증적으로 검증하였다. 의료관광과 관련된 연구 중에서는 이은애(2011)는 서비스 재이용의도 및 추천의도를 고객충성도의 구성 요소들로 보고 고객만족과 신뢰의 인과관계를 살펴보았다. 본 연구에서 추천의도는 의료관광객이 이용한 의료기관을 그 주위의 지인에게 추천하고 권유할 의도로 정의하겠다.

## 제 3 장 연구 설계

### 제 1 절 연구 모형

본 연구에서는 방한 러시아와 중앙아시아 국가의 의료관광객을 중심으로 하여 의료기관 서비스품질과 만족, 충성도 간의 인과관계를 검증하고자 한다. 이에 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.



[그림 1] 연구 모형

### 제 2 절 가설의 설정

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 선행 연구 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.



## 가. 의료기관 서비스품질과 고객만족의 관계

서비스품질과 고객만족은 경영학에서 매우 중요한 변수이므로, 서비스품질이 만족에 미치는 영향은 많은 선행 연구들로부터 연구되어 왔다. Lovelock, Patterson & Walker(1998)의 연구에 따라 고객의 인식된 서비스품질은 경험 종속적이 아니고 다양한 서비스접촉을 통하여 형성되는 것이다. 그러나 만족은 경험 종속적이기 때문에 만족과 불만족의 정도를 느끼려면 서비스를 경험해야 한다고 하였으며, 고객의 인식된 서비스품질과 만족간의 중요한 차이를 구분하였다(김정문, 2014). Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985), Woodside 등(1989), Reidenbach & Sandifer-Smallwood(1990), Cronin & Taylor(1992)은 서비스품질이 고객만족의 선행 변수로서 고객만족에 유의한 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 김동태 등(2009)은 지각된 품질이 높으면 소비자에게 차별적 경험과 인식을 유도함으로써 브랜드에 대한 만족에 영향을 미친다고 하였다. 즉, 서비스품질이 높을수록 고객 만족이 증가된다는 변수 간에 긍정적인 인과관계가 있다는 것이다.

의료관광에 대한 선행 연구에서도 의료기관 서비스품질이 의료관광객만족에 유의한 영향을 미친다는 것이 밝혀졌다(이은애, 2011; 박은숙, 2011; 김정문, 2014). 본 연구에서는 의료기관 서비스품질과 고객만족 간의 인과관계를 파악하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 1: 의료기관 서비스품질은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

가설 1-1: 과정품질은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 결과품질은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.



가설 1-3: 환경품질은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 나. 고객만족과 충성도의 관계

고객만족이 고객 충성도에 유의한 영향을 미친다는 것이 다양한 경영학의 연구에서 검증되었다(Oliver & Swan, 1989; Fornell 등, 1996; Rust & Williams, 1994; Dick & Basu, 1994; 이영재, 1999; 이유재, 2013). 제공받은 서비스에 만족한 고객들은 그 서비스를 재구매할 가능성이 높고, 서비스에 대한 자신의 긍정적 경험을 타인에게 자연스럽게 전달하고 권유하는 경향이 있다.

의료관광을 중심으로 한 다수의 연구에서도 의료관광객들의 만족과 의료서비스 재이용의도, 추천의도에 인과관계가 검증되었다(이호길, 2010; 박은숙, 2011). 장병주(2012)는 만족이 의료관광 재이용의도 및 충성도에 영향을 미친다고 하였고, 중국 의료관광객을 대상으로 한 김정문(2014)의 연구에서도 비슷한 맥락에서 만족과 재이용의도의 인과관계가 검증되었다.

본 연구에서는 의료관광객의 충성도를 재이용의도 및 추천의도 두 가지 구성 차원으로 나누어, 선행 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2: 고객만족은 충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 고객만족은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2: 고객만족은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 제 3 절 변수들의 조작적 정의

#### 가. 의료기관 서비스품질

의료기관 서비스품질은 Brady & Cronin(2001), 이영화(2002), 박은숙(2011), 이은애(2011)의 연구를 바탕으로 결과품질, 과정품질, 환경품질 3가지 차원으로 구분하여 이를 측정하기 위한 항목을 연구의 주제에 맞게 수정하며 7점 Likert 척도로 측정하였다. 3가지 차원의 조작적 정의와 측정항목을 간단히 요약하면 다음과 같다.

a) 결과품질은 의료기관의 서비스전달과정이 끝난 후 의료관광객이 지각하는 의료서비스에 대한 평가(Grönroos, 1982; Brady & Cronin, 2001; 김인수, 2011)로 정의하고 ‘의료진의 전문성’, ‘문제 대처 서비스 적절성’, ‘약속된 서비스의 이행’과 ‘의료서비스의 결과’ 4가지 항목으로 측정하였다.

b) 과정품질은 서비스 접점에서 의료관광객이 지각하는 고객과 의료기관의 서비스 종사원 간의 대인적인 관계에 대한 평가(Grönroos, 1982; Brady & Cronin, 2001; 김인수, 2011)로 정의하고 ‘의료진의 친절성’, ‘고객욕구에 대한 반응성’, ‘의료서비스와 관련된 정보 설명수준’, ‘고객에게 보이는 관심’ 및 ‘고객에 대한 진정한 보살핌’ 포함하여 총 5 가지 문항으로 측정하였다.

c) 환경품질은 의료관광객이 지각하는 서비스 전달배경이 되는 의료기관의 서비스 환경에 대한 평가(Bitner, 1992; Brady & Cronin, 2001; 김인수, 2011)로 정의하고 ‘의료기관의 장비 최신성’ 및 ‘시설의 편리성’, ‘휴식공간의 적절성’, ‘의료기관 내 분위기의 쾌적함’ 및 ‘직원의 청결성’을 포함하여 총 5 가지 문항으로 측정하였다.

## 나. 고객만족

본 연구에서 의료관광객의 만족은 소비 경험을 통해 느끼는 인지적, 감정적 충족 반응(Anderson 등, 1994; Oliver, 1997)으로 정의하고 ‘의료서비스 전반적 만족’, ‘의료서비스 기대대비 만족’, ‘의료서비스 이용에 대한 기쁨’ 및 ‘의료서비스 선택에 대한 만족’ 4개 문항으로 나누어 7점 Likert 척도로 측정하였다(Oliver, 1997; 윤한성 등, 2010).

## 다. 충성도

의료관광객의 충성도는 Oliver(1980), 박종원(2002), 박은숙(2011)의 연구를 바탕으로 크게 재이용의도 및 추천의도인 2 가지 차원으로 구성하였다.

1) 재이용의도는 기존의 의료기관을 계속 이용하려는 속성(Oliver & Swan, 1989)으로 정의하고 ‘필요시 재이용의도’, ‘지속적으로 이용할 의향’, ‘향후 이 의료서비스를 먼저 고려’ 및 ‘다시 재이용 의사 여부’ 4개 문항으로 나누어 7점 Likert 척도로 측정하였다(Bitner, 1990; Oliver, 1997; 박은숙, 2011).

2) 추천의도는 의료관광객이 이용한 의료기관을 그 주위의 지인에게 추천하고 권유할 의도로 정의하고 ‘의료기관을 널리 알릴 의도’, ‘의료기관 추천의도’, ‘긍정적으로 구전할 의도’ 및 ‘의료기관의 좋은 점 전달의사’ 4개 문항으로 구분하여 7점 Likert 척도로 측정하였다(Oliver, 1980; 박종원, 2002; 박은숙, 2011). 앞에서 제시되어진 변수의 측정항목은 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 변수의 측정항목

| 구분         |                  | 문항내용                          | 문항                      | 출처                                                    | 척도  |
|------------|------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|-----|
| 의료기관서비스품질  | 결과품질 (RSQ)       | 의료진의 전문성                      | 4                       | Brady & Cronin(2001), 이영화(2002), 박은숙(2011), 이은애(2011) | 리커트 |
|            |                  | 문제 발생 시 대처 서비스                |                         |                                                       |     |
|            |                  | 약속된 서비스의 이행                   |                         |                                                       |     |
|            |                  | 의료서비스의 결과                     |                         |                                                       |     |
|            | 과정품질 (PRQ)       | 의료진들의 친절성                     | 5                       |                                                       |     |
|            |                  | 고객욕구에 대한 반응성                  |                         |                                                       |     |
|            |                  | 의료서비스 정보 설명수준                 |                         |                                                       |     |
|            |                  | 고객에게 보이는 관심                   |                         |                                                       |     |
|            |                  | 고객에 대한 진정한 보살핌                |                         |                                                       |     |
|            | 환경품질 (EVQ)       | 첨단 의료시설 및 장비보유유무              | 5                       |                                                       |     |
|            |                  | 각종 편의시설 이용의 편리성               |                         |                                                       |     |
|            |                  | 진료환경의 쾌적함                     |                         |                                                       |     |
|            |                  | 휴식 공간의 보유수준                   |                         |                                                       |     |
|            | 의료진 용모의 단정성      |                               |                         |                                                       |     |
| 고객만족 (SAT) | 의료서비스에 대한 전반적 만족 | 4                             | Oliver(1997), 윤한성(2010) | 7점 척도                                                 |     |
|            | 의료서비스 기대대비 만족    |                               |                         |                                                       |     |
|            | 의료서비스 이용에 대한 기쁨  |                               |                         |                                                       |     |
|            | 의료서비스 선택에 대한 만족  |                               |                         |                                                       |     |
| 충성도        | 재이용 의도 (REUSE)   | 필요 시 재이용의도                    | 4                       | Oliver(1989), 박종원(2002), 박은숙(2011)                    |     |
|            |                  | 지속적으로 이용할 의향                  |                         |                                                       |     |
|            |                  | 향후 이 의료서비스 먼저 고려              |                         |                                                       |     |
|            |                  | 의료기관을 다시 이용할 의사               |                         |                                                       |     |
|            | 추천 의도 (REC)      | 의료기관을 널리 알릴 의도                | 4                       |                                                       |     |
|            |                  | 의료기관의 추천의도                    |                         |                                                       |     |
|            |                  | 의료기관을 긍정적으로 구전할 의도            |                         |                                                       |     |
|            |                  | 의료기관의 좋은 점 전달의사               |                         |                                                       |     |
| 인구통계       |                  | 성별, 연령, 최종학력, 직업, 소득 수준, 국적   |                         | 명목척도                                                  |     |
| 의료관광 형태 특성 |                  | 정보 제공 경로, 진료유형, 체류기간, 의료기관 위치 |                         | 명목척도                                                  |     |

## 제 4 절 표본추출 및 분석방법

본 연구의 자료 수집을 위하여 한국의 의료관광서비스를 이용한 경험이 있는 러시아 및 중앙아시아 국가들의 의료관광객들을 대상으로 설문조사가 실시되었다. 본 연구의 특성상 설문지는 한국어와 러시아어 두 가지 언어로 작성되었다. 측정도구의 신뢰성 문제를 해소하기 위하여 국문으로 개발된 설문 문항을 국어 및 러시아어 모두에 익숙한(bilingual) 번역자 3명에게 나누어졌고, 번역본 3부를 비교 및 수정 과정을 걸쳐 최종 러시아어 번역본을 설문조사에 사용하였다. 자료 수집은 서울, 부산, 경기도 지역에 위치한 종합병원 및 개인 병원에서 의료서비스를 이용한 경험이 있는 의료관광객을 대상으로 2015년 7월 10일부터 2015년 09월 30일까지 83일 동안 오프라인 설문조사(40%)와 온라인(60%) 설문조사를 통해 이루어졌다. 오프라인의 경우 연구자가 의료기관을 직접 방문하여 의료서비스의 이용이 끝난 러시아인 및 중앙아시아 국가의 의료관광객을 대상으로 직접 설문조사를 실시하였다. 한편 온라인의 경우 의료관광 코디네이터로부터 한국 의료기관에서 의료서비스를 과거에 경험한 적이 있는 고객의 연락처를 받아 이메일 및 온라인 설문지를 통해 설문조사를 실행하였다.

배포한 270부의 설문지 중에서 통계적 분석이 불가능한 15부를 제외한 최종 255부를 분석에 사용하였다. 본 연구의 분석방법은 최종 추출된 표본을 사용하여 SPSS 21.0을 이용하여 기술통계와 탐색적 요인분석을 하였다. 다음으로 AMOS 21.0을 이용하여 확인적 요인 분석과 공분산 구조방정식모형 분석을 실시하였다.

## 제 4 장 실증 분석

### 제 1 절 표본의 특성

#### 가. 인구통계학적 특성

본 연구의 실증분석을 위한 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4-1>과 같다.

표본의 성별은 여자 69.8%으로 남자에 비하여 많은 것으로 나타났다. 연령별로는 30대가 38.8%으로 가장 많았으며, 다음으로 40대 23.9%의 순으로 나타났다. 최종학력은 대학교 재학/졸업 73.7%로 가장 많았으며, 직업은 사무직 27.1%으로 가장 높은 비율을 차지하였다. 월 평균 소득은 42.4%가 1000\$ 이상 3000\$ 미만으로 나타났다. 대상자 국적은 러시아 70.6%으로 가장 많았으며, 중앙아시아는 29.4%로 나타났다.

표본의 인구통계학적 특성을 요약하자면, 한국의료관광을 경험한 의료관광객들 중 대부분이 대학교 졸업 이상인 소득이 1000\$ 이상 3000 미만인 중년 러시아 여자임을 알 수 있다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

| 항목      | 구분                  | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|---------------------|-------|-------|
| 성별      | 남성                  | 77    | 30.2  |
|         | 여성                  | 178   | 69.8  |
| 연령      | 20 대                | 29    | 11.4  |
|         | 30 대                | 99    | 38.8  |
|         | 40 대                | 61    | 23.9  |
|         | 50 대                | 53    | 20.8  |
|         | 60 대 이상             | 13    | 5.1   |
| 최종학력    | 고졸 이하               | 5     | 2.0   |
|         | 전문대 재학/졸업           | 36    | 14.1  |
|         | 대학교 재학/졸업           | 188   | 73.7  |
|         | 대학원 재학/졸업           | 26    | 10.2  |
| 직업      | 사무직                 | 69    | 27.1  |
|         | 자영업                 | 39    | 15.3  |
|         | 공무원                 | 43    | 16.9  |
|         | 학생                  | 4     | 1.6   |
|         | 주부                  | 46    | 18.0  |
|         | 기타                  | 54    | 21.2  |
| 월 평균 소득 | 1000\$ 미만           | 97    | 38.0  |
|         | 1000\$ 이상 3000\$ 미만 | 108   | 42.4  |
|         | 3000\$이상 5000\$ 미만  | 31    | 12.2  |
|         | 5000\$ 이상           | 19    | 7.5   |
| 국적      | 러시아                 | 180   | 70.6  |
|         | 중앙아시아               | 75    | 29.4  |
| 합계      |                     | 255   | 100.0 |

#### 나. 의료관광형태 특성

표본의 의료관광형태를 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음 <표 4-2>와 같다. 조사에 참가한 의료관광객들 중 의료기관에 대한 정보를 얻은 경로로 지인추천이 46.4%로 가장 많았다. 표본의 진료유형은 외래진료 32.9%와 종합검진 23.9%로 가장 많았으며, 의료서비스를 이용하기 위해 한국에 체류한 기간은 7 주일 이하가 54.9%로 가장 많았

다. 표본의 의료관광 지리적 위치는 부산 71%, 서울 23.9%, 경기도 5.1% 순으로 나타났다.

<표 4-2> 표본의 의료관광형태 특성

| 항목      | 구분           | 빈도  | 비율 (%) |
|---------|--------------|-----|--------|
| 정보제공 경로 | 과거경험         | 70  | 27.5   |
|         | 지인추천         | 126 | 46.4   |
|         | 광고           | 11  | 4.3    |
|         | 현지의료종사자      | 25  | 9.8    |
|         | 여행사          | 19  | 7.5    |
|         | 기타           | 4   | 1.6    |
| 진료유형    | 외래진료         | 84  | 32.9   |
|         | 입원           | 33  | 12.9   |
|         | 종합검진         | 61  | 23.9   |
|         | 외래진료+입원      | 36  | 14.1   |
|         | 종합검진+외래진료    | 16  | 6.3    |
|         | 종합검진+입원      | 15  | 5.9    |
|         | 종합검진+외래진료+입원 | 10  | 3.8    |
| 체류기간    | 1~7 일        | 140 | 54.9   |
|         | 8~14 일       | 73  | 28.6   |
|         | 15~21        | 19  | 7.5    |
|         | 22일 이상       | 23  | 9.6    |
| 의료기관 위치 | 서울           | 61  | 23.9   |
|         | 경기도          | 13  | 5.1    |
|         | 부산           | 181 | 71.0   |

## 제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증

### 가. 신뢰성 분석

본 연구는 가설검증에 앞서 제시된 개념들의 신뢰성과 타당성을 분석하였다. 먼저 신뢰성(reliability)이란 동일한 대상, 특성 또는 구성에 대한 비



교가 가능하고, 독자적인 측정으로 나타난 결과들이 어느 정도 유사한가를 나타내는 정도를 보여 준다(Churchill, 1979). 즉, 연구자가 하나의 개념에 대하여 응답자에게 설문을 반복할 때 그의 응답은 영향을 받지 않고 유사한 결과를 나타내는가를 확인하는 분석방법이다. 이러한 신뢰성 측정방법은 내적일관성, 반복측정 일관성, 대안항목 일관성 등이 있다.

본 연구에서 신뢰성에 대한 검증은 내적일관성을 반영하는 가장 널리 사용되는 신뢰도 계수인 Cronbach's  $\alpha$  값을 산출하였다. Nunnally(1978)는 Cronbach's  $\alpha$  계수 값이 허용기준인 0.7 이상일 때 연구변수들이 통계적으로 신뢰성이 있다고 간주하였다. 본 연구에서는 <표 4-3>에 나타난 바와 같이 Cronbach's  $\alpha$  계수 값이 기준치인 0.7 을 훨씬 초과한 .884 이상으로 나타나 개념들 간의 높은 내적일관성이 있다는 것이 확인되었다.

## 나. 타당성 분석

타당성(validity)이란 측정하고자 하는 개념 혹은 속성을 얼마만큼 정확히 측정하였는지를 보여주는 개념이다. 즉, 연구 개념을 측정하기 위하여 개발한 측정도구가 해당 특성이나 속성을 어느 정도 정확하게 반영하는가를 나타내는 것이다.

이러한 측정도구의 타당성을 측정하기 위하여 본 연구에서는 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)은 여러 측정문항들이 서로 어떠한 관계에 있는지를 분석하고 서로 상관관계가 있는 측정문항끼리 묶어서 하나의 요인으로 구분해내는 구성개념의 타당도를 분석하는 기법이다.

본 연구에서는 앞서 제시된 연구의 변수들을 측정하기 위하여 탐색적 요인분석 방법을 실시하였다. 요인적재량의 단순화를 위하여

직교회전방식(varimax)을 채택하여 탐색적 요인회전을 실시하였다. 요인은 고유값(eigenvalue)은 1.0이상, 요인적재량은 5이상을 기준으로 하여 추출하였다.

탐색적 요인분석의 결과는 <표 4-3>에 나타난 바와 같이 요인 고유값 1.0 이상인 요인에 한하여 요인적재값 .671 이상으로 나타나 총 6개 요인으로 탐색되었다. 분석 결과는 KMO값은 .899, 총 8개 요인들의 누적 설명력은 77.807%로서 양호하게 나타났다. 이로써 제시한 기준들을 모두 만족하는 것으로 나타나 요인들이 적절하게 추출된 것을 확인하였다.

<표 4-3> 탐색적 요인분석 결과

| 측정 항목  | 과정 품질       | 환경 품질       | 결과 품질       | 만족          | 재이용 의도      | 추천 의도       | Cronbach's α |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| PRQ4   | <b>.870</b> | .117        | .102        | .122        | .025        | .171        | <b>.916</b>  |
| PRQ5   | <b>.858</b> | .096        | .092        | .123        | .149        | .103        |              |
| PRQ2   | <b>.838</b> | .084        | .180        | .154        | .182        | .070        |              |
| PRQ1   | <b>.838</b> | .089        | .077        | .020        | .077        | -.027       |              |
| PRQ3   | <b>.795</b> | .074        | -.066       | .142        | .020        | .052        |              |
| EVQ2   | .025        | <b>.865</b> | .148        | .135        | .113        | .085        | <b>.892</b>  |
| EVQ1   | .118        | <b>.848</b> | .072        | .149        | .089        | .086        |              |
| EVQ3   | .031        | <b>.845</b> | .128        | .144        | .073        | .069        |              |
| EVQ4   | .080        | <b>.781</b> | -.094       | .115        | .024        | .083        |              |
| EVQ5   | .199        | <b>.708</b> | -.026       | .086        | .168        | .065        |              |
| RSQ2   | .044        | .049        | <b>.870</b> | .127        | .190        | .145        | <b>.913</b>  |
| RSQ3   | .077        | .032        | <b>.865</b> | .081        | .198        | .166        |              |
| RSQ4   | .097        | .045        | <b>.829</b> | .169        | .100        | .067        |              |
| RSQ1   | .103        | .055        | <b>.822</b> | .140        | .230        | .099        |              |
| SAT4   | .148        | .124        | .185        | <b>.866</b> | .103        | .130        | <b>.905</b>  |
| SAT3   | .209        | .206        | .170        | <b>.824</b> | .192        | .072        |              |
| SAT1   | .133        | .177        | .192        | <b>.806</b> | .160        | .086        |              |
| SAT2   | .085        | .167        | .030        | <b>.802</b> | .123        | .193        |              |
| REC1   | .119        | .140        | .212        | .090        | <b>.821</b> | .284        | <b>.884</b>  |
| REC2   | .107        | .138        | .175        | .180        | <b>.790</b> | .302        |              |
| REC4   | .120        | .190        | .256        | .227        | <b>.787</b> | .248        |              |
| REC3   | .186        | .249        | .335        | .215        | <b>.773</b> | .203        |              |
| REUSE2 | .049        | .120        | .110        | .049        | .145        | <b>.874</b> | <b>.930</b>  |
| REUSE4 | -.004       | .059        | .026        | .134        | .283        | <b>.853</b> |              |
| REUSE3 | .200        | .102        | .203        | .145        | .248        | <b>.741</b> |              |
| REUSE1 | .181        | .168        | .279        | .259        | .265        | <b>.671</b> |              |

|                                                         |        |        |        |        |        |        |  |
|---------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| 고유값                                                     | 9.344  | 3.108  | 2.784  | 2.026  | 1.803  | 1.164  |  |
| % 분산                                                    | 35.938 | 11.956 | 10.709 | 7.793  | 6.935  | 4.477  |  |
| % 누적                                                    | 35.938 | 47.893 | 58.603 | 66.395 | 73.330 | 77.807 |  |
| 전체분산설명력(%): 77.807, KMO 측도(Kaiser's Meyer Olkin) = .889 |        |        |        |        |        |        |  |
| Bartlett 구형성 검정: 근사 카이제곱=5297.109, df.=325, p=.000      |        |        |        |        |        |        |  |

집중타당성을 확보하기 위하여 탐색적 요인분석의 결과에서 정제된 측정항목들을 바탕으로 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4-4>와 같다. 측정모형의 적합도는 Chi-Square=613.844(p=.00), df=283, CFI=.936, IFI=.927, TLI=.937 RMSEA=0.068으로 나타나 연구의 측정모형을 수용하는 데에 큰 무리가 없는 것으로 판단되었다. 확인적 요인분석에서 모든 항목의 표준화 계수가 0.649 상회하여 양호한 것으로 판단하였다(Hair 등, 2006).

측정도구의 수렴타당성(convergent validity)을 확보하기 위하여 개념 신뢰도(C.R: composite reliability)값을 도출하였다. 수렴타당성은 개념 신뢰도를 나타내는 개념으로서 동일한 구성개념을 측정한 측정치는 상관관계가 높을 때 수렴타당성이 있다고 판단하였다. Bagozzi & Yi(1988)는 CR값이 0.7이상이면 타당성이 확보되는 것으로 평가된다고 주장하였다. 본 연구에서는 각 구성개념의 신뢰도는 의료서비스 과정품질은 .935, 결과품질 .915, 환경품질 .895, 만족 .914, 재이용의도 .869와 추천의도 .934로 높게 나타났으며 평균분산추출(AVE) 값도 기준치인 .5를 훨씬 초과하여 수렴타당성이 확보되었다고 판단하였다(Bagozzi & Yi, 1988).

**<표 4-4> 확인적 요인분석 결과**

| 구성<br>요인                                                                       | 측정항목   | 표준요인<br>적계치 | 측정<br>오차 | t 값    | 유의<br>확률 | CR   | AVE  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|----------|--------|----------|------|------|
| 과<br>정<br>품<br>질                                                               | PRQ1   | .845        | -        | -      | -        | .935 | .742 |
|                                                                                | PRQ2   | .886        | .048     | 21.803 | <.000    |      |      |
|                                                                                | PRQ3   | .755        | .050     | 15.654 | <.000    |      |      |
|                                                                                | PRQ4   | .911        | .044     | 23.434 | <.000    |      |      |
|                                                                                | PRQ5   | .900        | .045     | 22.698 | <.000    |      |      |
| 결<br>과<br>품<br>질                                                               | RSQ4   | .790        | -        | -      | -        | .915 | .728 |
|                                                                                | RSQ3   | .883        | .068     | 16.101 | <.000    |      |      |
|                                                                                | RSQ2   | .895        | .069     | 16.183 | <.000    |      |      |
|                                                                                | RSQ1   | .842        | .069     | 14.960 | <.000    |      |      |
| 환<br>경<br>품<br>질                                                               | EVQ5   | .649        | -        | -      | -        | .895 | .632 |
|                                                                                | EVQ4   | .685        | .132     | 9.745  | <.000    |      |      |
|                                                                                | EVQ3   | .833        | .143     | 11.245 | <.000    |      |      |
|                                                                                | EVQ2   | .900        | .148     | 11.876 | <.000    |      |      |
|                                                                                | EVQ1   | .877        | .156     | 11.671 | <.000    |      |      |
| 만<br>족                                                                         | SAT1   | .853        | -        | -      | -        | .914 | .728 |
|                                                                                | SAT2   | .762        | .078     | 14.448 | <.000    |      |      |
|                                                                                | SAT3   | .880        | .059     | 18.273 | <.000    |      |      |
|                                                                                | SAT4   | .911        | .059     | 19.300 | <.000    |      |      |
| 재<br>이<br>용<br>의<br>도                                                          | REUSE1 | .860        | -        | -      | -        | .869 | .625 |
|                                                                                | REUSE2 | .715        | .083     | 12.367 | <.000    |      |      |
|                                                                                | REUSE3 | .826        | .073     | 15.033 | <.000    |      |      |
|                                                                                | REUSE4 | .752        | .081     | 13.290 | <.000    |      |      |
| 추<br>천<br>의<br>도                                                               | REC4   | .816        | -        | -      | -        | .934 | .780 |
|                                                                                | REC3   | .872        | .056     | 17.021 | <.000    |      |      |
|                                                                                | REC2   | .942        | .054     | 19.163 | <.000    |      |      |
|                                                                                | REC1   | .900        | .051     | 17.896 | <.000    |      |      |
| Chi-Square=613.844(p=.00, df=283), CFI=.936, TLI=.927, IFI=.937,<br>RMSEA=.068 |        |             |          |        |          |      |      |

마지막으로 아래 <표 4-5>에서 구성개념 간의 판별타당성 검토를 위하여 상관관계를 확인한 결과 상관계수의 신뢰구간 즉 상관계수 $\pm 2 \times$ 표준오차(S.E.)에 1.0이 포함되지 않아 구성개념들 간에 판별타당성은 확보되었다(Anderson & Gerbing, 1988). 따라서 가설 검증을 하는데 있어서 자료의 신뢰성과 타당성에는 큰 문제가 없는 것으로 사료된다.

<표 4-5> 상관관계 및 표준오차

| 구성요인  | 과정품질   | 환경품질   | 결과품질   | 만족     | 재이용의도  | 추천의도 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| 과정품질  | 1      | .039   | .057   | .049   | .056   | .065 |
| 환경품질  | .285** | 1      | .035   | .035   | .038   | .046 |
| 결과품질  | .293** | .234** | 1      | .050   | .059   | .073 |
| 만족    | .421** | .419** | .415** | 1      | .052   | .061 |
| 재이용의도 | .413** | .368** | .509** | .501** | 1      | .077 |
| 추천의도  | .420** | .425** | .588** | .526** | .704** | 1    |

대각선 하단이 상관관계수이고 대각선 상단은 표준오차

\*\*는  $p < .001$

### 제 3 절 가설 검증

본 연구는 연구가설을 검증하기 위하여 최우추정법(method of maximum likelihood)에 의한 구조방정식 모형을 이용하였다. 연구가설모형의 적합도는 Chi-square = 683.297, df=288,  $p=.000$ , CFI=.924, TLI=.914, IFI=.924, RMSEA=.074로 나타났다. 표본의 크기에 민감한  $\chi^2$  결과(683.297, df=288,  $p=.000$ )를 제외하고는 본 연구에서 제시한 모형을 사용하여 가설을 검증하는데 큰 무리가 없는 것으로 판단하였다.

<표 4-5>의 실증분석결과는 모든 가설들이 채택된 것으로 검증되었으며, 이를 구체화를 하면 다음과 같다. 먼저 “과정품질은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1-1은 경로계수 값은 .248( $p<.000$ )으로 나타나 통계적으로 유의하게 지지되어 의료기관의 과정품질은 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. “결과품질은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다” 가설 1-2은 경로계수 값은 .295( $p<.000$ )이므로 의료기관의 결과품질이 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 또한 “환경품질은 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1-3은 역시 경로계수 값

.295( $p < .000$ )으로 채택되었다. 이러한 결과는 선행연구에서 검증된 결과와 부분적으로 일치한다. 일본의료관광객을 대상으로 한 박은숙(2011)의 연구에서는 의료관광 서비스품질의 차원인 결과품질, 상호작용품질과 물리적 환경 품질 중에 물리적 환경품질을 제외한 2 가지 요인들은 의료관광객의 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 의료기관의 결과품질 및 과정품질뿐만 아니라 환경품질도 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 결과는 러시아 및 중앙아시아의 의료관광형태의 특성으로 설명할 수 있다. 즉, 의료기관의 첨단장비 및 첨단 시설의 보유, 진료 시 분위기 쾌적함 등을 포함하는 환경품질은 다른 나라의 의료관광객들보다 의료기술이 낮고 장비가 노후화에 익숙한 러시아 및 중앙아시아 의료관광객들에게는 더 중요하게 인식하게 되고 따라서 이러한 환경품질이 러시아 및 중앙아시아 의료관광객의 만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

“고객만족은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2-1에서는 경로계수 값이 .502( $p < .000$ )으로 나타나 고객만족은 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 것이 확인되었다. “고객만족은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 3-2에서는 경로계수 값이 .534( $p < .000$ )로 유의하게 나타나 가설 2-2도 역시 통계적으로 채택되었다. 본 연구에서의 가설검증결과는 표 <4-6>와 같다.

<표 4-6> 가설 검증 결과

| 가설     | 경로                                                                            | 표준화<br>계수 | 측정<br>오차 | C.R.  | p 값   | 검증<br>결과 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-------|-------|----------|
| 가설 1-1 | 과정품질 → 만족                                                                     | .248      | .050     | 4.733 | <.000 | 채택       |
| 가설 1-2 | 결과품질 → 만족                                                                     | .295      | .053     | 4.016 | <.000 | 채택       |
| 가설 1-3 | 환경품질 → 만족                                                                     | .295      | .090     | 4.503 | <.000 | 채택       |
| 가설 2-1 | 만족 → 재이용의도                                                                    | .502      | .075     | 7.380 | <.000 | 채택       |
| 가설 2-2 | 만족 → 추천의도                                                                     | .534      | .088     | 8.097 | <.000 | 채택       |
| 적합도    | Chi-square= 683.297 (p=.00), df=288, CFI=.924, TLI=.914, IFI=.924, RMSEA=.074 |           |          |       |       |          |



## 제 5 장 결론

### 제 1 절 연구의 요약

본 연구는 의료기관 서비스품질이 고객만족을 매개로 충성도에 미치는 영향관계를 파악하고자 실증분석을 진행하였다. 실증분석은 총 255 부의 설문지를 이용하여 신뢰성과 타당성 분석을 한 뒤 AMOS 21 통계 프로그램을 사용하여 공분산구조방정식을 사용하여 가설검증을 실시하였다.

의료기관 서비스품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향을 규명하기 위해 실증분석을 한 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 의료기관 서비스품질의 세 가지 차원인 과정품질, 결과품질, 환경품질 모두가 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세 요인이 고객만족에 미치는 영향력의 크기는 비슷하였으나 결과품질과 환경품질이 과정품질보다 조금 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 의료관광객의 만족은 충성도의 차원인 재이용의도와 추천의도 모두에 긍정적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.



## 제 2 절 연구의 시사점

의료관광은 차세대 성장동력 산업으로 인식되면서 그 중요성이 점차 부각되고 있다. 의료관광 산업을 발전시키기 위하여 외국인 의료관광객을 어떻게 유치 및 유지시킬지, 즉 외국인 의료관광객을 어떻게 만족시켜 의료관광서비스를 지속적으로 이용하고 의료관광에 대한 긍정적 구전을 유발시킬지에 대한 고려 및 학문적 연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 의료기관 서비스품질이 지각된 고객만족을 매개로 고객 충성도에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 연구를 실시하여 결과를 도출하였다.

본 연구의 결과를 토대로 향후 의료관광 활성화를 위한 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 결과품질을 높이기 위해서 체계적이고 전문적인 의료서비스를 제공하는 데에 최선을 다해야 한다. 이를 위해 우수한 의료진(의사, 간호사 등)을 채용하고, 이들에게 정기적인 교육과 훈련을 실시하여 의료관광객에게 약속한 서비스를 철저히 수행하도록 하여야 한다. 또한 의료문제가 발생 시에 이를 신속히 해결하기 위해 효율적이고 효과적인 대처서비스 시스템을 개발해야 한다. 둘째, 환경품질을 높이기 위해서 첨단 의료장비의 구비를 통한 고품질 의료서비스 제공, 휴식공간의 제공 및 의료기관 내 각종 편의시설 편리함을 제공해야 할 뿐만 아니라 진료환경의 위생과 쾌적함의 관리에도 최선을 다해야 한다. 셋째, 과정품질을 높이기 위해, 의료진의 고객응대에 관한 교육프로그램의 개발과 해외 환자를 위해 상담시간을 늘려 충분한 정보를 제공하는 것이 필요하다. 또한 의료진의 해외환자에 대한 관심을 높이기 위해서는 의료관광객과 일하는 의료진과 직원들을 위한 보상시스템의 개발도 필요하다. 따라서 향후 해외 의료관광객의

고객만족을 통한 충성도를 높이기 위하여 의료행정기관은 의료기관 서비스품질의 모든 차원인 결과품질, 환경품질, 과정품질의 지속적인 개선과 향상에 최선을 다해야 한다.

### 제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 의료기관 서비스품질과 고객만족, 충성도 간의 영향관계를 실증적으로 분석하였으나 다음과 같은 한계점이 있다.

첫째, 본 연구는 의료관광 개념을 구성하는 의료서비스 및 관광서비스 중 의료관광객의 만족 및 충성도에 중요한 영향을 미치는 의료기관 서비스 중심으로 이루어져 의료관광 서비스품질의 모든 차원을 고려하지 못하였다. 따라서 향후 연구에서는 의료관광 서비스품을 보다 명확하게 측정하기 위해서 의료기관 서비스품질과 관광 서비스품질로 구성하고 또한 매개 변수로서 몰입, 애착 등과 같은 다양한 변수를 고려할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 표본의 선정에 있어 러시아 및 중앙아시아 국가의 의료관광객들로 한정함으로써 다른 국가의 의료관광객들에 대한 조사를 하지 못하였다. 따라서 연구결과의 일반화를 위해 향후연구에서는 다양한 국가에서 온 의료관광객을 대상으로 연구할 필요가 있다. 또한 각 국가의 의료관광객을 위한 보다 효과적이고 효율적인 의료관광 서비스품질과 의료관광객유치 방안을 수립하기 위해 한국을 방문한 다양한 국가의 의료관광객들을 비교분석할 필요하다.

## 참고 문헌

### 1. 국내문헌

- 김동수(2013), “러시아 극동지역 환자들의 초국적 진료이동: 방한 의료관광 현상 중심으로”, 서울대학교 대학원 지리학과, 석사학위논문.
- 김동태, 김병재(2009), “B2B 서비스의 브랜드 생산성에 관한 연구”, 『생산성논집』, 23(1), 71~99.
- 김봉기(2014), “의료관광자의 심리적 거리와 선택속성이 방문의도에 미치는 영향 연구: 중국과 러시아의 잠재 수요자를 중심으로”, 『관광경영연구』, 60, 39-60.
- 김아름, 유형숙(2009), “의료관광객의 지각된 위험이 서비스품질과 만족에 미치는 영향: 부산광역시를 방문한 일본관광객을 중심으로”, 『일본근대학연구』, 25, 225-248.
- 김인수(2011), “호텔 서비스 품질이 서비스 충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 서비스품질 위계모형 중심으로”, 『호텔관광연구』, 41, 151-165.
- 김상현(2014), “동북아 의료관광시장 공략에 대한 연구 러시아, CIS 중앙아시아를 중심으로”, 『중소연구』, 38(2), 243.
- 김정문(2014), “의료관광의 서비스품질, 고객만족 및 재이용의도간의 인과관계에 관한 연구: 방한 중국인 의료관광객을 중심으로”, 한양대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김조야(2012), “의료서비스 구성요소가 의료고객 만족과 재방문의도에 미치는

- 는 영향”, 경희대학교 대학원, 석사학위논문.
- 박명호, 조현지(2000), “고객만족의 개념 재정립과 척도 개발에 관한 연구”, 『마케팅연구』, 15(3), 93-122.
- 박은숙, 이재섭(2011), “방한일본인 관광객의 의료관광 서비스품질이 만족과 행동의도에 미치는 영향”, 『관광연구』, 26(4), 487-503.
- 박종원(2002), “의료서비스품질과 고객만족에 관한 연구”, 『서비스경영학회지』, 3(1), 151-175.
- 박창순, 양위주(2015), “의료서비스품질이 의료관광객의 고객만족에 미치는 영향 - 부산광역시 발문 러시아인을 대상으로”, 『동북아관광연구』, 11(3), 129-147.
- 보건복지부(2014), 2013년 외국인환자 유치 실적 조사 결과.
- 서현, 이동재(2006), “관카지노 고객의 만족 및 재방문”, 한국학술정보, 119.
- 유동근, 서승원(2009), “병원의 규모에 따른 의료 서비스품질과 지각된 위험이 고객만족과 재구매의도, 이탈의도에 미치는 영향”, 『서비스경영학회지』, 10(3), 97-103.
- 유지윤, Yu, J.(2008), “의료와 관광의 융·복합 추진을 위한 의료관광정책에 관한 탐색적 연구”, 『국제관광연구』, (1), 143.
- 윤명숙(1991), “서비스품질의 마케팅 전략적 활용에 관한 실증적 연구-의료 서비스를 중심으로”, 숙명여자대학교 대학원, 박사학위논문.
- 윤한성, 배상욱(2010), “고객만족과 고객충성도 간의 관계 -비선형성과 전환장벽의 조절효과”, 『마케팅관리연구』, 15(2), 71-92.
- 이영재(1999), “관광호텔 여성전용 객실의 운영에 관한 연구: 일본 여성관

- 광자를 중심으로”, 『관광경영연구』, 4, 265-289.
- 이영화(2002), “환자만족도와 재이용의도에 관한 연구, 의료서비스품질을 중심으로”, 계명대학교 의료경영대학원, 석사학위논문.
- 이유재, 라선아(2003), “서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한연구: 기존고객과 잠재고객의 비교를 중심으로”, 『마케팅연구』, 18(4), 67-97.
- 이유재(2013), 서비스마케팅, 학현사, 제4판.
- 이은애(2011), “의료관광 서비스품질이 의료관광객의 신뢰와 만족, 충성도에 미치는 영향연구”, 경기대학교 관광전문대학원, 석사학위논문.
- 임춘례(2011), “의료관광 유형에 따른 의료관광 서비스 품질이 인지된 가치 및 만족도와 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 『서비스산업연구』, 8(3), 97-113.
- 장병주(2012), “의료관광객의 지각이 고객만족, 재방문의도, 추천의도에 미치는 영향”, 『동북아관광연구』, 8(2), 119-137.
- 장전, 안서원, 박성용(2013), “의료서비스 품질지각이 만족도에 미치는 영향: 중국인의 성형수술 의료관광을 중심으로”, 『의료커뮤니케이션』, 8(1), 52-60.
- 조구현(2006), “한국 의료관광 활성화 방안에 관한 탐색적 연구”, 『호텔경영학연구』, 15(4), 189-203.
- 지경자(2010), “환자가 인지하는 의료서비스질이 지각하는 가치와 만족도 및 재이용의도에 미치는 영향”, 『대한보건연구』, 37(2), 41-56.
- 하대용, 이종욱(2012), “부동산중개 서비스품질이 신뢰형성과 구매후 행동

에 미치는 영향에 관한 연구”, 『경영경제연구』, 35(1), 5-24.

한국관광공사(2008), 의료관광 마케팅조사, 웃고문화사.

한국관광공사(2013a), 2013 한국의료관광총람\_입문편, 한국관광공사 홈페이지.

한국보건산업진흥원(2013), 2012 외국인환자통계보고서.

한국보건산업진흥원(2014), 2013 외국인환자만족도보고서.

## 1. 국외문헌

Anderson E. W, C. Fornell and D.R. Lehmann(1994), "Customer Satisfaction and Word-of-Mouth," Working paper, National Quality Research Center, University of Michigan Business School, Ann Arbor, MI.

Anderson, J.C. and D. W. Gerbing(1988), "An Updated Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and Its Assesment", *Journal of Marketing Research*, 25(2), 186-192.

Babakus, E. and W.G. Mangold(1992), "Adopting the SERVQUAL Scale to Hospital Service An Empirical Assessment," *Health Service Reserch*, 26(6), 767-786.

Bagozzi, R. P. and Y. Yi(1988), "On the Evaluation of Structural Equation Models," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.

Bitner, M. J.(1990), "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surrounding and Employee Responses," *Journal of*

- Marketing*, 54(2), 69-82.
- Bitner, M. J.(1992), "Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees," *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Bolton, R. N. and J. H. Drew(1992), "Mitigating the Effect of Service Encounters," *Marketing Letters*, 3(1), 57-70.
- Brady, M. K. and J.J. Cronin(2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach," *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Carman, J. M.(1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of SERVQUAL Dimensions," *Journal of Retailing*, 66(1), 33-56.
- Churchill, G.A., Jr.(1979), "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs," *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73.
- Cronin, J. J. Jr. and S. A. Taylor(1992), "SERVPERF versus SERVQUAL," *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Dick, A. and K. Basu(1994), "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113.
- Dwyer, F., P. Schurr and S. Oh(1987), "Developing Buyer-Seller Relationships," *Journal of Marketing*, 51(2), 11-27.
- Fornell, C., D. J. Michael, W. A. Eugene, J. Cha and E.B. Barbara(1996),



- "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Finding," *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Goodrich, J. N. and G. E. Goodrich(1987), "Health-care tourism: An exploratory Study," *Tourism Management*, 8(3), 217-231.
- Gremler D.(1995), "The Effect of Satisfaction, Switching Costs, and Inter Personal Bonds on Service Loyalty," Doctoral Thesis, Arizona State University, USA.
- Grönroos, C.(1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Implication," *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gupta, A.(2004), "Medical Tourism and Public Health," *People's Democracy*, 25(7), 19-20.
- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson and R.L. Tatham(2006), "Multivariate Data Analysis, 6th Edition," Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Hall, C. M.(1992), "Adventure, Sport and Health Tourism, Special Interest Tourism," *Bellhaven Press*, 141-158.
- Howard, J. A. and J.N. Sheth(1969), "The Theory of Buyer Behaviour," London: John Wiley and Sons, Inc.
- Laws, E.(1996), "Health Tourism: A Business Opportunity Approach," In S. Clift and S. J. Page(Eds.), *Health and the international tourist*, Routledge: London and New York, 199-214.
- Lovelock, C. H., P. G. Patterson, and R. H. Walker(1998), "Service marketing: Australia and New Zealand," Australia Sydney: Prentice



Hall.

Normann, R. and R. Ramirez(1998), *Designing Interactive Strategy: From Value Chain to Value Constellation*, John Wiley & Sons.

Nunnally, J.(1987), *Psychometric Theory*, New York: Mc Graw- Hill.

Oh, H.(1995), "An Emperical Study of the Relationship between Restaurant Image and Customer Loyalty, Unpublished Dissertation," Virginia Polytechnic Institute and State University.

Oliver, R.(1997), "A Theoretical Reinterpretation of Expectation and Disconfirmation Effects on Posterior Product Evaluation: Experiences in the Field," in Day, R. (Ed.), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2-9.

Oliver, R. L.(1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequence of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

Oliver, R.L. and J.E. Swan(1989), "Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: a Field Survey Approach," *Journal of Marketing*, 53(2), 21-35.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry(1988), "Communication and Control Process in Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.

- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1988), "A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Marketing*, 64(1), 12-40.
- Reidenbach R.E. and B. Sandifer-Smallwood(1990), "Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach," *J Health Care Mark*, 10(4), 47 - 55.
- Reynolds K. and S. Beatty(1999), "Customer Benefits and Company Consequences of Customer-Salesperson Relationships in Retailing", *Journal of Retailing*, 75(1), 11-32.
- Rust, R.L. and D.C. Williams(1994), "How length of patronage affects the impact of customer satisfaction repurchase intention," *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 7(5), 53-68.
- Westbrook, R. A.(1981), "Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets," *Journal of Retailing*, 57(3), 68-85.
- Woodside, A. G., L. L. Frey and R. T. Daly(1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intension," *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), 5-17.
- Westbrook, R. A. and M.D. Reilly(1983), "Value-percept disparity: An alter- native to the disconfirmation-of-expectation s theory of consumer satisfaction," *Advances in Consumer Research*, 10, 256 - 261.
- Yap(2006), Medical tourism/Medical Travel Part 1,Part 2, *SMA News*, May.

Zeithaml, V.A., L. Berry and A. Parasuraman(1996), “The Behavioral Consequences of Service Quality,” *Journal of Marketing*, 60 (02), 31-46.



## 설문지

안녕하십니까?

저는 부경대학교 마케팅 석사과정 안토노바 인나라고 합니다.

본 설문은 **의료기관 서비스품질이 만족을 매개로 충성도에 미치는 영향**에 대한 연구입니다. 이 연구 결과는 앞으로 러시아와 중앙아시아 국가의 고객을 위한 의료서비스 가치의 향상을 도모하고, 한국 의료관광 발전에 기여하게 될 것입니다.

모든 사항은 통계법 제33조 (비밀의 보호 등)에 의해 **비밀이 보장되며, 학술자료로만** 이용됩니다. 한국 의료서비스를 이용하면서 느낀 의견을 그대로 빠짐없이 솔직하게 응답하여 주시기를 부탁드립니다.

진심으로 감사드립니다.

지도교수: 부경대학교 경영학부 교수 배상욱  
051-629-5742

연구자: 부경대학교 경영학과 안토노바 인나  
innainnainna5@gmail.com

**※ 이번에 귀하가 한국에서 경험한 의료서비스를  
생각하면서 아래 설문 문항들에 √ 표로 답하여 주십시오.**

I. 다음은 이번에 귀하가 한국에서 경험한 의료서비스에 관한 질문입니다.

1. 귀하는 **이번에** 의료서비스에 대한 정보를 주로 어디에서 얻었습니까?

(하나만 체크)

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| ① 과거 경험              | ② 주변 소개(가족, 친구, 동료 등) |
| ③ 광고 (인터넷, TV, 배너 등) | ④ 현지 의료종사자            |
| ⑤ 현지 여행사             | ⑥ 기타( )               |

2. **이번에** 귀하가 한국에서 받은 진료유형을 모두 체크해 주십시오.

- ① 종합 건강 검진
- ② 입원 진료 (입원 치료, 수술 등)
- ③ 외래 진료 (해당과의 외래 상담, 검사, 시술 등)

3. 이번엔 한국 의료서비스를 받기 위해 귀하는 몇 일을 머물렀습니까? ( )일

4. 이번엔 귀하는 한국에서 몇 개의 의료기관을 이용했습니까? ( )개

5. 이번엔 귀하가 한국에서 주로 이용한 의료기관의 이름 및 도시를 하나만 적어 주십시오.

이름: \_\_\_\_\_ 도시: \_\_\_\_\_

위(5 번)에서 답한 의료기관을 생각하면서  
아래 질문에 대하여 주십시오.

II. 다음은 이번엔 귀하가 이 의료기관을 이용하면서 느낀 서비스 과정품질에 대한 문항입니다.

| 항목                                          | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 |   |   | 보통<br>이다 |   |   | 매우<br>그렇<br>다 |
|---------------------------------------------|---------------------|---|---|----------|---|---|---------------|
| 의료진들은 고객에게 친절하였다.                           | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료진들은 고객요구에 즉각적으로 반응하였다.                    | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료진들은 검사/치료 과정 및 결과 등에 대해 고객에게 충분히 설명해 주었다. | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료진들은 고객에 대해 많은 관심을 보여 주었다.                 | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료진들은 고객을 진정으로 아끼고 보살펴 주었다.                 | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |

III. 다음은 이번엔 귀하가 이 의료기관을 이용하면서 느낀 서비스 환경품질에 대한 문항입니다.

| 항목                        | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 |   |   | 보통<br>이다 |   |   | 매우<br>그렇<br>다 |
|---------------------------|---------------------|---|---|----------|---|---|---------------|
| 의료기관은 첨단 의료시설 및 장비를 갖추었다. | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료기관의 각종 편의시설 이용은 편리하였다.  | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료기관의 진료환경은 쾌적하였다.        | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료기관의 휴식 공간은 충분하였다.       | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료진의 용모는 깨끗하고 단정하였다.      | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |

IV. 다음은 이번에 귀하가 이 의료기관을 이용하면서 느낀 서비스 결과품질에 대한 문항입니다.

| 항목                             | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 |   |   | 보통<br>이다 |   |   | 매우<br>그렇<br>다 |
|--------------------------------|---------------------|---|---|----------|---|---|---------------|
| 의료진은 전문적인 실력을 갖추었다.            | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료기관에서 문제가 발생 시 대처 서비스가 충분하였다. | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료진이 약속했던 서비스가 충실히 수행되었다.      | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료서비스의 결과가 좋았다.                | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |

V. 다음은 이번에 귀하가 이용한 의료기관의 서비스에 대한 만족에 대한 문항입니다.

| 항목                       | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 |   |   | 보통<br>이다 |   |   | 매우<br>그렇<br>다 |
|--------------------------|---------------------|---|---|----------|---|---|---------------|
| 의료서비스는 전반적으로 만족스러웠다.     | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료서비스는 기대했던 것보다 좋았다.     | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료서비스를 이용한 것은 기쁜 일이었다.   | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 의료서비스를 선택한 것은 현명한 결정이었다. | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |

VI. 다음은 이번에 귀하가 이용한 의료기관의 재이용의도에 대한 문항입니다.

| 항목                        | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 |   |   | 보통<br>이다 |   |   | 매우<br>그렇<br>다 |
|---------------------------|---------------------|---|---|----------|---|---|---------------|
| 필요 시 이 의료기관을 다시 이용할 것이다.  | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 이 의료기관을 지속적으로 이용할 의향이 있다. | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 이 의료기관을 지속적으로 이용할 의향이 있다. | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 이 의료기관을 다시 이용할 의사가 있다.    | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |

VII. 다음은 이번에 귀하가 이용한 의료기관의 추천의도에 대한 문항입니다.

| 항목                                  | 전혀<br>그렇<br>지<br>않다 |   |   | 보통<br>이다 |   |   | 매우<br>그렇<br>다 |
|-------------------------------------|---------------------|---|---|----------|---|---|---------------|
| 이 의료기관을 가족이나 지인에게 널리 알릴 것이다.        | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 이 의료기관을 가족이나 지인에게 추천할 것이다.          | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 이 의료기관에 대해 긍정적으로 가족이나 지인에게 말할 것이다.  | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |
| 이 의료기관에 대한 좋은 점을 가족이나 지인에게 전달할 것이다. | ①                   | ② | ③ | ④        | ⑤ | ⑥ | ⑦             |

VIII. 다음은 귀하의 일반적 특성에 대한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남자                      ② 여자

2. 귀하의 연령은? (                      )세

3. 귀하의 학력은?

- ① 고졸 이하                      ② 전문대 재학/졸업  
③ 대학교 재학/졸업                      ④ 대학원 재학/졸업

4. 귀하의 직업은?

- ① 사무직                      ② 자영업                      ③ 공무원  
④ 학생                      ⑤ 주부                      ⑥ 기타(                      )

5. 귀하의 월 소득수준은?

- ① 1000\$ 미만                      ② 1000\$ 이상 - 3000\$ 미만  
③ 3000\$ 이상 - 5000\$ 미만                      ④ 5000\$ 이상 - 10000\$ 미만  
⑤ 10000\$ 이상

6. 귀하의 국적은?

- ① 러시아                      ② 중앙아시아 국가

귀중한 시간을 내어 주셔서 진심으로 감사 드립니다.



## АНКЕТА

Здравствуйте!

Данная анкета подготовлена студенткой магистратуры Национального Университета Пугённг Антоновой Инной Александровной.

Целью данного анкетирования является изучение влияния качества медицинского обслуживания на потребительскую удовлетворенность и лояльность. Результаты данного исследования будут использованы в целях повышения качества медицинского обслуживания потребителей из России и стран Средней Азии и развития медицинского туризма Кореи в целом.

Данные анкеты, согласно параграфу 33 закона о Статистике, будут конфиденциально сохранены и использованы только в целях научного исследования.

Просим Вас откровенно передать свое мнение о медицинском туризме в Корею и ответить на каждый вопрос анкеты.

**Искренне благодарим Вас за участие.**

Научный руководитель: Пэ Санг Уг,  
профессор кафедры менеджмента  
Национального университета Пугённг,  
051-629-5742

Исследователь: Антонова Инна,  
студентка магистратуры  
Национального университета Пугённг,  
факультет менеджмента  
innainnainna5@gmail.com

※ Далее следуют вопросы о **медицинских услугах**, которыми Вы воспользовались в Корее в этот раз. Ответьте на вопросы ниже, отметив галочкой ✓ соответствующий пункт ответа.

I. Общие вопросы о **медицинских услугах**, которыми Вы воспользовались в Корее в этот раз.

1. Укажите основной источник информации о медицинском обслуживании в Корее, которым Вы воспользовались в этот раз? (Укажите только 1 источник)

- ① Прошлый опыт
- ② Рекомендации знакомых (друзья, родственники, коллеги и пр.)
- ③ Реклама (Интернет, телевидение, баннер и пр.)
- ④ Медицинский работник в своей стране
- ⑤ Туристическая компания или агентство медтуризма
- ⑥ Другое ( )



2. Укажите все виды медицинских услуг, которыми Вы воспользовались в Корее в этот раз?

- ① Амбулаторное лечение (консультация специалиста, обследование, проведение процедур и т.д.)
- ② Стационарное лечение (госпитализация и лечение, операция и т.д.)
- ③ Комплексная диагностика здоровья

3. Сколько дней Вы провели в Корее с целью получения медицинского обслуживания в этот раз? ( ) дней

4. Услугами скольких медицинских учреждений Вы воспользовались в Корее в этот раз? ( )

5. Укажите название и город одного медицинского учреждения, услугами которого Вы воспользовались в этот раз?

Название: \_\_\_\_\_ Город: \_\_\_\_\_

**Ниже представлены вопросы о медицинском учреждении, которое Вы указали в пункте 5.**

II. Вопросы о качестве процесса обслуживания в медицинском учреждении, которым Вы воспользовались в этот раз.

| Пункты                                                                                                      | Абсолютно не согласен |   |   | Среднее |   |   | Абсолютно согласен |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|---------|---|---|--------------------|
| Медицинские сотрудники были вежливы к клиенту.                                                              | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Медицинские сотрудники активно откликались на нужды клиента.                                                | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Медицинские сотрудники подробно разъяснили клиенту информацию о процессе и результатах диагностики/лечения. | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Медицинские сотрудники уделяли клиенту много внимания.                                                      | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Медицинские сотрудники искренне заботились о клиенте.                                                       | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |

III. Вопросы о **качестве внешней среды обслуживания** в медицинском учреждении, которым Вы воспользовались **в этот раз**.

| Пункты                                                                             | Абсолютно не согласен |   |   | Среднее |   |   | Абсолютно согласен |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|---------|---|---|--------------------|
| Медицинское учреждение обладало новейшим медицинским оборудованием и оснащением.   | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Использование оснащения для удобств в медицинском учреждении было комфортабельным. | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Обстановка во время лечения/диагностики была приятной.                             | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| В медицинском учреждении было достаточно мест для отдыха.                          | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Внешний вид медицинских сотрудников был чист и аккуратен.                          | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |

IV. Вопросы о **качестве результата обслуживания** в медицинском учреждении, которым Вы воспользовались **в этот раз**.

| Пункты                                                                  | Абсолютно не согласен |   |   | Среднее |   |   | Абсолютно согласен |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|---------|---|---|--------------------|
| Медицинские сотрудники обладали высокой профессиональной квалификацией. | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Возникающие в медицинском учреждении проблемы решались в полной мере.   | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Обещанное медицинское обслуживание было выполнено полностью.            | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Результат медицинского обслуживания удовлетворил меня в полной мере.    | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |

V. Вопросы о **степени удовлетворённости** услугами медицинского учреждения, которым вы воспользовались **в этот раз**.

| Пункты                                                       | Абсолютно не согласен |   |   | Среднее |   |   | Абсолютно согласен |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|---------|---|---|--------------------|
| Я удовлетворен(а) уровнем медицинского обслуживания в целом. | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |

|                                                                                |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Уровень медицинского обслуживания превзошел мои ожидания.                      | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| Я очень доволен(а) тому, что воспользовал(а)ся этим медицинским обслуживанием. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
| Выбрать это медицинское обслуживание было правильным решением.                 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |

VI. Вопросы о вашем намерении повторно использовать медицинское учреждение, которым вы воспользовались **в этот раз**.

| Пункты                                                                                                                                       | Абсолютно не согласен |   |   | Среднее |   |   | Абсолютно согласен |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|---------|---|---|--------------------|
| В случае необходимости я снова воспользуюсь этим медицинским обслуживанием.                                                                  | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Я намерен(а) постоянно пользоваться этим медицинским обслуживанием.                                                                          | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| В будущем, если мне снова придется воспользоваться медицинскими услугами, я в первую очередь рассмотрю использование этих медицинских услуг. | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Я намерен(а) снова воспользоваться этими медицинскими услугами.                                                                              | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |

VII. Вопросы о ваших намерениях рекомендовать медицинское учреждение, которым вы воспользовались **в этот раз**.

| Пункты                                                                                            | Абсолютно не согласен |   |   | Среднее |   |   | Абсолютно согласен |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|---------|---|---|--------------------|
| Я буду распространять информацию об этом медицинском обслуживании среди родственников и знакомых. | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Я рекомендую это медицинское обслуживание родственникам и знакомым.                               | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |
| Я буду положительно отзываться об этом медицинском обслуживании среди родственников и знакомых.   | ①                     | ② | ③ | ④       | ⑤ | ⑥ | ⑦                  |

|                                                                                      |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Я расскажу родственникам и знакомым о преимуществах этого медицинского обслуживания. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|

VIII. Общие вопросы о Ваших личных данных.

1. Ваш пол?

- ① Мужчина                      ② Женщина

2. Ваш возраст? (                      ) лет

3. Ваше образование?

- ① Общее                                      ② Среднее профессиональное  
③ Высшее                                      ④ Магистратура и выше

4. Ваша профессия?

- ① Офисный работник                      ② Частный предприниматель                      ③ Госслужащий  
④ Студент                                      ⑤ Домохозяйка                                      ⑥ Другое (                      )

5. Ваш ежемесячный доход?

- ① Менее 1000\$                                      ② Более 1000\$ – менее 3000\$  
③ Более 3000\$ – Менее 5000\$                      ④ Более 5000\$ – менее 10000\$  
⑤ Более 10000\$

6. Ваше гражданство?

- ① Россия                                      ② Государство в Средней Азии

Благодарим Вас за уделенное нам время.