



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.

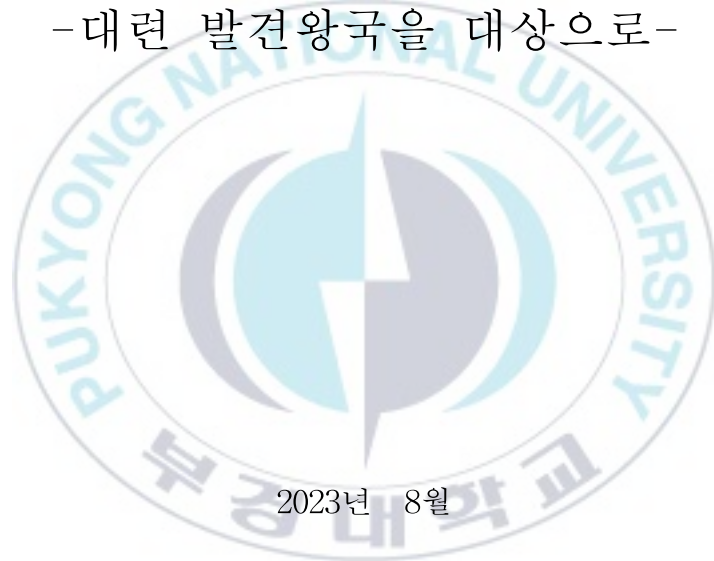
이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학석사 학위논문

중국 테마파크의 선택속성에 대한 IPA분석

-대련 발견왕국을 대상으로-



2023년 8월

부경대학교 대학원

경 영 학 과

WANG JIAXIN

경영학석사 학위논문

중국 테마파크의 선택속성에 대한 IPA분석

-대련 발견왕국을 대상으로-

지도교수 전 재 군

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함.

2023년 8월

부경대학교 대학원

경 영 학 과

WANG JIAXIN

WANG JIAXIN의 경영학석사 학위 논문을 인준함.

2023년 8월 18일



위 원 장 관광레저학 박사 양위주 (인)

위 원 경 영 학 박 사 김광지 (인)

위 원 관광경영학 박사 전재균 (인)

< 목 차 >

표 목차	iii
그림 목차	iv
ABSTRACT	v
제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경	1
제 2 절 연구의 목적	4
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 테마파크	5
1. 테마파크의 정의	5
2. 테마파크의 발전과정	8
3. 대런 발견왕국 테마파크	10
제 2 절 테마파크의 선택속성	15
1. 테마파크 선택속성	15
2. 발견왕국 테마파크 선택속성	18
제 3 장 연구방법	21
제 1 절 자료수집	21
제 2 절 설문구성 및 분석방법	22

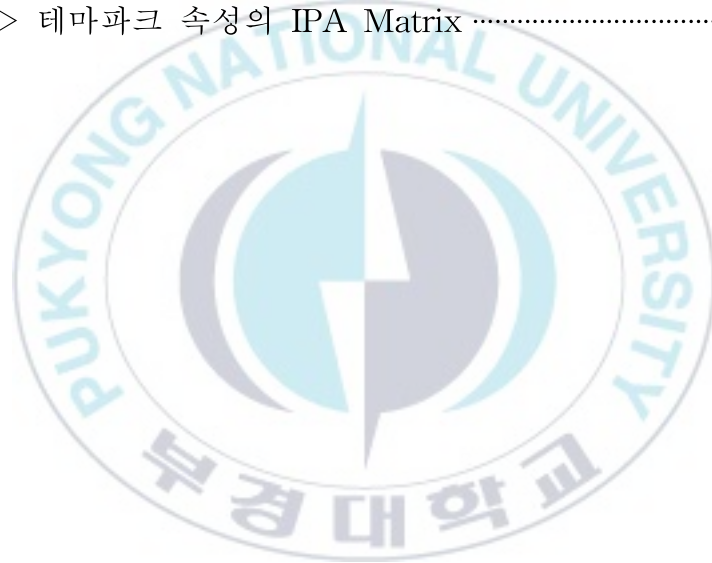
1. 설문구성	22
2. 분석방법	24
제 4 장 실증분석	27
제 1 절 표본의 특성	27
1. 인구통계학적 특성	27
2. 응답자의 방문 행태	29
제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증	31
제 3 절 중요도 및 만족도 평균 순위	35
제 4 절 중요도 및 만족도의 대응표본 t-검정	37
제 5 절 IPA분석	39
제 5 장 결론	43
제 1 절 연구결과의 요약	43
제 2 절 시사점	46
1. 학문적 시사점	46
2. 실무적 시사점	47
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	49
참고문헌	50
한국어 설문지	53
중국어 설문지	56

< 표 목 차 >

<표2-1> 테마파크의 정의	7
<표2-2> 국가 AAAAA급 관광지 리스트(2011)	11
<표2-3> 테마파크 선택속성 요인	18
<표2-4> 선행연구 비교를 통한 테마파크 선택속성 도출	20
<표3-1> 자료수집 방법	21
<표3-2> 설문지 구성	23
<표4-1> 응답자의 인구통계학적 특성	28
<표4-2> 응답자의 방문 행태	30
<표4-3> 테마파크 속성의 신뢰성 분석	32
<표4-4> 테마파크 속성의 탐색적 요인분석 결과	34
<표4-5> 테마파크 속성의 중요도와 만족도 평균 순위	36
<표4-6> 테마파크 선택속성 중요도와 만족도 차이 t-검정	38
<표4-7> 테마파크 속성의 IPA Matrix 결과	42

< 그림 목 차 >

<그림1-1> 중국 테마파크 운영 상황	2
<그림2-1> 발견왕국의 테마 구역	12
<그림2-2> 대런 발견왕국 테마파크 센터	13
<그림3-1> Martilla & James(1977)의 전통적IPA	25
<그림4-1> 테마파크 속성의 IPA Matrix	39



IPA Analysis on the Selective Attributes of Chinese Theme Park
-Focused on Dalian Discovery Kingdom-

WANG JIAXIN

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

Abstract

As the Chinese people improve their economic level and increase their leisure time, various needs for leisure space are increasing, and the demand for theme parks is increasing.

IPA analysis is conducted on visitors to the discovery kingdom of Dalian to revitalize it. Based on these analysis results, the importance and satisfaction of visitors to the theme park are identified, and the strengths and weaknesses of the Dalian Discovery Kingdom theme park are identified accordingly to improve visitor revisit to contribute to the operation of the theme park.

The survey questionnaire collected 142 useful responses in March 2023, and the data was processed by the SPSS, factor analysis, reliability analysis, and paired t-test, and presented in the form of a

graphical IPA grid. The quadrant 1 (Concentrate here) includes four attributes such as attractive design and interior decoration, convenient purchase of admission tickets, appropriate theme park hours, easy access to theme parks. The quadrant 2 (Keep up the good work) includes seven attributes such as an appropriate admission fee to the theme park, appropriate theme park food and beverage prices, a fun ride experience, experience a theme park to help you refresh yourself, the kindness of the staff, adequate response to customer safety and excellent homepage content.

Through the results of the study, we present improvement measures and academic implications to induce visitors to revisit the discovery kingdom of Dalian.

Key words: Theme Park, Selection Attributes, Dalian Discovery Kingdom, IPA (Importance-Performance Analysis)

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 배경

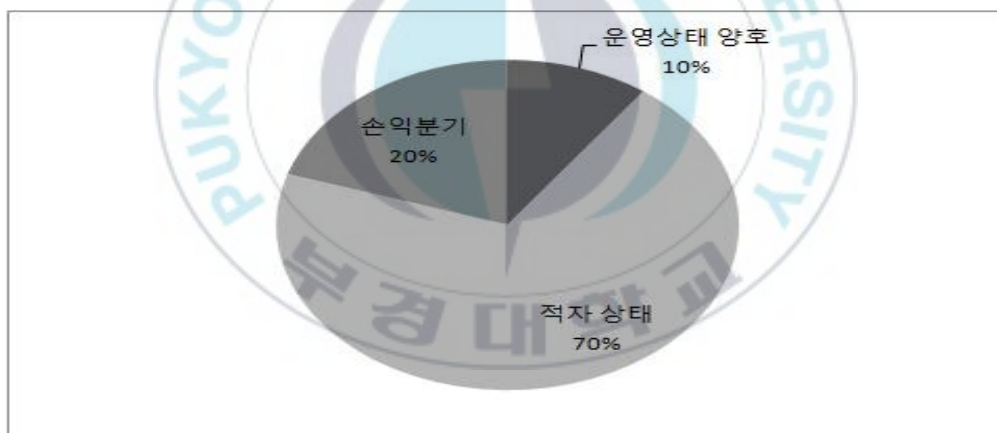
최근 몇 년 동안 관광산업의 발전은 세계 범위에서 신속하게 성장하고 있다. 관광산업의 발전에 따라 관광 수입은 국민경제의 중요한 역할을 하고 있다. 중국국가통계청의 자료에 의해서 2020년에 중국 국내총생산(GDP)이 처음으로 1,000,000 억 위안을 도달했다. 2021년에 코로나19를 겹쳐도 국내총생산이 2020년보다 8.1%를 증가해 1,143,670 억 위안을 창출했다. 중국 경제 성장에 따라 생활 수준이 높아지고 있다. 따라서 여가생활에 대한 욕구가 높아지고 있다. 특히 법정 공휴일, 주5일 근무제도, 연차 등 휴가가 많아졌다. 중국 국민들이 경제 수준의 향상과 여가의 증대에 따라 여가 공간에 대해서 다양한 욕구가 높아지고 있으며, 테마파크에 대한 수요가 증가하고 있다.

테마파크는 특정 주제를 기반으로 연출되는 관광시설을 말한다. 바쁜 현대인의 생활권 내 관광수요를 충족시키기 위해 등장한 테마파크는 당일형 관광을 통해 더 많은 즐거움과 휴식을 제공하며 생활의 쉼터와 놀이기구 등 재충전 공간으로 활용돼 사회·경제적인 측면은 물론 여가·문화적인 측면에서도 긍정적인 효과를 보인다(박준용, 2014). 테마파크는 개인의 삶에 유익한 여가 활동을 제공할 수 있는 장소로서, 체험 중심으로 특색 있는 관광지를 선호하는 수요에 대응하여 여러 가지 시설과 서비스를 제공한다(김동준·이상규, 2012). 테마파크는 교육, 오락 등의 기능을 바탕으로 문화관광의 중요한 형태로 발전하고 있다. 테마파크 방문객들의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 여러 가지 테마를 선보이고 있다(조락, 2012).

테마파크는 당일 방문이 가능한 방문객들에게 새로운 형태의 여가를 제공해 주는 인위적인 공간이며, 대부분 당일 관광지로서 다른 공간과 시간

의 분위기를 창출해 내고 건축물과 경치, 훈련된 종업원, 탑승물, 식음료 시설, 그리고 상품들이 선정된 테마를 문화적, 교육적, 그리고 환상적인 요소 등을 포함해서 테마파크의 독특한 분위기를 창출함으로써 방문객들에게 비일상적인 경험을 체험하는 곳이다(왕나, 2015).

테마파크 산업 경쟁은 점점 치열해지고 있다. 치열한 경쟁으로 인해서 지속적인 창출이 어려워지고, 오픈 효과에 따른 반짝 수요가 지나면 경영의 어려움이 심화하고 있다(유미옥, 2020). 중국에 수많은 테마파크가 있는데 투자액이 5,000만 위안(약 95억 7,850만 원)을 넘는 테마파크가 300여 개 있다. 그중에서 약 70%가 적자 상태로 운영하고 있고 20%가 지출과 수입이 균형 있게 운영하고 있다. 운영이 잘 되는 테마파크가 10%뿐이다(중국상업연구원中商産業研究院).



<그림 1-1> 중국 테마파크 운영 상황

현재 중국 테마파크 운영 과정에서 여러 가지 문제를 발생하고 있다. 예를 들면 주제의 특성이 명확하지 않고 콘텐츠가 부족하다는 점이 있다. 또 세계적인 테마파크가 중국에서 운영하고 있어서 중국 국내 전통적인 테

마파크 산업의 발전은 억제되고 있다.

이러한 배경에서 테마파크가 어떻게 양성하면 경쟁 우위를 유지할 수 있을 지에 대해서 학계의 관심을 갖고 있다. 그래서 테마파크의 발전현황을 분석하고 방문객들의 체험과 만족시키는 것은 관광산업의 선순환 발전을 위해서 필수적인 작업이다.

따라서 본 연구는 대련에 있는 발견왕국 테마파크를 선정하였다. 발견왕국 테마파크는 예전에 운영이 잘 되는데 코로나19로 인해 운영이 잘 안되고 있다. 따라서 대련 발견왕국 테마파크 선택속성별의 강점과 약점을 파악하는 데 IPA 분석이 유용하다. 대련 발견왕국의 방문객을 대상으로 IPA 분석을 실시하여 활성화를 꾀하고 한다. 그리고 이러한 분석 결과를 토대로 테마파크를 방문하는 방문자의 중요도와 만족도를 파악하고 이에 따른 대련 발견왕국 테마파크의 강점과 약점을 파악하여 방문객 재방문을 향상해 테마파크 운영에 보탬이 되고자 한다.

제 2 절 연구의 목적

테마파크를 방문하는 방문객들이 테마파크를 선택할 때, 테마파크가 지닌 속성에 따라서 방문객들이 의사 결정을 하고 테마파크를 선택하게 된다.

본 연구의 목적은 대런 발견왕국 테마파크의 방문객이 테마파크의 선택속성과 선행연구를 규명하고 대런 발견왕국 테마파크 방문객을 대상으로 한 설문조사를 통해서 대런 발견왕국 테마파크 선택속성의 중요도와 만족도를 파악하여 IPA를 활용해 분석을 실시한다. 이를 토대로 대런 발견왕국 테마파크 방문객이 얼마나 만족하는지 알아보고 대런 발견왕국에게 개선방안을 제시함과 시사점을 제시하고자 한다. 따라서 다음과 같은 연구의 세부적인 목적이 있다.

첫째, 테마파크와 관련한 선행연구를 통해서 이론적으로 고찰한다.

둘째, 테마파크의 속성과 관련한 선행연구를 바탕으로 대런 발견왕국 테마파크 방문객의 테마파크 선택속성을 도출한다,

셋째, IPA를 이용하여 대런 발견왕국 테마파크 중요도와 만족도를 분석하고자 한다.

넷째, 연구 결과를 통해서 대런 발견왕국에 방문객의 재방문을 유도하는 개선방안과 학문적 시사점을 제시한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 테마파크

1. 테마파크의 정의

테마파크란 테마(theme: 주제)와 파크(park: 공원)를 합성하고 만들어진 단어이며 넓은 지역에 특정한 주제를 정해서 걸맞은 오락시설을 배치하는 위락장소이다. 테마파크의 정의는 세계적으로 많은 학자들이 정의해 왔지만 아직 공인된 정의가 없다.

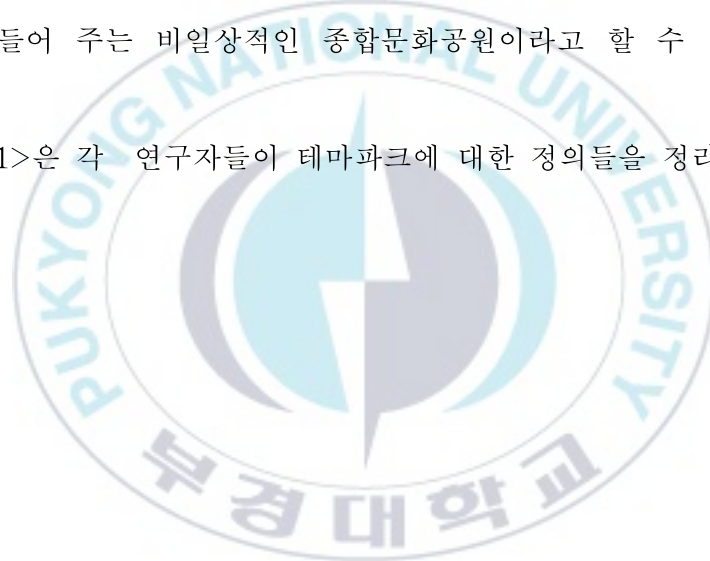
John(1993)은 테마파크는 다양한 매력을 가진 놀이시설을 제공하고 기분을 좋게 만드는 경험을 체험하게 해주는 곳이며, 매력물들이 일정한 주제를 중심으로 계획 및 운영되는 곳이라고 정의하였다. 조현숙(1997)은 테마파크는 일정한 주제를 기반으로 테마파크를 구성하고 인테리어, 게임, 분위기, 환경, 공연, 행사 및 시설을 만들며 레저뿐만 아니라 지식과 정보를 제공하고 엔터테인먼트를 제공하는 오락공원이라고 하였다. 한편 Vogel(1985)은 표나 식음료를 파는 사업이 아닌 즐거움을 유발하여 경험을 파는 사업이 테마파크라고 하였다.

김경미(2010)는 테마파크는 다양한 시설과 기념품, 공연 등을 명확한 테마(theme)를 중심으로 방문객들에게 환상의 세계를 현실로 이루어 주어 비일상적인 세계가 전개되는 종합적인 오락공원이라고 정의하였다. 기존의 놀이공원에 새롭고 독특한 주제를 부여한 오락시설이라고 할 수 있다. 즉, 기존의 놀이공원과 테마파크의 가장 큰 차이는 주제(theme)의 유무라고 할 수 있다(박현지, 2014). 테마파크는 일정한 주제를 중심으로 다양한 콘텐츠

와 시설들로 구성된 공간으로 주제를 표현하기 위하여 여러 가지 시설이나 공연 등과 일치한 콘텐츠를 사용하는 공간이라고 할 수 있다(Chang, 2014).

정대영(2015)은 테마파크란 독특성이 가진 주제나 비일상적인 스토리를 다양한 서비스 환경에 결합함으로써 방문객에게 특별한 경험과 감성적 가치를 전달하고자 하는 오락공원으로 볼 수 있다. 또한 일정한 주제에 따라서 오락, 편의시설, 공연과 이벤트, 식음료 및 상품 등 여러 가지 요소로 구성하여 동일한 분위기를 연출하고 방문객들이 흥미를 느끼고 즐거울 수 있도록 만들어 주는 비일상적인 종합문화공원이라고 할 수 있다(조학팅, 2019).

<표 2-1>은 각 연구자들이 테마파크에 대한 정의들을 정리한 것이다.



<표 2-1> 테마파크의 정의

연구자	테마파크의 정의
Vogel (1985)	표나 식음료를 파는 사업이 아닌 즐거움을 유발하여 경험을 파는 사업
John(1993)	테마파크는 다양한 매력을 가진 놀이시설을 제공하고 기분 좋게 만드는 경험을 체험하게 해주는 곳이며, 매력물들이 일정한 주제를 중심으로 계획 및 운영되는 공간
조현숙(1997)	일정한 주제를 기반으로 테마파크를 구성하고 인테리어, 게임, 분위기, 환경, 공연, 행사 및 시설을 만들며 레저뿐만 아니라 지식과 정보를 제공하여 엔터테인먼트를 제공하는 오락공원
김경미(2010)	다양한 시설과 기념품, 공연 등을 명확한 theme을 중심으로 방문객들에게 환상의 세계를 현실로 이루어 주어 비일상적인 세계가 전개되는 종합적인 오락공원
박현지(2014)	기존에 있는 놀이공원에 새롭고 독특한 주제를 부여한 오락시설이라고 할 수 있다. 즉, 기존에 있는 놀이공원과 테마파크의 제일 큰 차이는 주제의 유무라고 할 수 있다.
Chang(2014)	일정한 주제를 중심으로 다양한 콘텐츠와 시설들로 구성된 공간으로 주제를 표현하기 위하여 여러 가지 시설이나 공연 등과 일치한 콘텐츠를 사용하는 공간
정대영(2015)	독특성이 가진 주제나 비일상적인 스토리를 다양한 서비스 환경에 결합함으로써 방문객에게 특별한 경험과 감성적 가치를 전달하고자 하는 오락 공간으로 볼 수 있다. 여가 및 욕구를 촉진하는 상업적인 공간
조학팅(2019)	일정한 주제에 따라 오락, 편의시설, 공연과 행사, 식음료 및 기념품 등 여러 가지 요소로 구성하여 동일한 분위기를 연출하고 방문객들이 즐거움을 느끼고 흥미를 할 수 있도록 만들어 주는 비일상적인 문화공원

이상과 같이 선행연구에서 나타난 정의를 토대로 볼 때 테마파크는 일정한 주제에 따라서 독특하고 매력이 있는 공간을 만들어 사람들에게 즐거움을 주는 곳이라고 할 수 있다. 즉, 놀이기구만 있는 게 아니라 일정한 주

제에 맞게 전체의 인테리어를 하고 공간 내에서 탑승시설, 관람시설, 공연 시설, 식음료 시설, 기념품 판매시설, 고객 편의시설 등을 배치하고 방문객들의 다양한 욕구를 만족시킬 수 있는 공간을 말한다. 본 연구에서 테마파크는 일정한 주제를 기반으로 놀이시설, 편의시설, 각종 공연, 식음료, 기념품 등 여러 가지 요소로 구성하고 방문객들에게 좋은 추억과 경험을 만들어 주는 비일상적인 공간으로 정의하고자 한다.

2. 중국 테마파크의 발전과정

중국 테마파크의 발전 과정을 살펴보면 1980년대부터 점차 미니어처가 등장하기 시작해 지금까지 30여 년간에 중국 테마파크는 3단계 탐색 시기, 발전 시기, 성장 시기의 3대 중요한 단계를 거쳤다.

1) 탐색 시기(1978-1989년)

1979년 홍콩에 건설된 송성(宋城)은 중국 고대 송나라(宋) 문화를 보여주는 테마파크이다. 송성은 당시 문화 테마파크의 주요 대표주자였다. "송성"의 주제는 장택단(張擇端)의 유명한 작품 <清明上河圖-청명상하도>이다. 그 당시의 거리 풍경을 보여 주었다. 이 시기에 베이징대관원(北京大觀園), 허베이서유기궁(河北西游記宮) 등의 다양한 주제를 가진 테마파크가 건설되었다. 이어 드라마 홍로몽(紅樓夢)을 촬영으로 영화 주제의 테마파크를 건설되기 시작해 테마파크 발전에 신선함을 주었다. 문화 테마파크의 미니어처가 설치되었다. 이 시기에 문화 테마파크는 규모가 작고 주제가 단조롭다는 단점이 있다. 또한 테마파크 내부의 시설이 부족함에 인해 점점 도태되었다.

2) 발전 시기(1989-2000년)

이 시기는 가장 중요한 시기이다. 1989년에 신전시에 진슈중화원(錦綉中華園)이 드디어 건설되었고 사람들에게 깊은 인상을 남겼다. 진슈중화원의 성공으로 테마파크의 발전과 사업 가치를 알게 되고 중국 국내에서 테마파크의 투자 열풍을 이끌어 테마파크의 수량이 지속해 증가하였다. 1990년에 중국 테마파크가 급속하게 발전하고 중국 국내에 주요 도시에 지역문화와 지방 민족 특색을 가진 테마파크를 건설되었다. 1994년에 신전 시에 세계의 창(世界之窗)이 건설되었다. 이 테마파크는 세계에서 각 지역의 유명한 관광지를 미세하게 시뮬레이션하고 공연과 관람 등과 조화를 이루는 테마파크이다. 1998년에 신전에서 화교성환락구(華僑城歡樂谷)를 건설되었고 당시에 중국 국내에서 가장 큰 테마파크이다. 현대 과학기술과 오락이념을 조화하고 체험, 관람, 쇼핑 등 다양한 시설을 배치하여 방문객들에게 즐거움과 기쁨을 줄 수 있는 테마파크를 만들었다.

3) 성장 시기(2000년 이후)

2000년 이전에 중국 테마파크가 빠르게 성장했고 점차 문제점을 드러나기도 했다. 성장 시기에 발전 속도를 낮추고 최적화의 과정이 필요하다. 2005년에 서안에서 대당푸용원(大唐芙蓉園)을 건설되었다. 중국 최초의 성당(盛唐) 시기 풍모를 보여주는 대형 황가원림식(皇家園林式) 역사 문화 테마파크이다. 2005년에 홍콩에서 세계적으로 제일 작은 디즈니랜드가 개업하였다. 2006년에 대련시 발건왕국 테마파크가 건설되었다. 디즈니랜드의 디자인을 참여한 미국 RPVA화사가 디자인하였다. 2007년에 아시아에서 유명한 수상 테마파크 장룽수상락원(長隆水上樂園)이 광저우에서 건설되었다. 이 시기에 과학기술 수준이 늘어나고 테마파크의 주제 유형이 점점 많아지며 방문객이 흥미를 느껴지고 다양한 경험을 체험할 수 있다.

3. 대련 발견왕국 테마파크

대련은 중국 랴오둥반도 남쪽에 있으며 서해와 인접하여 뛰어난 자연환경과 아름다운 풍경을 가지고 있다. 발견왕국 테마파크는 중국 랴오닝성 대련시 금주구 국가 5A급 관광지인 금석탄국가관광지 안에 건설되었다.

대련 발견왕국 테마파크는 2006년 7월 16일에 첫 개업을 하였고 총 면적이 47만 제곱미터이다. 총 10억 위안(약 1,914억 5,000만 원)을 투자하였으며 중국 국내에서도 손꼽히는 테마파크이다. 대련 하이창그룹(海昌集團)과 싱가포르 석유주식회사가 공동적으로 투자를 하고 디즈니랜드 설계에 참여한 미국 RPVA회사가 설계했고 한국 삼성 에버랜드가 관리 운영에 참여하였다. 당시에 중국 최대 규모일 뿐만 아니라 세계적으로도 수준이 있는 테마파크라고 할 수 있다.

<표 2-2> 국가 AAAAA급 관광지 리스트(2011)

성/자치구/직할시	관광지	검수 시간	등급 평정
陝西 (산시성)	渭南華陰市華山景區	2011- 01-17	5A
	西安大雁塔－大唐芙蓉園景區		
山東(산둥성)	烟台龍口南山景區		
	威海劉公島景區		
	青島嶗山風景區		
河南(허난성)	洛陽嵩縣白云山景區		
	開封清明上河園景區		
	安陽殷墟景區		
宁夏(닝샤)	銀川鎮北堡西部影視城		
河北(허베이성)	野三坡風景名勝區		
新疆(신장)	伊犁地區新源縣那拉提旅游風景區		
遼寧(랴오닝성)	大連金石灘景區(대련금석탄관광지)		
黑龍江(헤이룽장성)	黑河五大連池景區		
	牡丹江宁安市鏡泊湖景區		
吉林(지린성)	長春淨月潭景區		
山西(산서성)	晉城陽城縣皇城相府生態文化旅遊區		
甘肅(간쑤성)	天水麥積山景區		
內蒙古(네이멍구)	鄂爾多斯達拉特旗響沙灣旅游景區		
	鄂爾多斯伊金霍洛旗成吉思汗陵旅游區		

대련 발견왕국 테마파크는 총 6개 주요주제 (미친타운 瘋狂小鎮 Crazy Town, 신비사막 神秘沙漠 Mysterious Desert, 금속공장 金屬工厂 Metal Factory, 마법삼림 魔法森林 Magic Forest, 전설성보 傳奇城堡 Legendary Castle, 精灵花園 요정화원 Spiritual Garden)를 가진 테마 구역으로 구성하고 공연, 식사, 기념품, 또는 오락을 취하는 공간이다.



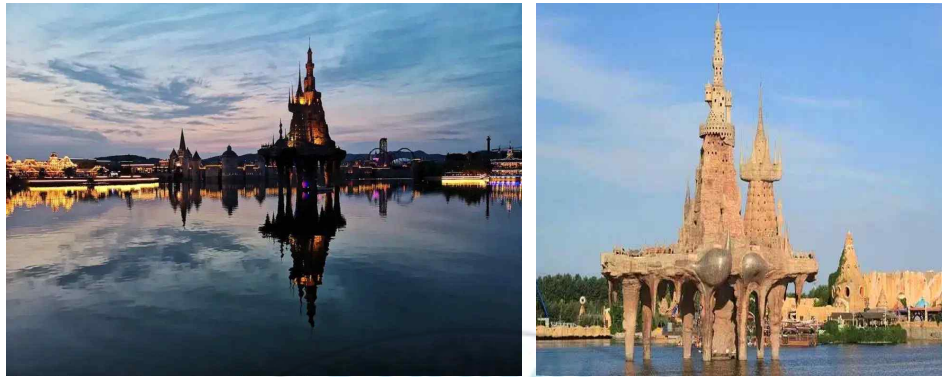
<그림 2-1> 발견왕국의 테마 구역

대련 발견왕국 테마파크는 아침 9시 30분-저녁 9시 30분 운영하고 있으며 기본 자유이용권 가격은 220위안(약 45,000원), 야간권 가격은 180위안(약 36,000원), 연간회원권 가격은 780위안(약 156,000)이다. 매년 3월부터 10월까지 대련 발견왕국 테마파크의 성수기이며 특히 7월, 8월에 여름 방학 때문에 방문객이 가장 많다.

1) 미국 거리 - 공예품, 기념품을 판매하는 상점, 카페, 음식점

빅토리아식 아메리칸 거리의 건축 양식이 널리 있었고, 아메리칸 거리 양옆에는 다양한 스타일의 소매점 건물들이 줄지어 있었다. 이 강렬한 테마 스타일의 건물들은 다채로운 색채의 빅토리아 스타일 외에도 전통적인 미국 축제 분위기로 가득 차 있으며, 미국 거리가 가지고 있는 강렬하고

무한한 상상력의 공간이며, 상점 외에도 카페, 술집 및 일부 유흥업소가 있다.



<그림 2-2> 대런 발견왕국 테마파크 센터

2) 발견광장 - 발견왕국의 비주얼

발견광장은 발견왕국의 꿈을 찾기 시작점으로 방문객들이 공원을 드나드는 통로일 뿐만 아니라 공원의 테마와 문화 특색 상품을 구매하고 휴식을 취하는 장소이기도 하다. 광장의 테마 조각과 호수 중심부 건물 사이를 누비며 소소한 파워풀한 노래와 춤이 흥겨운 분위기를 자아내고, 귀여운 캐릭터들이 그사이를 거닐며, 관광객들은 완만한 리듬 속에서 고전과 현대가 어우러진 빅토리아 건축물을 음미하며 미국 상업가의 정취를 느낄 수 있다.

3) 요정 화원 - 로맨틱한 분위기

신비로운 사랑의 성지, 낭만적인 결혼식의 전당, 빅토리아식의 성당에서 환상적이고 로맨틱한 사랑 이야기를 연기하고 있다. 여기서 고백 프러포즈를 하면 성공 확률이 가장 높다고 한다.

4) 전설성보 - 마법의 중세 성보의 여행

성보는 유럽의 동화에서 없어서는 안 될 요소이다. 성보는 방문객에게 긴장감을 느끼게 하고 다양한 고 로마 인물과 외국 경치가 한눈에 들어온

다. 전설의 정보는 방문객들에게 어린 시절의 환상을 되살려 준다.

주요시설: 비행 빗자루(飛行掃把), 하늘의 용(飛龍在天), 선더볼트 전차(雷霆戰車)

5) 마법 삼림 -아슬아슬한 열대우림 탐험

질은 열대우림의 풍광은 방문객들이 아마존에 있는 것처럼 만들었다. 우거진 큰 나무와 휘감긴 덩굴이 방문객들에게 열대우림의 참모습을 보여주었다.

주요시설: 아마존 탐험(亞馬遜探險), 개구리 점프(青蛙跳)

6) 금속공장 - 매직 테크놀로지의 랩소디

첨단기술로 뒤덮인 중금속 같은 금속공장으로 주민들은 더욱 발전된 문명을 발전시켰다. 그들은 금속 광물을 이용하여 선철을 추출하는 방법을 발견하였고, 이를 통해 많은 첨단적이고 정교한 기구를 만들고, 이를 통해 자력과 전기를 생산하여 그들의 생활 수준과 편안함을 크게 향상했다.

주요시설: 크레이지 기어(瘋狂齒輪), 크레이지 코브라(瘋狂眼鏡蛇), 우주 왕복선(太空梭)

7) 신비 사막 - 신비한 사막 문화

중동의 이슬람 양식이 짙은 건축물은 실�크로드의 인문학적 모습을 그대로 재현했다. 신비로운 중동 문명이 눈앞에 다가왔고, 현란한 중동 상품, 이국적인 댄서들이 관광객들을 마치 시끄러운 사막 왕국에 있는 것처럼 느끼게 했습니다.

주요시설: 미니 카트 경기장(穿越撒哈拉), 사막 폭풍(沙漠風暴)

8) 미친 타운- 가족 오락센터

2017년에 개방하고 가족 오락 구역이고 어린이들에게 특별히 건설되었다.

주요시설: 쿠라 미니세계(酷樂迷你世界), 수상 대충돌(水上大冲撞)

제 2 절 테마파크 선택속성

1. 테마파크 선택속성

선택속성이란 일반적으로 상품이나 서비스가 가진 유형 및 무형의 특성을 의미하다(Kotler, Bowen & Makens, 1999). 테마파크의 속성이란 테마파크를 특유한 특성을 말하는 것이며 방문객이 테마파크의 선택을 결정하는 것을 말한다. 속성 중요도를 통한 선택속성의 분석과 속성만족도를 통한 선택속성의 분석으로 양분되어 연구되고 있다(공연식, 서창석, 2007).

테마파크를 방문하는 방문객이 여러 가지 선택속성을 고려하게 되고 선택속성은 테마파크를 이루는 고유한 특징을 의미하며 방문객들이 테마파크의 방문을 결정하는 선택속성은 테마파크 관련 연구의 중심이며 이를 통해 방문객이 어떤 요소로 관광지를 선택하는지, 또한, 기타 관광지와의 차이를 할 수 있는 매력물에는 어떤 것인지, 어떤 면에서 개선해야 하는지에 대한 연구가 과거에서 지금까지 꾸준히 이루어지고 있다(안창수, 2008). 테마파크를 특유한 성질이나 특징을 말하는 것이며 이용객이 테마파크의 방문을 결정하는 선택속성은 테마파크 관련 연구가 연구의 중심이다(임은혁, 2013). 따라서 본 연구에서 테마파크의 속성은 테마파크를 가지고 있는 특성을 말하고 방문의 최종결정에 영향을 주는 것을 정의하고자 한다.

한지훈(2007)의 연구는 테마파크 방문객들의 테마파크 내에서 진행되는 이벤트에 대해서 만족도에 따라 이용 만족도에 차이를 나타내는지 조사를 하였다. 테마파크의 만족도를 요인분석 결과 6개의 요인이 추출되었다. 추출된 각각의 요인을 편의시설, 가격, 인적서비스, 이벤트, 이용환경, 놀이시설 등으로 명명하였다. 분산 분석을 실시하여 요인 수준 통계적으로 유의한 차이가 있는 것을 확인하였다.

테마파크 방문객의 선택속성 중요도 지각 차이 및 만족도가 행동 의도에 미치는 영향 관계를 분석에서 테마파크 선택속성에 대한 요인분석을 실시하였는데 요인분석 결과를 보면 테마파크 선택속성 구성 요인에서 종업원의 서비스 요인과 접근성 및 편리성 요인에 포함되는 변수가 중요도와 만족도가 높은 평균값을 나타냈음을 확인하였다(최정환, 2008).

테마파크의 서비스품질과 방문 만족도의 관계에서 중요도의 역할에 관한 연구에서 테마파크 서비스품질의 구성성분을 다음과 같이 4개 요인으로 구분하였다. 놀이시설 요인, 이용 편리성 요인, 종업원 요인, 운영시스템 요인 등 구분하였고 분석 결과에서 서비스품질 구성성분의 기대 수준이 공통적으로 높게 형성되는 경향은 발견되었다(서육, 2016).

워터파크 선택속성에서 주차시설, 물놀이시설의 질 및 물놀이시설 다양성, 시설 안정성, 실내외 래커 시설, 내 외부 시설 청결 관리, 수질 관리, 전반적인 시설/분위기, 직원 친절성 등 9개 항목은 중요한 속성이라고 할 수 있다(이택상, 2014).

양승필(2013)은 테마파크의 속성과 체험이 만족도와 충성도에 미치는 영향 연구를 위해서 테마파크의 속성에 대한 16개의 문항은 우선 테마파크의 접근성을 관련하는 안내도와 표시판, 교통수단 및 운영시간, 주차시설, 4개의 문항으로 구성되었다. 둘째, 테마파크의 분위기에 대한 4개의 문항은 매력물, 아름다운 풍경, 테마파크의 쾌락성과 청결성, 주변 환경과의 조화로 구성되었다. 셋째, 테마파크의 물리적인 공간에 대한 4개의 문항은 관광공간과 시설이용시의 편리, 판매시설, 관람시설의 제공, 편의시설의 제공으로 구성되었다. 마지막으로 테마파크의 서비스에 대한 4항목은 종사원의 올바른 정보와 능력, 종사원의 예의와 친절성, 안내표시와 시설의 충분한 제공, 정확하고 신속한 서비스로 구성되었다. 테마파크를 방문하는 방문객들이 인지하는 속성이 요인분석을 통해서 분위기, 서비스, 접근성,

물리적 공간을 추출하였다. 방문객들의 테마파크에 대한 속성과 만족도 간의 분석한 결과는 분위기, 물리적 공간, 서비스 요인이 방문객의 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 방문객들의 테마파크에 대한 속성과 충성도 간의 관계를 분석으로 검증한 결과는 서비스, 물리적 공간, 분위기 요인은 방문객들의 충성도에 영향을 미치고 만족도와 동일하게 나타났다. 그러나 두 개 분석한 결과 중에는 접근성 요인이 영향을 유의하지 않는 것으로 제시하였다.

테마파크의 성장을 위해서는 경영진 입장에서 직원에 대한 교육 및 테마파크의 명확화와 더불어 이용에 편리하도록 정확한 Information의 제공과 접근성에 대한 관리가 필요하다(구원일, 2018). 테마파크의 서비스 품질에 대한 요인분석을 한 결과를 보면 안전 및 편의성, 첨단 탑승시설, 관람 인프라, 이벤트 및 음식, 안전 및 편의성 등 4개 요인이 도출되었다(고호석, 이승훈, 2018). 선호도에 기반한 식음료 시설 설치 및 관람 시설 확장을 진행해야 하고, 안전 관련 시설을 완화하여 안전성에 대한 방문객의 이미지를 제고하고 여러 가지 온·오프 라인 상의 행사를 확대하여 테마파크에 대한 화제를 확산시킬 필요가 있을 것이라고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 발견왕국 테마파크의 특성을 맞춰서 매력성, 놀이시설, 편리성, 가격, 인적서비스, 홍보성 등 6개 요인으로 측정하고자 한다.

<표 2-3> 테마파크 선택속성 요인

연구자	테마파크 선택속성 요인
한지훈(2007)	편의시설, 가격, 이벤트, 인적서비스, 이용환경, 놀이시설
서육(2016)	운영시스템 요인, 놀이시설 요인, 종업원 요인, 이용 편리성 요인
양승필(2013)	접근성-주차시설, 안내도와 표지판, 교통수단 및 운영시간 분위기-아름다운 경치, 주변 환경과의 조화, 테마파크의 쾌적성과 청결성, 매력 자원 물리적 공간-관광 공간과 시설 이용의 편리, 다양한 편의시설의 제공, 판매시설, 관람시설의 제공 서비스-종사원의 예의와 친절, 종사원이 갖고 있는 올바른 능력과 정보, 안내표시와 시설의 충분한 제공, 신속하고 정확한 서비스
이택상(2014)	주차시설, 직원 친절성, 물놀이시설 다양성 및 물놀이시설의 질, 내 외부 시설 청결 관리, 시설 안정성, 수질 관리, 실내외 레커 시설, 수질 관리, 전반적인 시설/분위기
구원일(2018)	테마파크의 명확화, 직원에 대한 교육, 접근성에 대한 관리, 이용에 편리하도록 정확한 Information의 제공
고호석 · 이승훈 (2018)	침단 탑승 시설, 이벤트 및 음식, 관람 인프라, 안전 및 편의성

2. 발견왕국 테마파크 선택속성

본 연구는 테마파크 선택속성은 방문객이 테마파크를 선택에 대한 의사결정을 할 때 동기를 유발하며 욕구를 충족시킬 수 있는 테마파크가 가진 유형적, 무형적 자원의 특징적인 요소라고 정의한다. 테마파크의 속성은 방문객들이 테마파크 선택 시 중요한 결정요소이다.

문헌 연구를 토대로 테마파크 속성을 도출하고 도출된 요인들을 기초로, 대런 발견왕국 테마파크를 방문하는 방문객들이 지각하는 속성에 포함

되는 테마파크 선택속성 요인을 <표 2-4>와 같이 도출하였다.

본 연구에서는 선행연구를 토대로 총 23개의 테마파크 선택속성 측정항목을 선정하여 매력성(4개 항목), 놀이시설(4개 항목), 편리성(4개 항목), 가격(4개 항목), 인적서비스(4개 항목), 홍보성(3개 항목) 등 총 6개 요인으로 분류하고 등간척도인 리커트 5점 척도로 구성하여 측정하였다.



<표 2-4> 선행연구 비교를 통한 테마파크 선택속성 도출

속성		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
매 력 성	재미있는 놀이기구 체험													●
	신기한 테마파크 체험													●
	기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험													●
	매력적인 디자인과 실내 장식	●	●					●	●	●	●			
놀 이 시 설	다양한 놀이시설		●	●	●		●		●				●	
	안전한 놀이시설				●	●								
	휴식 공간의 확보										●			
	부대시설의 안내 표시					●		●	●			●		
편 리 성	편리한 입장권 구매		●								●			
	적절한 테마파크 운영시간	●		●		●								
	편리한 테마파크의 주차	●	●	●		●	●	●		●	●	●		
	용이한 테마파크 접근		●							●	●			
가 격	적절한 테마파크 입장료	●	●	●		●	●			●		●	●	
	다양한 할인 제도		●		●					●			●	
	적절한 테마파크의 식음료 가격		●	●	●		●					●	●	
	적절한 기념품 가격		●	●									●	
인 적 서 비 스	직원들의 친절성	●		●	●	●	●			●	●	●		
	직원들의 신속한 서비스 제공	●			●	●	●	●	●	●	●			
	고객 안전에 대한 적절한 대처	●			●	●	●				●			
	대기시간에 대한 적절한 관리	●												
홍 보 성	우수한 홈페이지 콘텐츠 내용													●
	용이한 테마파크 정보 획득								●					
	적절한 행사/이벤트 정보 제공			●	●	●		●		●		●		

선행연구를 바탕으로 연구자 재작성

출처:1.이택상(2014) 2.김형철(2011) 3.서육(2016) 4. 장윤정(2017) 5.이신전, 평평(2015) 6. 최정환(2008) 7. 구원일(2018a) 8.구원일(2018b) 9.김지희, 윤설민(2011) 10.양승필(2013) 11.한지훈(2007) 12.박세종, 이원석(2019) 13. 연구자

제 3 장 연구 방법

제 1 절 자료수집

본 연구는 중국 랴오닝성 대련시에 위치한 대련 발견왕국 테마파크를 방문한 방문객을 대상으로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 코로나19로 인해 대면조사가 어려움이 있으니 온라인 중국 설문조사 업체 wxj.cn(問卷星)을 통해서 온라인 설문조사를 실시하였다.

본 조사는 대련 발견왕국 테마파크를 방문한 관광객을 대상으로 2023년 3월 3일부터 4월 12일까지 실시하였다. 온라인에서 응답자의 설문지를 회수하고 총설문지 142부가 본 연구의 실증분석에 이용되었다.

<표 3-1> 자료수집 방법

구분	자료수집 방법
조사대상	대련 발견왕국 테마파크를 방문한 방문객
조사기간	2023.3.3.-2023.4.12
조사경로	중국 온라인 설문조사 업체 wxj.cn(問卷星)을 통해 조사
표본크기	142부
응답방식	자기평가기입법

제 2 절 설문구성 및 분석방법

1. 설문구성

본 연구는 대런 발견왕국 테마파크가 지니고 있는 속성의 중요도와 만족도를 평가하기 위해서 선행연구를 바탕으로 대런 발견왕국 테마파크에서 중요하다고 판단되는 테마파크 선택속성 23개 항목, 인구통계학적 특성 10개 항목을 구성하여 총 33개 항목으로 작성하였다.

테마파크 선택속성 설문 항목은 한지훈(2007) 최정환(2008), 김형철(2011), 김지희, 윤설민(2011), 이택상(2014), 이신진, 평평(2015), 양승필(2013), 서육(2016), 장윤정(2017), 구원일(2018a), 구원일(2018b), 박세중, 이원석(2019)의 선택속성을 바탕으로, 대런 발견왕국 테마파크의 특성을 고려한 항목을 추가하여 26개 항목을 사용하였다. 선택속성의 항목은 등간척도인 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 중요도 항목은 1은 전혀 중요하지 않다, 2는 대체로 중요하지 않다, 3은 보통이다, 4는 대체로 중요하다, 5는 매우 중요하다 응답하도록 하였다. 만족도 항목은 1은 매우 불만족하다, 2는 대체로 불만족하다, 3은 보통이다, 4는 대체로 만족하다, 5는 매우 만족하다 응답하도록 하였다.

또한 표본의 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 교육 수준, 결혼 여부, 월 평균소득, 정보 원천, 방문 횟수, 동반 형태, 선호하는 SNS 종류, 체류기간 등 10개 항목으로 구성하여 명목척도로 측정하였다.

<표 3-2> 설문지 구성

요인	항목	항목 수	출처	척도
매력성	기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험 매력적인 디자인과 실내 장식 신기한 테마파크 체험 재미있는 놀이기구 체험	4	한지훈(2007) 최정환(2008) 김형철(2011) 김지희, 윤설민 (2011) 이택상(2014) 이신진, 평평 (2015) 양승필(2013) 서육(2016) 장윤정(2017) 구원일(2018a) 구원일(2018b) 박세중, 이원석 (2019)	리커트 5점 척도
놀이시설	안전한 놀이시설 제공 부대시설의 안내 표시 휴식 공간의 확보 다양한 놀이시설 제공	4		
편리성	편리한 입장권 구매 용이한 테마파크 접근 적절한 테마파크 운영시간 편리한 테마파크의 주차	4		
가격	적절한 기념품 가격 적절한 테마파크 입장료 적절한 테마파크의 식음료 가격 다양한 할인 제도	4		
인적 서비스	직원들의 신속한 서비스 제공 고객 안전에 대한 적절한 대처 직원들의 친절성 대기시간에 대한 적절한 관리	4		
홍보성	용이한 테마파크 정보 획득 적절한 행사/이벤트 정보 제공 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용	3		
인구통계 적 특성	성별, 연령, 월 평균소득, 결혼 여부, 교육 수준, 정보 원천, 방문 횟수, 동반 형태, 선호하는 SNS 종류, 체류 기간	10		명목 척도

2. 분석방법

본 연구에 수집된 자료는 SPSS 통계 패키지를 이용해서 빈도분석을 실시하고 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하였으며, 요인분석을 실시하여 테마파크 선택속성 측정항목의 개념 타당성에 대해 검증하였다. 그 결과 23개의 항목이 6개 요인으로 추출되었다. 이를 토대로 Cronbach's α 방법을 적용하여 23개 테마파크 선택속성 간에 일관성이 있는가를 판단하기 위해서 신뢰성 측정하였다.

대런 발견왕국 테마파크의 속성에 대한 중요도와 만족도의 평균 순위를 나타내기 위해서 기술 통계분석을 하였다. 대응 표본 t 검정(paired t-test)을 실시하고 중요도와 만족도의 차이 분석을 하였다. 테마파크 선택속성별의 약점과 강점의 상대적인 위치를 파악하기 위해서 IPA 분석을 하였다.

IPA(Importance-Performance Analysis)는 1970년대의 다 속성 모델의 개념을 바탕으로 구성된 분석 방법이며 이용자들의 중요도와 만족도 간의 관계를 분석하는 기법이다. 자세히 설명하자면, IPA는 이용 전에 이용자가 속성들에 대한 중요 정도를 파악하고 이용자가 이용한 후 속성들에 대한 만족 정도를 평가함으로써 상대적인 중요도와 만족도를 비교 분석을 하는 방법이다(안중원, 2021).

IPA는 1970년대 자동차 산업의 소비자 의견을 알기 위해 최초로 적용되었다. 그때 마케팅, 교육, 은행, 건강, 스포츠, 심리학 등 다양한 분야의 서비스를 평가하였다(Martilla, James, 1977).

IPA는 중요도와 만족도를 두 축으로 하는 사분면에 소비자와 속성을 배치해 각 사분면에 대한 시사점을 도출할 수 있는 것이 장점이고, 효용성이 크기 때문에 여러 가지 주제의 논문에서 사용되는 기법이다(박경호, 2009).

IPA는 중요도와 성취도 차원에서 품질의 특성을 분석하고 효과적으로 소비자가 중요하다고 생각하는 속성과 그 속성을 얼마나 만족하는지를 직접적으로 비교할 방법을 제공함으로써 소비자를 분석하고자 하는 공급자에게 일정 부분 그 해답을 제공해 왔다(정철, 서용석, 2010).



<그림 3-1> Martilla & James(1977)의 전통적 IPA

제 I 사분면(집중: Concentrate here)은 제품이나 서비스에 대해 매우 중요하게 생각하지만, 만족도가 낮게 나타나는 영역이다. 이 영역에 포함된 속성들은 급한 시간 내에서 보완해야 할 속성으로 만족도를 높이기 위해 먼저 투자해야 한다(이윤재, 2018).

제 II 사분면(유지: Keep up the good work)은 중요도가 높고 만족도도 높은 영역으로써 소비자들이 상품이나 서비스를 이용하기 전에 중요하다고 생각하고 있으며, 실제 이용하고 나서도 만족도 높게 생각하는 것을 의미한다. 따라서 이 영역에 속한 속성들이 현상 유지하는 전략이 필요하다(이

윤재, 2018).

제Ⅲ사분면(저순위: Low priority)은 중요도와 만족도가 낮게 나타나는 영역이다. 즉 제품이나 서비스에 대해 중요하지 않다고 생각하는 동시에 불만족한 영역이다. 이 영역에 대해 개선하면 전반적인 개선 효과가 낮을 것으로 보이고 상황에 따라 투자 여부가 결정되어야 한다(이윤재, 2018).

제Ⅳ사분면(과잉: Possible overkill)은 중요도가 낮고 만족도가 높게 나타나는 영역이다. 이 영역에 포함한 속성들에 대해 투자된 노력은 다른 영역으로 투자되어야 한다(이윤재, 2018).



제 4 장 실증 분석

제 1 절 표본특성

1. 응답자의 인구통계학적 특성

본 연구는 방문객들의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해서 성별, 연령, 결혼 여부, 월 평균소득, 교육 수준에 대한 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 결과는 다음 <표 4-1>과 같다. 남성이 51.4%이고, 여성은 48.6%로 나타났다. 연령은 20대가 50.0%로 가장 많았고, 20세 미만 이 27.5%, 30대가 16.9%, 40대 이상이 5.6%로 나타났다. 결혼 여부는 기혼 이 80.3%로 대부분을 차지하며, 미혼은 19.7%로 나타났다. 교육 수준은 대학 졸업이 49.3%이고, 고졸 이하가 21.8%, 대학원 이상이 19.7%, 대학 재학이 9.2%의 순으로 나타났다. 월 평균소득은 6,000-9,000위안 미만이 45.1%로 가장 많고, 9,000-12,000위안 미만이 23.2%, 3,000-6,000위안 미만이 20.4%, 12,000위안 미만이 9.2%, 3,000위안 미만이 2.1%의 순으로 나타났다.

<표 4-1> 응답자의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	73	51.4
	여성	69	48.6
연령	20세 미만	39	27.5
	20~29세	71	50.0
	30~39세	24	16.9
	40세 이상	8	5.6
결혼 여부	미혼	28	19.7
	기혼	114	80.3
교육 수준	고졸 이하	31	21.8
	대학 재학	13	9.2
	대학 졸업	70	49.3
	대학원 이상	28	19.7
월 평균소득	3,000위안 미만	3	2.1
	3,000~6,000위안 미만	29	20.4
	6,000~9,000위안 미만	64	45.1
	9,000~12,000위안 미만	33	23.2
	12,000위안 이상	13	9.2

2. 응답자의 방문 행태

본 연구에서는 응답자의 테마파크 방문 행태에 대해서 분석하였다. <표 4-2>에 나타난 것처럼, 정보 원천은 인터넷을 통해서 테마파크 정보를 얻는 경우가 41.5%이고, 가족/친구/친지/동료가 22.5%, 소셜미디어가 19.7%, 과거 개인 경험이 11.3%, 기타가 4.9%로 나타났다. 방문 횟수는 3회가 38.0%로 가장 많았고, 2회가 24.7%, 4회 이상이 19.7%, 1회가 17.6%로 나타나 2회 이상인 재방문이 82.4%로 대부분을 차지하고 있다. 동반 형태는 친구/연인이 37.3%, 가족/친지가 27.5%, 이웃/친목/종교 단체가 12.7%, 혼자 16.9%, 기타가 5.6%로 대부분은 누군가와 함께 테마파크를 방문하였다. 테마파크 체험내용을 공유하는 SNS로는 XiaoHongShu가 33.1%, Tik Tok이 28.9%, WEibo가 21.9%, Wechat이 7.7%, QQ가 7.0%, 기타가 1.4%로 나타났다. 테마파크 방문 시 체류 기간은 2박 3일이 38.0%로 가장 많았고, 1박 2일이 24.7%, 당일이 17.6%, 3박 4일이 13.4%, 4일 이상이 6.3%로 대부분이 1박 이상으로 체류하는 것을 알 수 있다.

<표 4-2> 응답자의 방문 형태

구분		빈도(명)	비율(%)
정보 원천	소셜미디어	28	19.7
	인터넷	59	41.5
	가족/친구/친지/동료	32	22.5
	과거 개인경험	16	11.3
	기타	7	4.9
방문 횟수	1회	25	17.6
	2회	35	24.7
	3회	54	38.0
	4회 이상	26	19.7
동반 형태	혼자서	24	16.9
	가족/친지	39	27.5
	친구/연인	53	37.3
	이웃/친목/종교 단체	18	12.7
	기타	8	5.6
선호하는 SNS 종류	Wechat	11	7.7
	Weibo	31	21.9
	Tik Tok	41	28.9
	QQ	10	7.0
	XiaoHongShu	47	33.1
	기타	2	1.4
체류 기간	당일	25	17.6
	1박 2일	35	24.7
	2박 3일	54	38.0
	3박 4일	19	13.4
	4일 이상	9	6.3

제 2 절 신뢰성 및 타당성 검증

선행연구를 바탕으로 대런 발전왕국 테마파크의 특성을 고려해서 총 23개의 속성에 대한 측정항목을 선정하여 신뢰성과 타당성을 분석하였다. 먼저 구성개념들의 신뢰성을 검증하기 위하여 내적일관성을 확인하기 위해 Nunnally(1978)가 제시한 Cronbach's α 값과 수정된 항목-전체 상관관계(corrected item to total correlation)를 파악하였다. Cronbach's α 값은 .7 이상이고, 수정된 항목-전체 상관관계는 .4 이상을 기준으로 삼았다(Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006). 측정 도구의 신뢰성 분석결과는 <표 4-3>에 제시된 것처럼 놀이시설의 수정된 항목-전체 상관관계는 .755-.763으로 나타났으며, 가격은 .667-.713이고, 인적서비스가 .685-.701, 편리성이 .582-.708, 매력성은 .642-.740, 홍보성은 .622-.656로 나타나 모두 기준치($\geq .4$)를 초과하였다. Cronbach's α 의 값은 놀이시설이 .890, 가격은 .850이고, 인적서비스가 .858, 편리성이 .838, 매력성이 .843, 홍보성이 .798로 나타나 기준치($\geq .7$)를 초과하여 신뢰성을 확보하고 있다.

<표 4-3> 테마파크 속성의 신뢰성 분석

변수	측정항목	수정된 항목-전체 상관관계	Cronbach' α
놀이시설	안전한 놀이시설 제공(TP1)	.763	.890
	부대시설의 안내 표시(TP2)	.757	
	휴식 공간의 확보(TP3)	.763	
	다양한 놀이시설 제공(TP4)	.755	
가격	적절한 기념품 가격(TP5)	.667	.850
	적절한 테마파크 입장료(TP6)	.713	
	적절한 테마파크의 식음료 가격(TP7)	.699	
	다양한 할인 제도(TP8)	.683	
인적서비스	직원들의 신속한 서비스 제공(TP9)	.694	.853
	고객 안전에 대한 적절한 대처(TP10)	.699	
	직원들의 친절성(TP11)	.685	
	대기시간에 대한 적절한 관리(TP12)	.701	
편리성	편리한 입장권 구매(TP13)	.708	.838
	용이한 테마파크 접근(TP14)	.708	
	적절한 테마파크 운영시간(TP15)	.685	
	편리한 테마파크 주차(TP16)	.582	
매력성	기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험(TP17)	.740	.843
	매력적인 디자인과 실내 장식(TP18)	.685	
	신기한 테마파크 체험(TP19)	.642	
	재미있는 놀이기구 체험(TP20)	.649	
홍보성	용이한 테마파크 정보 획득(TP21)	.656	.798
	적절한 행사/이벤트 정보 제공(TP22)	.650	
	우수한 홈페이지 콘텐츠 내용(TP23)	.622	

다음으로 타당성 분석을 위하여 배리맥스(varimax)방식을 이용한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인적재값 (factor loading)이 .5 이상이고 고유값(eigen value)이 1.0이상인 요인만을 추출하였다. 모형의 KMO 검정값은 .845이고, Bartlett의 구형성검정값은 1622.745($p < .001$)로 나타나 요인분석은 적합한 것으로 나타났다. 요인분석결과 요인은 모두 6개가 추출되었고 총분산 설명력은 71.305%로 나타나고 측정항목들의 타당성이 확보되었다.

요인분석 결과를 보면 총 6개 요인으로 도출되었다. 요인 1은 놀이시설, 요인 2는 가격, 요인 3은 인적서비스, 요인 4는 편리성, 요인 5는 매력성, 요인 6은 홍보성으로 명명하였다. 첫째, 요인 1은 안전한 놀이시설 제공, 부대시설의 안내 표시, 휴식 공간의 확보, 다양한 놀이시설 제공 등 항목에서 높은 요인 적재량을 보여서 이들 항목을 놀이시설 요인을 명명하였다. 둘째, 요인 2는 적절한 기념품 가격, 적절한 테마파크 입장료, 적절한 테마파크의 식음료 가격, 다양한 할인 제도 등 항목에서 높은 요인적재량을 보여서 가격 요인을 명명하였다. 셋째, 요인 3은 직원들의 신속한 서비스 제공, 고객 안전에 대한 적절한 대처, 직원들의 친절성, 대기시간에 대한 적절한 관리 등 항목에서 높은 요인적재량을 보여서 인적서비스 요인으로 명명하였다. 넷째, 요인 4는 편리한 입장권 구매, 용이한 테마파크 접근, 적절한 테마파크 운영시간, 편리한 테마파크 주차 등 항목에서 높은 요인적재량을 보여서 편리성 요인을 명명하였다. 다섯째, 요인 5는 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험, 매력적인 디자인과 실내장식, 신기한 테마파크 체험, 재미있는 놀이기구 체험 등 항목에서 높은 요인적재량을 보여서 매력성 요인으로 명명하였다. 여섯째, 요인 6은 용이한 테마파크 정보 획득, 적절한 행사/이벤트 정보 제공, 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용 항목에서 높은 요인적재량을 보여서 홍보성으로 명명하였다. 결과는 다음 <표 4-4>에

제시되어 있다.

<표 4-4> 테마파크 속성의 탐색적 요인분석 결과

요인명	측정항목	요인 적재치	고유값	분산 설명력
놀이시설	TP1	.844	3.110	13.523
	TP2	.830		
	TP3	.811		
	TP4	.811		
가격	TP5	.819	2.831	12.307
	TP6	.817		
	TP7	.795		
	TP8	.792		
인적서비스	TP9	.832	2.773	12.056
	TP10	.775		
	TP11	.768		
	TP12	.753		
편리성	TP13	.811	2.748	11.949
	TP14	.810		
	TP15	.772		
	TP16	.743		
매력성	TP17	.804	2.722	11.834
	TP18	.794		
	TP19	.768		
	TP20	.737		
홍보성	TP21	.822	2.216	9.635
	TP22	.820		
	TP23	.809		

KMO=.845 Bartlett 구형성 검증=1622.745 df=253 유의확률=.000

제 3 절 테마파크 속성의 중요도 및 만족도 평균 순위

본 연구에서 IPA 분석을 하기 전에 대런 발견왕국 테마파크 방문객들이 지각하는 속성에 대한 중요도와 만족도의 평균값들 순위를 비교하기 위해서 각 평균값을 크기순으로 정리하였다. 다음 <표 4-5>와 같다.

중요도와 만족도 평균값 순위를 비교한 결과를 살펴보면, 가장 중요하게 생각하는 속성의 중요도에 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험(4.11)으로 나타났으며 다음으로 재미있는 놀이기구 체험(4.03), 용이한 테마파크 접근(3.99), 적절한 테마파크의 식음료 가격(3.97), 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용(3.93) 등 순으로 나타났다.

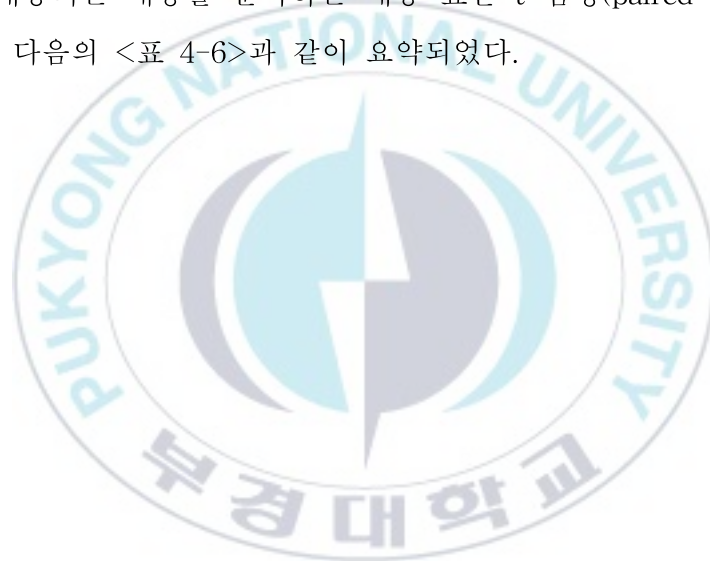
테마파크 방문 후 속성별 만족도는 적절한 테마파크의 식음료 가격(4.20)과 휴식 공간의 확보(4.20)가 가장 높게 나타났다. 다음으로 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험(4.11), 적절한 테마파크 입장료(4.09), 다양한 놀이시설(4.09) 등 순으로 나타났다.

<표 4-5> 테마파크 속성의 중요도와 만족도 평균 순위

순위	중요도	평균	순위	만족도	평균
1	기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험	4.11	1	적절한 테마파크의 식음료 가격	4.20
2	재미있는 놀이기구 체험	4.03	2	휴식 공간의 확보	4.20
3	용이한 테마파크 접근	3.99	3	기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험	4.11
4	적절한 테마파크의 식음료 가격	3.97	4	적절한 테마파크 입장료	4.09
5	우수한 홈페이지 콘텐츠 내용	3.93	5	다양한 놀이시설	4.09
6	매력적인 디자인과 실내장식	3.89	6	고객 안전에 대한 적절한 대처	4.04
7	편리한 입장권 구매	3.89	7	적절한 기념품 가격	3.99
8	고객 안전에 대한 적절한 대처	3.87	8	재미있는 놀이기구 체험	3.99
9	적절한 테마파크 입장료	3.86	9	부대시설의 안내 표시	3.99
10	친절한 직원들	3.79	10	친절한 직원들	3.96
11	적절한 테마파크 운영시간	3.77	11	다양한 할인 제도	3.89
12	신기한 테마파크 체험	3.76	12	안전한 놀이시설	3.89
13	적절한 행사/이벤트 정보 제공	3.75	13	우수한 홈페이지 콘텐츠 내용	3.87
14	휴식 공간의 확보	3.73	14	매력적인 디자인과 실내장식	3.85
15	적절한 기념품 가격	3.73	15	대기시간 적절한 관리	3.82
16	편리한 테마파크 주차	3.70	16	용이한 테마파크 접근	3.80
17	다양한 놀이시설	3.67	17	신기한 테마파크 체험	3.72
18	대기시간 적절한 관리	3.65	18	편리한 입장권 구매	3.70
19	다양한 할인 제도	3.59	19	직원들의 신속한 서비스 제공	3.70
20	부대시설의 안내 표시	3.57	20	적절한 행사/이벤트 정보 제공	3.68
21	용이한 테마파크 정보 획득	3.55	21	적절한 테마파크 운영시간	3.58
22	직원들의 신속한 서비스 제공	3.51	22	편리한 테마파크 주차	3.54
23	안전한 놀이시설	3.49	23	용이한 테마파크 정보 획득	3.49

제 4 절 중요도 및 만족도의 대응 표본 t-검정

다음은 앞서 제시한 테마파크 선택속성의 중요도와 만족도의 평균값을 통하여, 발건왕국 테마파크 방문객들이 방문하기 전에 기대했던 중요도와 실제로 방문한 후 만족도의 차이를 비교하고자 한다. 이러한 점에서 발건왕국 테마파크 방문객들이 기대했던 테마파크 선택속성의 중요도와 방문한 후에 지각된 만족도의 불일치 여부를 측정하고자 한다. 공통된 분석단위 범위에서 대응되는 내용을 분석하는 대응 표본 t-검정(paired t-test)을 실시한 결과, 다음의 <표 4-6>과 같이 요약되었다.

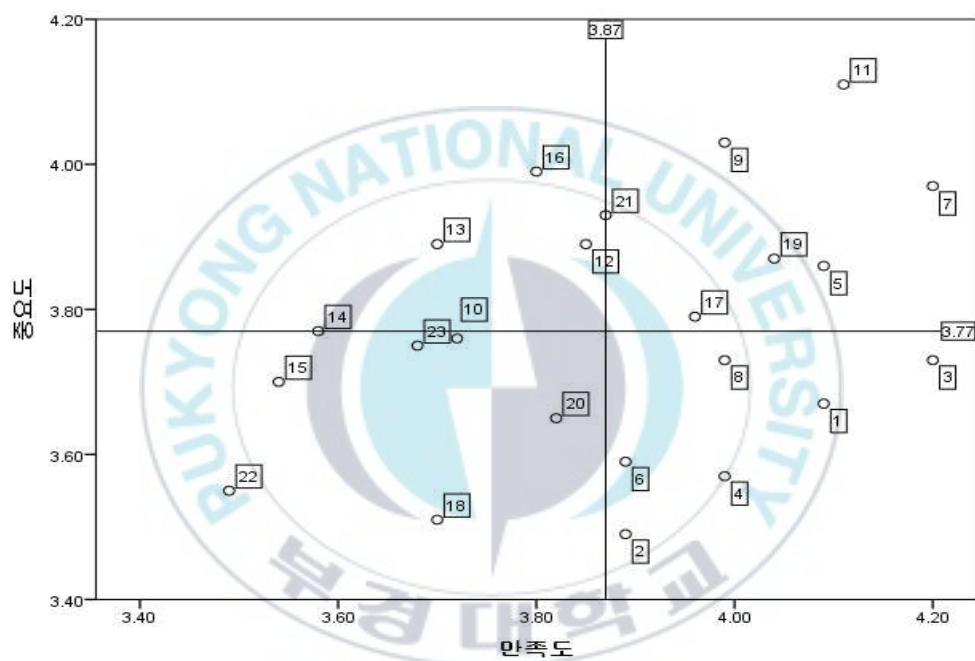


<표 4-6> 테마파크 선택속성 중요도와 만족도 차이 t-검정

구분	테마파크 선택속성	평균			t값	p값
		중요도	만족도	차이값		
만족	다양한 놀이시설	3.67	4.09	-.42	-3.569	.000
	안전한 놀이시설	3.49	3.89	-.40	-3.372	.001
	휴식 공간의 확보	3.73	4.20	-.47	-4.447	.000
	부대시설의 안내 표시	3.57	3.99	-.42	-3.414	.001
	적절한 테마파크 입장료	3.86	4.09	-.23	-2.144	.034
	다양한 할인 제도	3.59	3.89	-.30	-2.589	.011
	적절한 테마파크의 식음료 가격	3.97	4.20	-.23	-2.091	.038
	적절한 기념품 가격	3.73	3.99	-.26	-2.079	.039
차이 없음	재미있는 놀이기구 체험	4.03	3.99	.04	.396	.693
	신기한 테마파크 체험	3.76	3.72	.04	.345	.730
	기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험	4.11	4.11	.00	.072	.942
	매력적인 디자인과 실내장식	3.89	3.85	.04	.359	.720
	편리한 입장권 구매	3.89	3.70	.19	1.568	.119
	적절한 테마파크 운영시간	3.77	3.58	.19	1.455	.148
	편리한 테마파크 주차	3.70	3.54	.16	1.372	.172
	용이한 테마파크 접근	3.99	3.80	.19	1.597	.113
	친절한 직원들	3.79	3.96	-.17	-1.493	.138
	직원들의 신속한 서비스 제공	3.51	3.70	-.19	-1.386	.168
	고객 안전에 대한 적절한 대처	3.87	4.04	-.17	-1.519	.131
	대기시간 적절한 관리	3.65	3.82	-.17	-1.456	.148
	우수한 홈페이지 콘텐츠 내용	3.93	3.87	.06	.548	.584
	용이한 테마파크 정보 획득	3.55	3.49	.06	.464	.644
	적절한 행사/이벤트 정보 제공	3.75	3.68	.07	.552	.582
평균값		3.77	3.87	-.10	-2.826	.005

제 5 절 IPA 분석

본 연구에서는 테마파크 속성별 강점과 약점을 파악하기 위해, 앞에서 제시되었던 테마파크 속성에 대한 총 23개의 속성별 중요도와 만족도의 평균값을 이용하여 IPA 분석을 하였다.



<그림 4-1> 테마파크 속성의 IPA Matrix

주: 테마파크 속성 IPA Matrix 항목

1. 다양한 놀이시설 2. 안전한 놀이시설 3. 휴식 공간의 확보 4. 부대시설의 안내 표시 5. 적절한 테마파크 입장료 6. 다양한 할인제도 7. 적절한 테마파크의 식음료 가격 8. 적절한 기념품 가격 9. 재미 있는 놀이기구 체험 10. 신기한 테마파크 체험 11. 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험 12. 매력적 인 디자인과 실내장식 13. 편리한 입장권 구매 14. 적절한 테마파크 운영시간 15. 편리한 테마파크 주 차 16. 용이한 테마파크 접근 17. 친절함 직원들 18. 직원들의 신속한 서비스 제공 19. 고객 안전에 대 한 적절한 대처 20. 대기시간 적절한 관리 21. 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용 22. 용이한 테마파크 정보 획득 23. 절한 행사/이벤트 정보 제공

분석 방법은 중요도(Y축)와 만족도(X축)를 구성한 중요도와 만족도의 평균값을 기준으로, 각 속성들의 평균값들의 위치를 정해서 <그림 4-1>과 같이 IPA 매트릭스를 구성하고 사분면에 나타난 결과로 분석하였다.

분석결과, <표 4-7>에서 확인할 수 있는 제1사분면(Concentrate here: 약점)에 속한 속성들은 매력적인 디자인과 실내장식, 편리한 입장권 구매, 적절한 테마파크 운영시간, 용이한 테마파크 접근 등 4개 속성이 나타났다. 이 부분은 방문객들이 중요도를 높게 생각하는 것에 비해서 만족도가 낮게 나타난 영역으로 테마파크에서 만족을 위해 집중적으로 개선과 보완이 필요하다.

제2사분면(Keep up good work: 강점)에서 속한 속성들은 적절한 테마파크 입장료, 적절한 테마파크의 식음료 가격, 재미있는 놀이기구 체험, 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험, 친절함 직원들, 고객 안전에 대한 적절한 대처, 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용 등 7개의 속성들은 중요도와 만족도가 높게 나타났으며, 발견왕국 테마파크를 방문한 방문객이 선택속성을 고려해 선택할 때 선택속성의 중요도와 방문한 후의 경험에 대한 만족도가 모두 높은 속성들로 나타났으며 발견왕국 테마파크의 강점으로 볼 수 있다. 따라서 이러한 항목들을 강화할 필요성이 제기된다.

제3사분면(Low priority: 저우선순위)은 선택속성의 중요도와 만족도가 다 낮게 나타난 영역으로, 신기한 테마파크 체험, 편리한 테마파크 주차, 직원들의 신속한 서비스 제공, 대기시간 적절한 관리, 용이한 테마파크 정보 획득, 적절한 행사/이벤트 정보 제공 등의 6개 속성들로 나타났다. 이 영역에 속한 속성들은 방문객들의 의사결정에 많은 영향이 없다. 그러나 제3사분면에서는 신기한 테마파크 체험, 적절한 행사/이벤트 정보 제공 속성들은 중요도의 위치가 제1사분면에 근접된 평균을 나타내서 선택적으로 개선해야 하는 필요성으로 제기된다.

제4사분면(Possible overkill: 불필요 강점)은 중요도가 낮지만 만족도가 높게 나타나는 부분으로 필요 이상으로 자원이 투자된 영역이라 할 수 있다. 여기에 속한 다양한 놀이시설, 안전한 놀이시설, 휴식 공간의 확보, 부대시설의 안내 표시, 다양한 할인 제도, 적절한 기념품 가격 등 6개의 속성은 불필요 강점 부분에 속해 있다.



<표 4-7> 테마파크 속성의 IPA Matrix 결과

제1사분면 중점개선영역-약점 (Concentrate here)	제2사분면 유지관리영역-강점 (Keep up good work)
12. 매력적인 디자인과 실내장식 13. 편리한 입장권 구매 14. 적절한 테마파크 운영시간 16. 용이한 테마파크 접근	5. 적절한 테마파크 입장료 7. 적절한 테마파크의 식음료 가격 9. 재미있는 놀이기구 체험 11. 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험 17. 직원들의 친절성 19. 고객 안전에 대한 적절한 대처 21. 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용
제3사분면 개선대상영역-저우선순위 (Low priority)	제4사분면 과잉투자영역-불필요강점 (Possible overkill)
10. 신기한 테마파크 체험 15. 편리한 테마파크 주차 18. 직원들의 신속한 서비스 제공 20. 대기시간 적절한 관리 22. 용이한 테마파크 정보 획득 23. 적절한 행사/이벤트 정보 제공	1. 다양한 놀이시설 2. 안전한 놀이시설 3. 휴식 공간의 확보 4. 부대시설의 안내 표시 6. 다양한 할인 제도 8. 적절한 기념품 가격

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 대련 발견왕국 테마파크를 방문한 적이 있는 중국 방문객을 대상으로 테마파크 속성에 대한 방문객들의 인식하는 중요도와 만족도를 척도로 측정하여 연구 결과를 활용해서 효율적인 운영 전략 및 경영혁신의 방향을 제시할 수 있는 기초자료를 제공함에 목적이 있었다. 이에 따른 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 대련 발견왕국 테마파크 방문객의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 표본의 일반적 사항과 인구통계학적 특성을 보면, 성별에서 남성이 73명(51.4%), 연령별로는 20-29세의 연령대가 71명(50.0%), 결혼 여부에서는 기혼이 114명(80.3%), 교육 수준에 있어서는 대학 졸업이 70명(49.3%), 월 평균소득을 보면 6,000위안-9,000위안 미만 64명(45.1%)으로 가장 높게 나타났다. 정보 원천을 보면 인터넷을 통해서 알게 된 방문객이 59명(41.5%), 방문 횟수는 3회가 54명(38.0%), 방문 형태를 보면 친구와 연인이 53명(37.3%), 추천할 때 선호하는 SNS 종류를 보면 Xiaohongshu(샤오홍슈)가 47명(33.1%), 체류 기간은 2박 3일이 54명(38.0%)으로 가장 높게 나타났다.

둘째, 대련 발견왕국 테마파크에 대한 속성별의 요인분석 결과이다. 방문객들이 테마파크를 결정할 때, 테마파크가 지닌 속성에 근거하여 테마파크 방문할 의사 결정을 하고 이를 토대로 대련 발견왕국 테마파크를 방문하게 된다. 테마파크가 가지는 속성은 이러한 선택에 있어 결정적으로 중

요한 요소이다. 본 연구는 설문조사로 실증분석을 통해 23개 항목을 도출하였다. 요인분석 결과 6개 요인이 추출되었으며, 놀이시설, 가격, 인적서비스, 편리성, 매력성, 홍보성으로 명명하였다. 요인에 대한 내적일관성 검정을 하기 위해 Cronbach's α 방법을 적용한 놀이시설, 가격, 인적서비스, 편리성, 매력성 등 5개 요인은 0.8 이상, 홍보성 요인은 0.7 이상으로 나타나 신뢰성을 확보한 것으로 확인되었다.

셋째, 대런 발견왕국 테마파크에 대한 테마파크 속성의 중요도와 만족도 평균값 순위를 비교한 결과를 살펴보면, 가장 중요하게 생각하는 속성의 중요도에 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험(4.11)으로 나타났으며 다음으로 재미있는 놀이기구 체험(4.03), 용이한 테마파크 접근(3.99), 적절한 테마파크의 식음료 가격(3.97), 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용(3.93) 등 순으로 나타났다. 테마파크 방문 후 속성별 만족도는 적절한 테마파크의 식음료 가격(4.20)과 휴식 공간의 확보(4.20)가 가장 높게 나타났다. 다음으로 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험(4.11), 적절한 테마파크 입장료(4.09), 다양한 놀이시설(4.09) 등 순으로 나타났다.

넷째, 대런 발견왕국 테마파크 속성에 대한 중요도와 만족도 상호 간의 차이 검정하기 위해서 대응 표본 t-검정(paired t-test)을 한 결과, 중요도의 평균값은 3.77, 만족도의 평균값은 3.87로 나타나 전반적으로 중요도에 비해 만족도는 높게 나타났다. 총 23개 속성 중에서 중요도에 비해 만족도가 유의하게 높게 만족에 속하는 속성들은 다양한 놀이시설, 안전한 놀이시설, 휴식 공간의 확보, 부대시설의 안내 표시, 적절한 테마파크 입장료, 다양한 할인 제도, 적절한 테마파크의 식음료 가격, 적절한 기념품 가격 등 8개이며, 이들 속성은 대런 발견왕국 테마파크 속성 중에 방문객이 기대한 중요도보다 만족도가 높게 나타나기 때문에 향후에도 잘 관리하는 것이 요구된다.

마지막으로 대런 발견왕국의 속성별 방문객의 중요도와 만족도를 이용하여 IPA 분석을 한 결과를 보면 제1사분면에 속한 속성들은 중요도는 높지만 만족도가 낮게 나타나는 영역으로 매력적인 디자인과 실내장식, 편리한 입장권 구매, 적절한 테마파크 운영시간, 용이한 테마파크 접근 등 4개이며 이들 속성은 대런 발견왕국의 약점으로서 보완의 필요성이 제기된다.

반면에 제2사분면에 포함된 속성들은 만족도가 모두 높은 속성들로서 적절한 테마파크 입장료, 적절한 테마파크의 식음료 가격, 재미있는 놀이기구 체험, 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험, 직원들의 친절성, 고객 안전에 대한 적절한 대처, 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용 등 7개이며, 이들 속성은 대런 발견왕국 테마파크의 장점으로써 잘 유지할 필요가 있다.

제3사분면은 중요도와 만족도가 모두 낮은 저우선 순위 영역으로 신기한 테마파크 체험, 편리한 테마파크 주차, 직원들의 신속한 서비스 제공, 대기시간 적절한 관리, 용이한 테마파크 정보 획득, 적절한 행사/이벤트 정보 제공 등 6개 속성들이 포함되었으며, 이러한 속성들은 제1사분면에 비해 우선순위가 낮으나, 신기한 테마파크 체험이나 적절한 행사/이벤트 정보 제공 속성들은 중요도 평균값에 가까워서 중요도가 상대적으로 높는데 만족도는 낮게 나타나서 향후 개선할 필요가 있다.

제4사분면은 중요도가 낮지만 만족도가 높게 나타나서 필요 이상으로 자원이 투자되어서 더 이상 투자할 필요가 없는 불필요 강점이다. 여기 해당하는 속성들은 다양한 놀이시설, 안전한 놀이시설, 휴식 공간의 확보, 부대시설의 안내 표시, 다양한 할인 제도, 적절한 기념품 가격 등 6개가 있다.

제 2 절 시사점

1. 학문적 시사점

본 연구는 대런 발견왕국 테마파크를 방문객들을 대상으로 테마파크 속성의 중요도와 만족도를 파악하여 활성화 방안을 제시하는데 목적이 있으며, 연구 결과를 통해서 다음과 같은 학문적 시사점을 제시한다.

첫째, 최근 여가 활동에 관광수요를 증가하고 있는 오락산업인 테마파크에 관한 기존에 있는 연구는 주로 만족도, 재방문의도, 서비스 품질 등 중심으로 이루어져 왔다. 방문객이 테마파크의 선택을 결정하는 선택속성에 관한 연구는 아직 미흡한 실정이다. 본 연구는 대런 발견왕국 테마파크의 방문객들이 테마파크의 속성들에 대한 중요도와 만족도를 살펴봄으로써 기존 연구의 범위를 넓히고 후속 관련 연구를 위한 학문적 틀을 제공하는 데 의의가 있을 것이다.

둘째, 선행연구에 근거해서 추출된 항목들을 바탕으로 각 속성들의 신뢰성 및 타당성이 입증되었다. 따라서 향후 테마파크 관련 연구에서도 이 측정항목을 사용할 수 있는 이론적 근거가 마련되었다고 볼 수 있다.

셋째, 대런 발견왕국 테마파크를 대상으로 연구를 했기 때문에 기존에 있는 연구와 달리 재미있는 놀이기구 체험, 신기한 테마파크 체험, 기분전환에 도움이 되는 테마파크 체험, 우수한 홈페이지 콘텐츠 내용 등 같은 선택속성들을 추가하여 학문적 의의가 있겠다고 할 수 있다.

넷째, 대런 발견왕국 테마파크를 방문하는 방문객의 방문 의도에 부합됨과 동시에 테마파크 선택속성 분석을 위해 IPA 분석을 이용함으로써 대런 발견왕국 테마파크의 활성화 방안에 대한 학문적 기반을 확대하는 데 기여할 것으로 생각된다.

2. 실무적 시사점

실무적 시사점은 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 대런 발견왕국 테마파크의 체험성을 부각해야 한다. 테마파크의 놀이기구가 방문객들에게 재미와 기분전환에 도움이 된다. 따라서 정보 원천이 주로 인터넷을 통해서 정보를 얻는 점을 고려할 때 놀이기구 체험 영상을 만들어서 대중들에게 공유하고 테마파크의 체험성을 홍보한다. 방문객들의 흥미를 유발하고 대런 발견왕국 테마파크를 방문하게 만든다.

강점에 속하는 직원들의 친절성과 고객 안전에 대한 적절한 대처가 유지하기 위해 정기적으로 테마파크 직원들에게 교육해야 한다. 직원이 방문객을 응대할 때 친절성과 고객 안전에 대한 적절한 대처 능력을 갖추어야 한다.

방문객들이 테마파크의 입장료와 식음료 가격이 중요하게 생각하고 발견왕국 테마파크에 대한 만족도가 높다. 입장권을 구매할 때 다양한 할인 제도를 만들어서 방문객을 더 끌게 한다.

둘째, 대런 발견왕국 테마파크의 교통 편리성에 대한 문제가 있다. 테마파크에 방문하는 방문객이 20대가 가장 많았다. 주로 대중교통을 이용해서 방문한다. 정류장에서 테마파크까지 가는 방법이 택시나 걸어간다. 그래서 정류장에서 테마파크까지 전용 셔틀버스를 만들어서 방문객들에게 편리한 교통수단을 제공한다. 전용 셔틀버스 외부에 광고를 붙여서 홍보할 수 있다.

입장권을 편리하게 구매하기 위해 인터넷을 통해서 입장권을 판매한다.

테마파크의 운영시간이 조금 적절하지 않은데 운영시간이 더 연장하면 더 많은 방문객이 오겠다. 설문조사를 통해서 1박 이상의 방문객이 많았다.

그러나 야간에 놀이기구 일부가 운영이 못하는데 야간에 할 수 있는 놀이기구와 행사/이벤트를 만들어서 방문객들에게 좋은 추억을 남긴다.

셋째, 저우선 순위에 속한 속성은 향후 개선 대상인 적절한 행사/이벤트 정보 제공 부분은 중요도는 평균에 근접하나 만족도가 낮게 나타났다. 제1사분면의 약점들과 비교해서 저우선 순위로 차후 개선이 필요한 것으로 판단된다. 인터넷 영상매체인 샤오홍슈나 틱톡 등 통해서 정기적으로 행사/이벤트 정보를 제공하고 홍보한다.

주차시설이 저우선 순위 영역이지만 중요도는 평균에 가까운데 만족도는 낮게 나타나서 개발의 필요성이 제기된다.

넷째, 불필요 강점에 대한 발상의 전환이 필요하다. 제4사분면에 속하지만, 중요도가 평균에 가깝고 만족도가 평균 이상으로 측정된 휴식 공간의 확보를 불필요 강점으로 판단하기 어렵지만, 중요도에 비해서 만족도가 높게 나타난 것은 사실이므로 더 이상 휴식 공간을 안 만들어도 된다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 대련 발견왕국 테마파크를 방문객의 대상으로 테마파크의 속성 도출하여 도출된 테마파크 속성별 중요도와 만족도를 IPA 분석을 통해서 대련 발견왕국 테마파크의 강점과 약점을 무엇인지 파악을 해서 활성화 방안을 모색하는 시사점을 제시하였다. 본 연구에는 연구의 한계점과 향후에 연구 방향을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, COVID-19로 인해 대면조사를 진행하지 못하고 온라인 조사를 진행하였는데 설문지에 대한 질문이 있으면 바로바로 해석할 수 없기 때문에 명확성에 떨어질 수 있다. 따라서 향후에는 설문지를 방문객들에게 직접 주고받는 대면조사를 하고 현장에서 설문 항목들을 설명하면서 조사를 진행하면 더 정확하게 설문을 받을 수 있다.

둘째, 본 연구는 중국인 방문객들을 조사 대상으로 하였다. 향후에는 다른 국가의 방문객들을 대상으로 조사하여 비교 분석하면 더 많은 시사점을 얻을 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 대련 발견왕국 테마파크를 방문한 중국인 방문객 대상으로 속성별 중요도와 만족도에 대한 IPA 분석을 통해 시사점을 제시하는 연구였다면 향후 테마파크 속성별 만족도, 재방문의도, 추천 의도 등의 영향 관계에 대한 연구로 확대하면 의미가 있는 연구가 될 것이라고 사료된다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 고호석·이승훈(2018). 수정된 IPA를 활용한 액티비티 체험 테마파크 서비스 품질 구성 요소 평가. 관광레저연구, 30(5), 291-307.
- 구원일(2018a). 테마파크 서비스 편의성이 고객 만족과 경험 확장 공유에 미치는 영향. 관광레저연구, 30(3), 411-430.
- 구원일(2018b). 테마파크에서 지각된 가치가 인적 서비스, 구전 및 재방문의도에 미치는 영향. 관광경영연구, 224, 195-215.
- 김경미(2010). 테마파크 내 축제 이미지가 방문 동기와 만족에 미치는 영향에 관한 연구: 에버랜드 톨립 축제를 중심으로, 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김동준·이상규(2012). 테마파크 구성요소가 만족과 재방문의도에 미치는 영향 연구: 중국 유학생의 E 테마파크 방문객을 중심으로. 호텔경영학연구, 21(4), 201-213.
- 김지희·윤설민(2011). 테마파크 내 체험에 따른 인지적, 정서적 구성 개념의 영향력 검증. 고객만족경영연구, 13(3), 65-84.
- 김형철(2011). 품질 기능 전개(Quality Function Deployment)를 적용한 워터파크 산업 서비스품질 측정 및 발전방안의 우선순위에 관한 연구. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 박경호(2009). IPA 기법을 이용한 생태관광 매력성 평가에 관한 연구. 관광연구, 24(2), 1-20.
- 박준용(2014). 테마파크와 관광 이야기. 배재대학교 출판부.
- 박현지(2014). 테마파크 서비스 스케이프가 방문객 체류시간에 미치는 영향. 세종대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 서육(2016). 테마파크의 서비스 품질과 방문 만족의 관계에서 중요도의 역할: 중국 테마파크 방문객 대상으로. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 안중원·박덕병(2021). 중요도-만족도 분석(IPA)을 통한 청년 활동 정책방안 연구. 농촌지도와 개발, 28, 53-68.
- 안창수(2008). 워터파크 선택속성에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문.
- 양승필(2013). 주제공원의 선택속성과 체험품질이 관광객의 만족도와 충성도에 미치는 영향 연구. 관광연구, 28(4), 25-45.
- 왕나(2015). 중국 놀이공원과 워터파크 방문객 만족도 비교 연구. 배재대학교 대학원 석

사학위논문.

- 유미옥(2020). 해상케이블카의 체험 마케팅의 요소가 지각된 가치, 만족과 감동, 체험공유에 미치는 영향. 부경대학교 박사학위논문.
- 이신전·평평(2015). 테마파크에서의 체험 요소가 방문객 몰입과 행동 의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문집, 15(6), 499-508.
- 이윤재(2018). 브랜드의 SNS 활용에 있어서 사회적 실재감이 브랜드 태도에 미치는 영향 연구: 신뢰와 즐거움의 매개효과를 중심으로. 경영연구, 33(2), 97-121.
- 이택상(2014). 워터파크의 특성이 이용고객의 만족도에 미치는 영향분석 D사 워터파크 사례를 중심으로. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 임은혁(2013). 테마파크 방문객의 선택속성 중요도 지각 차이 및 만족도가 행동 의도에 미치는 영향 연구. 우송대학교 대학원 석사학위논문.
- 장윤정(2017). 여가 목적지로서 테마파크 환경 지각 요인의 중요도와 만족도 비교. 관광연구저널, 31(1), 83-94.
- 정대영(2015). 테마파크의 공간구조에 따른 보행패턴예측 및 방문객의 시공간이동행태 분석. 경희대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 정철·서용석(2010). 국내 관광학 연구에 사용된 중요도-성취도 분석 (IPA) 의 재고찰. 관광연구논총, 22(1), 119-137.
- 조락(2012). 테마파크 가족형 방문객에 관한 연구. 배재대학교 대학원 석사학위논문.
- 조학탕(2019). 중국 놀이형 테마파크의 특징 연구. 한국외국어대학교 대학원 석사학위논문.
- 조현숙(1997). 테마파크 개발의 발전과정과 국내 테마파크의 개발 방향. 관광정보연구, 2(1), 203-224.
- 최정환(2008). 테마파크의 선택속성에 따른 이용객 만족도 비교 연구: 서울랜드와 에버랜드를 중심으로. 호텔관광연구, 10(2), 301-316.
- 한지훈(2007). 테마파크 이벤트 만족 집단별 테마파크 만족도 차이에 관한 연구. 관광연구저널, 21(2), 223-235.

2. 국외문헌

- Chang, C., Shu, S. King, B.(2014). Novelty in theme park physical surroundings: An application of the stimulus-organism-response paradigm. Asia Pacific Journal of Tourism Research, 19(6), 680-699.
- John, M.(1993). Leisure industries. Travel & Tourism Analyst, 5(1), 21-30
- Kotler, P. T., Bowen, J. T., Makens J.(2009). Marketing for Hospitality & Tourism, 5th Edition, Prentice Hall.
- Martilla, J. A., James, J. C.(1977). Importance-performance analysis. Journal of Marketing, 41(1), 77-79.
- Vogel, H.(1985). Outlook for Theme Park. Washington: Travel Data Center.
- https://wenku.baidu.com/view/609f743bcf7931b765ce0508763231126fdb7741.html?_wks_=_1687777726697 (중국 테마파크의 발전과정)
- <https://baike.baidu.com/item/%E5%A7%E8%BF%9E%E6%B5%B7%E6%98%8C%E5%8F%91%E7%8E%B0%E7%8E%8B%E5%9B%BD%E4%B8%BB%E9%A2%98%E5%85%AC%E5%9B%AD/56870221?fr=geala> (발견왕국 테마파크)

중국 대련 발견왕국 테마파크 설문지

ID NO. ____

본 설문지의 내용은 통계법 33조(비밀의 보호)에 근거하여 개인의 비밀에 속하는 항목은 보호되며 통계 외의 목적으로 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

우선 귀하의 소중한 시간을 내어주셔서 본 설문에 응답해 주신 것에 대하여 감사의 말씀을 드립니다. 본 설문은 중국 테마파크의 선택속성에 대한 IPA 분석 : 대련 발견왕국을 대상으로 연구를 위해 작성된 것입니다.

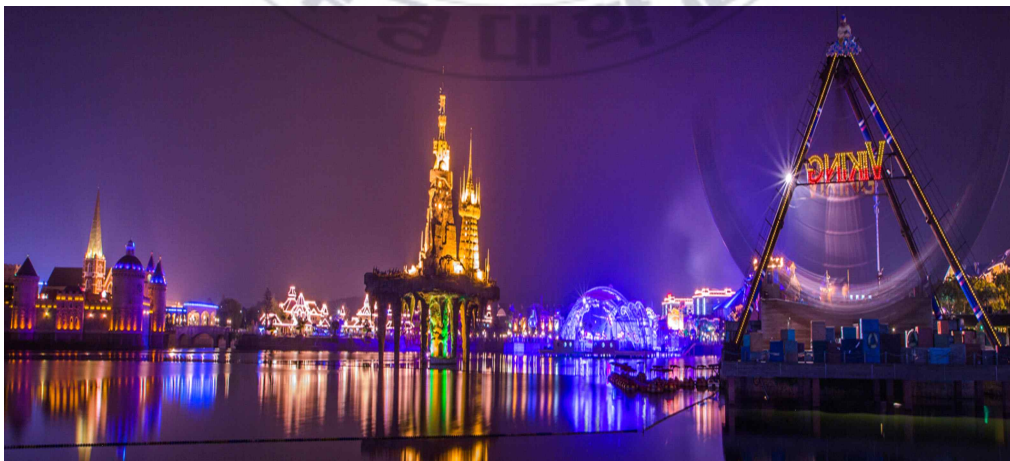
귀하께서 응답하신 내용은 전부 익명으로 처리됩니다. 따라서 귀하의 비밀은 절대 보장된다. 학문적인 목적 이외에 사용되지 않습니다.

귀하의 성실한 응답은 연구에 소중한 자료로 활용합니다. 귀중한 시간을 내어주셔서 다시 한번 감사를 드립니다.

2023년 3월

연구자: 부경대학교 일반대학원 석사과정 WANG JIAXIN

지도교수: 부경대학교 경영학부 전재균 교수



I. 다음은 중국 대련에 있는 발견왕국 테마파크의 속성에 관한 항목입니다. 동의하시는 정도에 따라서 해당 번호에 표시해(√) 주시기를 바랍니다.

중요도: 발견왕국 테마파크를 관광지로 선택할 시 고려할 중요한 정도에 대해서 체크해 주십시오.
만족도: 발견왕국 테마파크를 체험하신 후 만족한 정도에 대해서 체크해 주십시오.

테마파크 속성	중요도					만족도				
	전혀 중요 하지 않다	대체로 중요 하지 않다	보통 이다	대체로 중요 하다	매우 중요 하다	매우 불만족 이다	대체로 불만족 이다	보통 이다	대체로 만족 한다	매우 만족 한다
재미있는 놀이기구 체험	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
신기한 테마파크 체험	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
기본전환에 도움이 되는 테마파크 체험	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
매력적인 디자인과 실내 장식	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
다양한 놀이시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
안전한 놀이시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
휴식 공간의 확보	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
부대시설의 안내 표시	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
편리한 입장권 구매	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
적절한 테마파크 운영시간	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
편리한 테마파크의 주차	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
용이한 테마파크 접근	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
적절한 테마파크 입장료	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
다양한 할인 제도	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
적절한 테마파크의 식음료 가격	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
적절한 기념품 가격	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
직원들의 친절성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
직원들의 신속한 서비스 제공	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
고객 안전에 대한 적절한 대처	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
대기시간 적절한 관리	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
우수한 홈페이지 콘텐츠 내용	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
용이한 테마파크 정보 획득	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
적절한 행사/이벤트 정보 제공	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 일반적 사항과 관련한 질문입니다. 해당 내용을 기재 하시거나 해당 번호에 선택해서 표시해(✓) 주시기를 바랍니다.

1. 귀하의 성별	① 남성	② 여성	
2. 연령	① 20세 미만 ④ 40~49세	② 20~29세 ⑤ 50세 이상	③ 30~39세
3. 교육 수준	① 고졸 이하 ④ 대학원 및 이상	② 대학 재학	③ 대학 졸업
4. 결혼 여부	① 미혼	② 기혼	
5. 월 평균소득	① 3,000위안 및 이하 ④ 9,001-12,000위안	② 3,001-6,000위안 ⑤ 12,001 및 이상	③ 6,001-9,000위안
6. 테마파크에 대한 정보를 주로 어디에서 얻습니까?	① 소셜미디어 (위챗, 웨이보) ④ 과거 개인 경험	② 인터넷 (포털사이트, 블로그) ⑤ 기타	③ 가족/친구/친지/동료
7. 테마파크를 몇 회 정도 방문했습니까?	① 1회 ④ 4회 이상	② 2회	③ 3회
8. 누구와 함께 방문했습니까?	① 혼자서 ④ 이웃/친목/종교 단체	② 가족/친지 ⑤ 기타	③ 친구/연인
9. 온라인 구전을 테마파크의 체험 내용을 올린다면 어떤 SNS를 사용할까요?	① Wechat ④ QQ	② Weibo ⑤ XiaoHongShu	③ Tik Tok ⑥기타 ()
10. 귀하가 테마파크를 방문하며 체류 기간은 어떻게 되십니까?	① 당일 ④ 3박4일	② 1박2일 ⑤ 4일 이상	③ 2박3일

협조해 주셔서 대단히 감사합니다!



中国大连发现王国主题公园 问卷调查

ID NO. ____

根据韩国统计法33条（隐私保密）本调查问卷属于个人隐私的部分严格保密，绝不用于统计以外的目的。

您好!

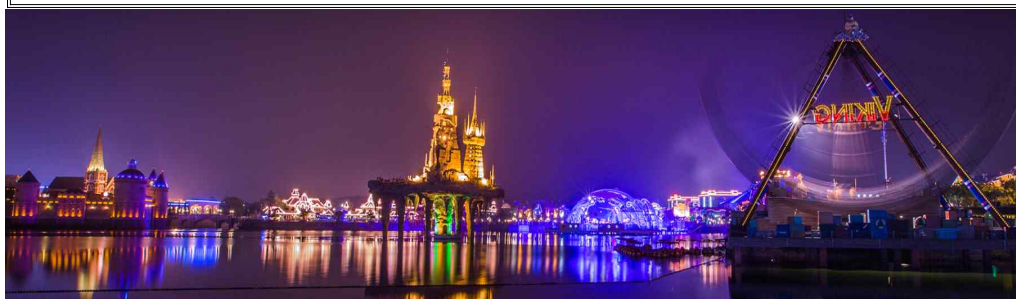
首先非常感谢您能在百忙之中抽出时间回答本问卷的问题。本问卷主要是用针对IPA Analysis on the Selective Attributes of Chinese Theme Park:Focused on Dalian Discovery Kingdom而进行的调查研究。

本次问卷采用匿名调查的方式,请您按照自己的实际情况填写,我们保证本次问卷所获取的数据资料仅供学术研究使用,不会被用于任何商业用途,我们将会对您提供的信息严格保密,请您放心填写。

非常感谢您的支持与合作!

2023年 3月

釜庆大学 一般大学院 硕士课程 王佳欣
指导教师 田再均



I. 下列是您认为大连发现王国主题公园的以下各个要素的重要程度，重要程度和满意程度请用√标注。 < **重要度**：访问大连发现王国时，考虑下列要素的重要程度，请用√标注 **满意度**：访问大连发现王国时，对下列要素的满意程度，请用√标注 >

评价项目	重要度					满足度				
	非常不重要	不重要	一般	重要	非常重要	非常不满意	不满意	一般	满意	非常满意
有趣的娱乐设施	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
神奇的主题公园体验	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
有利于心情转换的主题公园体验	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
有魅力的设计和室内装饰	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
多样的娱乐设施	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
安全的娱乐设施	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
休息空间的确保	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
附属设施的指示牌标识	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
便利的入场券购买	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
适当的主题公园运营时间	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
便利的主题公园停车	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
便利的主题公园访问	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
适当的主题公园入场费	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
多样的打折制度	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
适当的主题公园饮食价格	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
适当的纪念品价格	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
亲切的工作人员	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
工作人员快速的服务提供	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
对顾客安全的适当处理	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
等待时间的管理	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
优秀的网页内容	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
容易的主题公园信息获得	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
适当的活动信息提供	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

II. 下列是您的个人事项的相关问题，请在同意的选项上进行√标注

1	您的性别	① 男	② 女
2	年龄	① 未满20岁 ④ 40~49岁	② 20~29岁 ⑤ 50岁以上 ③ 30~39岁
3	最终学历	① 高中 ④ 其他	② 大学 ③ 研究生及以上
4	是否结婚	① 未婚	② 已婚
5	月平均收入	① 3,000元及以下 ④ 9,001~12,000元	② 3,001~6,000元 ⑤ 12,001元及以上 ③ 6,001~9,000元
6	大连发现王国的信息在哪里获取到的？	① 社交媒体 (微信 , 微博) ④ 过去个人经历	② 网络 (官网 , 博客) ⑤ 其他 ③ 家人/朋友/同事
7	来过几次主题公园	① 1次 ④ 4次及以上	② 2次 ③ 3次
8	和谁一起来的	① 自己 ④ 旅行社 (团体)	② 家人/亲戚 ⑤ 其他 ③ 朋友/同事/恋人
9	网络推荐的话会使用那种社交软件	① 微信 ④ QQ	② 微博 ⑤ 小红书 ③ 抖音 ⑥ 其他
10	您在主题公园呆了几天	① 当天 ④ 4天3夜	② 2天1夜 ⑤ 4天以上 ③ 3天2夜

感谢您的回答!