

석사학위논문

# 펜션의 선택속성과 만족에 관한 연구

- 제주지역 휴양펜션을 중심으로 -



제주대학교 경영대학원

관광개발학과

양 창 훈

2009년 2월

# 펜션의 선택속성과 만족에 관한 연구

- 제주지역 휴양펜션을 중심으로 -

지도교수 이 진 희

양 창 훈

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2009年 2月

양창훈의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 \_\_\_\_\_ (印)

委 員 \_\_\_\_\_ (印)

委 員 \_\_\_\_\_ (印)

濟州大學校 大學院

2009年 2月

# A Study on Selective Attributions and Satisfaction of Pension

- Focused on Resort Pension in Jeju Region -

Chang-Hoon Yang

(Supervised by professor Jin-Hee Lee)

A thesis submitted in partial fulfillment of the  
requirement for the degree of Master of Tourism

2009. 2.

This thesis has been examined and approved.

Department of Tourism Development

GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION

CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 범위 및 방법	4
II. 이론적 고찰	6
1. 펜션에 대한 이론적 고찰	6
1) 펜션의 개념	6
2) 펜션의 유형	9
3) 국내 펜션의 특징	12
2. 펜션 선택속성에 대한 이론적 고찰	12
1) 선택속성의 개념	12
2) 펜션 선택속성의 개념	14
3) 펜션 선택속성에 대한 선행연구	15
4. 펜션 이용객의 만족	18
1) 펜션 이용객 만족의 개념	18
2) 펜션 이용객 만족의 측정	21
III. 펜션 사례분석	23
1. 해외 펜션현황	23
1) 프랑스의 펜션	23
2) 독일의 펜션	24
3) 영국의 펜션	26
4) 일본의 펜션	27

2. 우리나라 펜션현황 .....	29
1) 경기도 .....	30
2) 강원도 .....	31
3) 충청남도 .....	32
4) 기타지역 .....	32
3. 제주지역 펜션 사례분석 .....	33
1) 제주시권 .....	36
2) 서귀포시권 .....	44
<b>IV. 연구설계</b> .....	52
1. 연구모형과 가설설정 .....	52
2. 조사설계 및 분석방법 .....	54
1) 표본설계 및 자료수집 .....	54
2) 변수의 조작적 정의 .....	55
3) 설문지 구성 .....	56
3) 분석방법 .....	58
<b>V. 분석결과</b> .....	59
1. 신뢰도 및 타당성 검증 .....	59
2. 표본 일반적 특성 .....	64
1) 인구통계적 특성 .....	64
2) 펜션 이용객의 관광행태 .....	65
3) 선택속성 요인별 특성 .....	67
3. 연구가설의 검증 .....	70
1) 펜션의 위치에 따른 펜션의 선택속성과 만족 차이분석 .....	70
2) 펜션의 선택속성이 만족에 미치는 영향 분석 .....	71
3) 펜션 이용객의 관광행태에 따른 펜션 선택속성 차이분석 .....	72
4) 펜션 이용객의 인구통계적 특성에 따른 펜션 선택속성 차이분석 .....	80

4. 분석결과 요약 및 제언 .....	85
1) 연구가설 검증결과 요약 .....	85
2) 분석결과 요약 .....	86
3) 제주지역 펜션 활성화를 위한 제언 .....	86
VI. 결 론 .....	91
1. 연구결과의 요약 및 시사점 .....	91
2. 연구의 한계 및 향후 연구방향 .....	92

참고문헌

설문지

ABSTRACT



## 표 목 차

<표 2-1> 주요 국가의 펜션에 대한 개념 .....	7
<표 2-2> 국내연구별 펜션의 정의 .....	8
<표 2-3> 펜션 선택속성에 대한 선행연구 .....	17
<표 2-4> 연구자별 만족의 정의 .....	20
<표 2-5> 펜션 이용자 만족 측정 구성요인 .....	22
<표 3-1> 지역별 펜션의 분포 .....	30
<표 3-2> 경기도 펜션의 분포 현황 .....	31
<표 3-3> 강원도 펜션의 분포 현황 .....	32
<표 3-4> 충청남도 펜션의 분포 현황 .....	32
<표 3-5> 기타 지역 펜션의 분포 현황 .....	33
<표 3-6> 제주지역 휴양펜션 현황 .....	34
<표 4-1> 설문지 구성 .....	57
<표 5-1> 펜션 선택속성 신뢰도 분석 결과 .....	60
<표 5-2> 펜션 선택속성 요인분석 결과 .....	62
<표 5-3> 펜션 이용자의 인구통계적 특성 .....	64
<표 5-4> 펜션 이용자의 관광행태 특성 .....	66
<표 5-5> 펜션의 선택속성 빈도분석 .....	68
<표 5-6> 펜션의 위치에 따른 선택속성과 만족 차이검정 .....	70
<표 5-7> 펜션 선택속성 요인과 전반적 만족도와의 관계 .....	71
<표 5-8> 펜션 선택속성 요인과 전반적 만족도의 회귀분석 결과 .....	71
<표 5-9> 펜션 선택속성이 전반적 만족도에 미치는 영향 .....	72
<표 5-10> 펜션 이용자의 방문횟수에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	74
<표 5-11> 펜션 이용자의 방문동기에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	75
<표 5-12> 펜션 이용자의 동행에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	75
<표 5-13> 펜션 이용자의 인원수에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	76
<표 5-14> 펜션 이용자의 정보출처에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	77

<표 5-15> 펜션 이용객의 교통수단에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	78
<표 5-16> 펜션 이용객의 숙박일수에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	79
<표 5-17> 펜션 이용객의 방문비용에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	80
<표 5-18> 펜션 이용객의 성별에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	81
<표 5-19> 펜션 이용객의 연령에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	82
<표 5-20> 펜션 이용객의 직업에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	83
<표 5-21> 펜션 이용객의 월평균 가구소득에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	84
<표 5-22> 펜션 이용객의 거주지에 따른 펜션 선택속성의 차이검정 .....	84
<표 5-23> 연구가설 검증 요약 .....	85





## 그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름도 .....	5
[그림 3-1] 블루베이 위치도 .....	37
[그림 3-2] 블루베이 펜션 내부 .....	37
[그림 3-3] 블루베이 펜션 외부 .....	38
[그림 3-4] 올레리조트 위치도 .....	40
[그림 3-5] 올레리조트 전경 .....	40
[그림 3-6] 올레리조트 내부 .....	41
[그림 3-7] 주변 관광지 현황 .....	44
[그림 3-8] 제주해안휴양펜션 위치도 .....	45
[그림 3-9] 제주해안휴양펜션 내부 .....	46
[그림 3-10] 제주해안휴양펜션 외부 .....	46
[그림 3-11] 제주해안휴양펜션 주변 관광지 현황 .....	48
[그림 3-12] 샬레 휴양펜션 위치도 .....	49
[그림 3-12] 샬레 휴양펜션 외부 .....	50
[그림 3-12] 샬레 휴양펜션 내부 .....	50
[그림 4-1] 연구모형 .....	53

# I. 서론

## 1. 연구의 배경

사회가 풍족해 지고 개개인의 여가시간이 늘어남으로써 어떻게 하면 삶의 질을 높일 수 있는가에 관심이 모아지게 되고, 다양한 차원의 정보에 쉽게 접근할 수 있는 사회에 접하게 되면서 삶의 질을 높이고자 하는 욕구가 더욱 커지게 되었다.

이러한 인간의 기본욕구를 충족시킬 수 있는 가장 이상적인 대안 가운데 하나가 바로 관광이다. 일상생활의 단조로움과 업무로 인한 스트레스를 해소해 주고 자신만의 세계를 가질 수 있으며, 삶의 에너지를 재충전 할 수 있는 수단으로서 관광은 현대인의 여가활동 가운데 가장 중요한 요소의 하나가 되고 있다(오명규, 2004).

이러한 관광은 주 5일 근무제의 도입과 고속도로 확충 그리고 고속철도의 개통으로 인한 관광·여가기회의 확대 등 국내여행 수요를 급속도로 증가시키면서 추가적인 여행숙박시설의 공급을 부추기고 있다(조병국, 2007).

숙박시설은 관광의 목적이 어떤 이유이던지 간에 관광목적지에서 자고 먹는 인간의 최소한의 기본욕구를 해결해 주는 곳으로 관광을 계획할 때 가장 먼저 고려되는 요소 중의 하나이다(이주형 외 10인, 2002).

우리나라의 경우 관광진흥법상에서 분류되는 관광숙박업을 살펴보면 호텔, 콘도미니엄, 유스호스텔, 가족호텔 등 대부분 대규모 사업을 중점으로 하고 있었지만 최근 농어촌정비법과 관광진흥법 등을 통하여 펜션을 제도화 하였다. 펜션의 경우 콘도미니엄 등 타 숙박시설에 비해 비교적 짧은 시간과 소규모자본으로도 사업이 가능한 반면 이용자로부터 고급 숙박시설을 이용한다는 만족을 느끼게 한다는 장점이 있다(김성규, 2007).

현재 우리나라에서의 펜션업은 민박이나 콘도형 숙박시설의 틈새시장에서 새로운 개념의 고급숙박시설로 등장하여 관광수요의 지방분산을 촉진시키고, 지방자치단체, 특히 제조업 여건이 미흡한 지역에서 관광산업을 지역발전의 중요한 수단으로 인식하여 관광산업발전에 많은 노력을 기울이고 있어 지방자치단체의 정책적 관심사로 급부상하고 있다(조병국, 2007).

2007년 한국관광공사에서 발표한 「2006 국민여행실태조사」에 따르면 2006년 1년간 우리나라 국민들의 국내여행 경험율은 전년도에 비해 1.0% 증가된 95.3%였으며, 그 중 숙박여행은 80.5%에 달하는 것으로 나타났다. 또한 1인 기준으로 국내 숙박여행 참가일 수는 2.94회로 2000년 이후 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났다.

이렇듯 관광객의 욕구가 증가하고 국내관광자들의 다양해진 욕구처럼 숙박시설에 대한 선택 욕구도 매우 다양해지고 있다. 과거의 천편일률적인 숙박시설의 선택이 아니라 관광의 목적이나 동반자, 체재일수, 경제적인 사정에 따라 여러 가지 형태의 숙박시설을 선택할 수 있다. 즉, 숙박시설의 형태가 매우 다양해지고 있다는 것이다(김문선, 2006). 이에 기존의 숙박시설인 호텔, 휴양콘도미니엄, 리조트 등의 숙박시설 뿐 아니라 최근 들어 자연친화형의 레저문화를 즐기기 위한 숙박시설로 펜션의 수가 크게 늘어나고 있다(이수현, 2007).

펜션은 본래 유럽등지에 위치하고 있는 소규모 별장식 고급민박으로 우리나라에서는 2000년도 제주도개발특별법에 펜션의 개념 및 법적 등록기준을 명시함으로써 우리나라 펜션사업이 본격화되기 시작하였다.

제주지역의 경우 제주도종합개발계획과 제주국제자유도시종합계획에 따라 숙박시설의 개발이 계속적으로 이루어지고 있으며, 국내 및 국외환경변화에 따라 국내관광객의 유입이 많아지면서 민박, 펜션 등이 우후죽순 들어서고 있는 실정이다(신기철, 2004).

펜션은 제주지역에 도입되어 2000년 제주도개발특별법에 펜션업이 명문화 되었고, 도내 일반민박에서 펜션이란 용어를 마구 사용하자 2002년 1월부터 제주도개발특별법이 제주국제자유도시특별법으로 바뀌는 시점에 일반 민박시설과 차별화하려는 의미에서 펜션업의 명칭을 휴양펜션업으로 개칭되었다(송성진, 2002).

휴양펜션을 찾아오는 사람들의 성향은 자연환경에서 정신적·육체적 피로 회복, 친구·친척·가족단위의 농·어촌체험관광을 통한 친목활동, 무공해 농·수·축·임산물의 재배나 수확 등 체험학습, 자녀들의 자연학습 및 심신수련과 같은 다양한 레크레이션 활동으로 기존의 숙박수요와는 새로운 것이다(이진희, 2000).

휴양펜션은 가족단위에 적합한 유럽풍의 건전한 레저 숙박시설 뿐 아니라 자신의 별장과 같은 편안한 분위기와 다양한 자연체험이 가능한 공간으로 급증하는 가족단위 관광객들을 수용하는 숙박시설로 정착할 것으로 예상된다. 또한 주변의 레포츠 시설과 연계할 수 있는 입지적 조건으로 인하여 체험관광을 추구하는 여행객들에게 적합하고, 대부분 전원 등지에 입지하고 있으므로 도심생활환경으로부터 일탈하고자 하는 도시인들에게는 자연친화적인 레저문화

를 즐기기 위한 매력적인 숙박시설이라 할 수 있다(이정학, 2003).

펜션이 일반화된 외국의 경우를 볼 때, 국민소득이 10,000불을 넘어 서면서 문화와 자연친화적인 욕구가 늘어났다. 특히, 프랑스, 독일 등 유럽에서는 펜션이 지방에 있는 숙박시설의 60%를 점유하고 있어 국내 펜션사업에 대한 더 많은 연구가 필요하다는 것을 뒷받침해준다(이심, 2003).

휴양펜션은 주 5일제, 가족단위 휴가여행의 증대, 도시탈출 및 전원주택 선호 경향에 힘입어 휴양펜션의 수요는 지속적으로 증대될 것으로 예상된다. 하지만 이처럼 휴양펜션에 대한 많은 관심에도 불구하고 휴양펜션에 대한 연구는 기존의 숙박시설에 대한 연구에 비해 지극히 미진한 실정이다. 전문펜션업체나 투자자들을 대상으로 몇 개의 비학술적 책자가 발간되어 있고, 한국관광학회, 한국관광레저학회, 한국부동산학회, 한국도시행정학회 등 부동산학이나 관광학계에서 펜션 이용자 분석, 펜션의 환경분석 등 몇 개의 논문을 발표한 정도에 그치고 있다(조병국, 2007). 이에 휴양펜션을 방문하는 관광객들이 휴양펜션을 선택할 때 어떠한 속성을 중요시하며 또한 그 요인에 따른 만족도는 어떠한지에 대한 연구의 필요성이 제기되고 있다.

따라서 본 연구에서는 이러한 배경을 바탕으로 제주지역 휴양펜션 이용객들이 휴양펜션을 방문하는데 있어 중요하게 인식하는 선택속성과 그 선택속성이 만족도에 영향을 미치는지에 대해 알아보고 나아가 휴양펜션 이용객들의 특징 및 관광형태가 휴양펜션의 선택속성에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 한다.

또한 휴양펜션의 입지에 따라 제주도 지역과 서귀포시 지역 휴양펜션의 선택속성이 어떠한 차이를 보이는지를 규명하여 이를 통해 향후 펜션 공급자들의 효과적인 마케팅 대응전략을 제시하고자 연구의 필요성을 제기할 수 있다.

## 2. 연구의 목적

본 연구에서는 다음과 같이 연구의 목적을 설정하였다. 제주지역 휴양펜션 이용객의 휴양펜션 선택속성과 만족도와의 관계를 고찰하고, 이용객들의 특징 및 관광형태에 따라 중요하게 인식하는 선택속성에 차이가 있는지를 규명하려고 한다. 또한 휴양펜션의 입지에 따라 제주도와 서귀포시에 위치한 휴양펜션들의 이용객들이 중요하게 인식하는 선택속성에 어떠한 차이

가 있는지를 비교해 봄으로서 펜션 공급자의 서비스 및 마케팅 전략을 수립하는 데에 제공될 수 있을 것으로 평가된다.

이러한 연구목적을 위한 세부적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 문헌고찰을 통해 펜션에 대한 정의를 명확히 하고, 실증적 방법을 통하여 효율적인 휴양펜션 운영을 위한 기초 자료를 제공한다.

둘째, 선행연구를 통하여 휴양펜션의 선택속성을 도출하고, 도출된 요인을 바탕으로 휴양펜션 이용객을 중심으로 한 실증연구를 통하여 휴양펜션의 선택속성이 만족에 미치는 영향을 규명한다.

셋째, 실증조사를 통하여 휴양펜션의 입지에 따라 이용객들이 중요하게 인식하는 선택속성에는 어떠한 차이가 있는지를 파악한다.

넷째, 검증된 분석결과를 통하여 각 유형별 시장의 특성을 펜션 공급자에게 제공하여 시장 세분화를 통한 마케팅 전략수립 시, 적용가능한 시사점을 제시한다.

### 3. 연구의 범위 및 방법

본 연구는 국내·외 서적과 논문 및 관련자료 등을 통하여 이론적 고찰 및 이를 토대로 설정한 연구 과제를 정립한 뒤, 설문조사를 실시하여 통계분석을 통해 연구과제를 수행하는 실증연구 방식으로 전개를 한다.

본 연구의 범위는 우리나라의 대표적인 관광지인 제주지역을 방문한 내국인 관광객을 대상으로 하였으며, 문헌연구로 펜션의 선택속성과 이용자의 만족 등에 관한 기존 연구를 참고로 한다.

문헌연구에서 관련 문헌조사 및 선행연구 검토를 통하여 펜션의 이론적 개념을 정립하고, 언론사 보도, 펜션포털사이트, 한국관광공사, 문화관광부, 제주특별자치도청 등 펜션과 관계된 각종 인터넷 사이트에서 수집된 조사자료와 통계 등을 통해 펜션의 현황을 추가 정리한다.

본 연구는 연구방법에 따라 총 6장으로 구성할 것이며, 이를 구체적으로 기술하면 다음과 같다.

제1장은 서론부분으로 연구의 배경과 연구의 목적, 연구의 범위 및 방법을 제시하여 연구의 개략적인 흐름을 제시한다.

제2장에서는 이론적 고찰을 하여 각 개념들에 대한 정의를 명확히 하고, 선행연구들을 통해

각 요인들을 도출하며 변수들간의 관계를 정립한다.

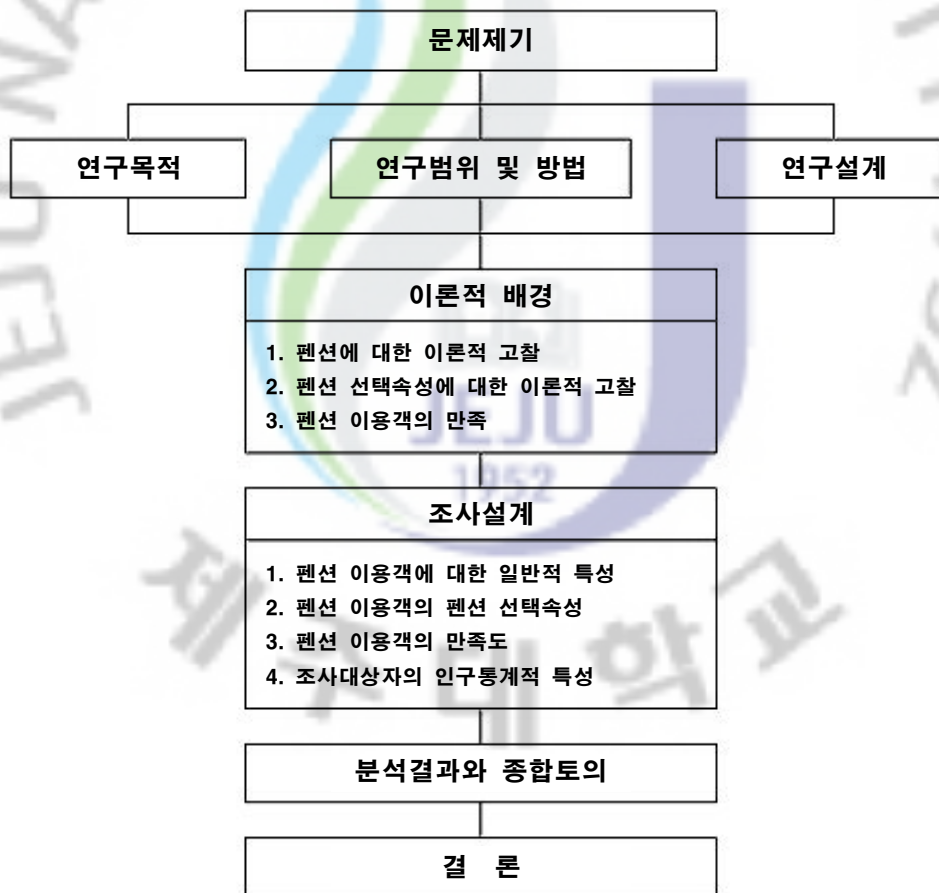
제3장에서는 펜션에 대한 사례분석 부분으로 국내외 펜션현황과 제주지역 휴양펜션사례를 설명하여 휴양펜션에 대한 이해를 도모한다.

제4장에서는 연구를 위한 설계부분으로, 제2장의 이론적 고찰을 바탕으로 연구의 모형을 제시하고 가설을 설정하며, 실증조사 설계와 변수의 조작적 정의 및 실증분석에 사용될 설문지에 대해 서술한다.

제5장에서는 실증분석의 결과를 도출하고 표본의 특성, 측정도구의 평가, 연구과제의 실증 분석, 분석결과와 해석을 제시한다.

마지막으로 제 6장은 결론부분으로서 연구의 요약과 시사점을 제시하고, 나아가 본 연구의 한계점 및 후속연구를 위한 제언 등을 제시한다.

본 연구의 전체적인 흐름을 제시하면 다음 [그림 1-1]과 같다.



[그림 1-1] 연구의 흐름도

## II. 이론적 고찰

### 1. 펜션에 대한 이론적 고찰

#### 1) 펜션의 개념

펜션의 사전적 의미로써 경제용어사전에 의하면 “호텔정도의 시설을 갖추고 가족적인 분위기를 살린 소규모 숙박시설”이라고 기록되어 있으며 일반적으로 pension은 “연금”, “생활보조금”, “연금을 주어 퇴직시키다”, “(유럽에서 식사를 제공하는)하숙집”과 같이 정의되어 있어 pension의 원뜻이 연금에서부터 출발하였음을 알 수 있다(문혁, 2004).

펜션이란 유럽풍 고급민박의 한 형태로 목재나 통나무 등으로 지어진 소규모 고급 민박시설을 말하는데, 개인 별장과 같은 아늑함과 가족적인 분위기의 새로운 스타일의 레저용 숙박시설(이진희, 2000)로 주로 4~10개 정도의 소규모로 운영된다(방수길, 2004).

오동훈, 박선영, 이재순(2003)은 펜션이 고대 그리스의 여러 도시국가에서 여행자에게 빵과 와인을 무료로 제공하는 ‘간이식당’ 형태의 민박에서 유래되었다고 하였다. 최초의 간이식당 형태의 민박은 호혜를 베푸는 환대정신에서 출발하였으나 6세기경 화폐가 출현하고 상업무역이 발달하면서 경제생활이 활기를 띠기 시작하자 언제부터인가 하나의 간이 숙소영업으로 변질되었다고 한다. 이후 유럽에서 퇴직노인들이 여생을 연금과 민박경영으로 보내게 되면서 원래 연금(年金), 은급(恩給)의 뜻인 펜션이라는 이름으로 확대, 발전하게 되었다고 한다.

이창석, 이희국(2002)에 의하면 프랑스에서는 이러한 펜션을 팡손(Pen Sion), 영국에서는 인(Inn), 독일에서는 게스트하우스(Gesthaus)라 부르며, 미국이나 캐나다의 B & B(Bed & Breakfast), 호주나 뉴질랜드의 로지(Lodge)가 펜션과 유사한 형태이고, 이 밖에 펜션은 특히 이탈리아(팽쇼네), 포르투갈, 스페인에 발달해 있다고 하였다.

‘제주도개발특별법’에서 ‘휴양펜션업이란 관광객의 숙박·취사와 어떤 체험관광에 적합한 시설을 갖추어 이를 해당시설의 회원, 공유자 기타 관광객에게 제공하거나 숙박 등에 이용하게 하는 일’이라고 규정했고, 제주국제자유도시 특별법 시행령에서 펜션의 건축물규모 및 객실구비 요건은 ‘층수 및 객실 수는 2층 이하 10실 이하, 객실당 면적은 25㎡이상에서 100㎡이하, 객실 당 구비요건은 숙박과 취사에 적합한 거실·욕실·화장실·현관 및 취사시설을 갖추는 것’으로 규정하고 있다(제주도, 2002).

문화관광부의 관광진흥법시행령 및 시행규칙에는 ‘관광펜션업은 숙박시설을 운영하고 있는 자로서 자연·문화체험관광에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 이용하게 하는 업’로 규정하고 있다.

유럽의 경우 중세시대부터 관광지를 중심으로 이탈리아, 스페인, 포르투갈 등지에서 발달했으며 현재는 유럽 전체에서 호텔 총 객실 수 보다 펜션의 총 객실 수가 3배나 많을 정도로 대중적인 인기를 누리고 있다(김후태, 2007).

일본의 경우 1970년대 초에 처음으로 유럽으로부터 도입된 이후 일본 전역에 알려진 리조트 지역에서 많이 볼 수 있으며, 당시 일본의 사회·경제적 배경과 맞물리면서, 불과 10년 만에 전국에 약 4,000여 곳이 생겨날 정도로 폭발적인 성장을 했다(김경래, 2002).

<표 2-1> 주요 국가의 펜션에 대한 개념

국 가	펜션의 개념
프랑스	중세 때부터 이어져온 관광지 주변이나 경치가 좋은 곳에 별장, 시골집과 같은 분위기에 가족단위 여행객이 즐기는 10~20실 정도 객실 수의 관광호텔과 같은 시설을 갖춘 고급민박으로 인식
영 국	민간인이 자기 집에서 여행자에게 숙박과 영국의 전통 아침식사를 제공하고 대가를 받는 B & B(Bed & Breakfast) 형태의 숙박시설로 운영
독 일	대부분의 펜션은 조그마한 호텔과 식사가 결들인 농촌의 전원생활에 기반을 둠
일 본	유럽식, 즉 영국의 B & B(Bed & Breakfast)형식의 시스템을 처음 도입하였기 때문에 일반인들에게는 가족경영의 소규모 서양식 호텔, 즉 ‘서양식 민박’이라는 개념으로 받아 들여짐

자료 : 김학길(2004), 펜션 선택속성에 대한 이용객의 인식에 관한 연구, 한림대학교 국제대학원 컨벤션학과 석사학위논문.

펜션에 관한 정의를 내린 연구들을 살펴보면, Latin(1995)은 ‘장기 투숙객(long term guest)에게 아침식사를 제공하는 숙박형태인 아메리칸 플랜(AP) 형태로 운영되는 소규모 숙박업체’를 펜션으로 설명했고, Gee(1997)은 고객(guest)에게 아침식사(breakfast)를 제공하는 소규모 가족형태의 숙박시설이라고 말했다(이상태, 2007).

이정학(2003)은 외국 문헌상의 펜션의 정의들이 우리나라의 실정과 맞지 않음을 들어 국·내외 학자들의 정의를 보완하여 “전원풍의 분위기에 야외 및 체험 활동을 위한 시설을 갖추고 가정적인 서비스를 제공하는 소규모 레저용 숙박시설”로 정의 했고, 강창수(2003)는 “고급 민



박의 새로운 형태로 개인 별장과 같은 아늑함과 가족적인 분위기를 갖춘 소규모 콘도형 민박 시설”이라고 정의하였다.

문혁(2004)은 “펜션은 관광지 주변이나 특별한 문화적 테마가 있는 곳이나, 경관이 우수한 곳에 자리하며 운영자가 직접 고급의 서비스를 제공하는 서양식 고급민박”이라고 정의하였다. 또한, 양창용(2005)은 “저렴한 가격으로 호텔 정도의 시설을 갖추고 서비스를 제공하는 가족적인 분위기를 갖춘 소규모의 콘도형 숙박시설”이라고 하였으며, 이수현(2007)은 “호텔수준의 시설과 서비스를 갖추고 관광객들로 하여금 저렴한 가격에 취사·숙박과 동시에 자연·문화 체험을 제공하는 소규모 레저용 숙박시설”이라고 정의하였다.

<표 2-2> 국내연구별 펜션의 정의

저자	년도	논문명	펜션의 정의
Latin	1995	-	장기 투숙객(long term guest)에게 아침식사를 제공하는 숙박형태인 아메리칸 플랜(AP) 형태로 운영되는 소규모 숙박업체
Gee	1997	-	고객(guest)에게 아침식사(breakfast)를 제공하는 소규모 가족형태의 숙박시설
이정학	2003	관광펜션 이용자의 관여, 선택속성 평가	전원풍의 분위기에 야외 및 체험 활동을 위한 시설을 갖추고 가정적인 서비스를 제공하는 소규모 레저용 숙박시설
강창수	2003	펜션이용자의 선택속성에 관한 연구	고급 민박의 새로운 형태로 개인 별장과 같은 아늑함과 가족적인 분위기를 갖춘 소규모 콘도형 민박시설
문혁	2004	국내 펜션의 현황분석 및 개선방향에 관한 연구	펜션은 관광지 주변이나 특별한 문화적 테마가 있는 곳이나, 경관이 우수한 곳에 자리하며 운영자가 직접 고급의 서비스를 제공하는 서양식 고급민박
양창용	2004	제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에 관한 연구	저렴한 가격으로 호텔 정도의 시설을 갖추고 서비스를 제공하는 가족적인 분위기를 갖춘 소규모의 콘도형 숙박시설
이수현	2007	관광동기 유형별 펜션 선택속성이 만족도 및 충성도에 미치는 영향	호텔수준의 시설과 서비스를 갖추고 관광객들로 하여금 저렴한 가격에 취사·숙박과 동시에 자연·문화체험을 제공하는 소규모 레저용 숙박시설

자료 : 각 연구자별 연구자료 인용 저자작성

국내외의 선행연구를 정리하여 본 연구에서는 펜션을 ‘전원풍의 분위기에 취사를 할 수 있는 시설과 야외 및 체험활동을 위한 프로그램 또는 간단한 편의시설을 겸비한 가정적인 서비스를 제공하는 소규모 관광레저용 숙박시설’로 정의한다.

## 2) 펜션의 유형

펜션을 분류함에 있어 국내의 경우 법·제도적 절차와 공식적인 협회의 부재로 아직은 체계적으로 갖추어지지 못한 상태로 일정한 기준이나 원칙이 없는 실정이다.

오동훈 외(2003)는 국내 운영중인 펜션의 분석을 통해 3가지 분류기준을 단지의 규모, 건물의 형태, 경영방식에 따라 제시하고 있다.

김수동(2003)과 이학순(2002)에 의하면 펜션의 운영형태는 크게 전원형, 농원형, 별장형, 콘도형, 카페형, 방갈로형, 절충형펜션 등으로 나누어 볼 수 있는데, 대부분이 전원주택의 형태를 띠고 있으며, 농원형과 카페형은 펜션 부대시설로의 의미가 더 크기 때문에 실제로는 정확한 형태를 구분하기 어렵다(최준봉, 2004).

그리고 이시은(2003)은 펜션의 규모에 따라 단지형과 단독형 펜션으로 구분하고, 건축양식에 따라 목조 주택형 펜션, 황토주택형 펜션, 스타일하우스 펜션, 조적식 주택형 펜션, 철근콘크리트 펜션으로 구분하였다.

본 연구에서는 위의 선행연구를 바탕으로 단지의 규모, 경영방식, 건물형태, 운영형태, 건축양식 5가지로 유형을 살펴보았다.

### (1) 펜션 규모에 따른 분류

펜션은 규모에 따라 단독형과 단지형 펜션으로 구분할 수 있다.

단독형 펜션은 주로 퇴직자나 은퇴자들, 전원생활을 꿈꾸는 사람들이 도시를 벗어나 전원생활과 취미생활을 하며 수익을 얻기 위해 집을 짓고 자신들의 거주공간 외에 4~5개 정도의 방을 관광객들에게 빌려주는 형태로, 단독형 펜션의 경우는 대부분 가족중심의 경영을 목적으로 지어지는 경우가 대부분이다(방수길, 2004). 주인이 직접 거주하면서 운영하는 경우 이용객과 관계형성으로 인한 재방문 유도, 운영비 절감 등의 효과가 높게 나타날 수 있다.

단지형 펜션은 관광지나 레저시설이 가까운 곳에 대규모 용지를 택지로 개발하고 개인투자자를 모집하여 분양하고, 일정 세대 이상의 펜션단지를 개발하는 유형(양창용, 2005)으로 보통 펜션 전문개발업체가 개발하여 분양하는 형태가 대부분이다. 단지형 펜션은 단독형 펜션과 달리 단지내에 다양한 테마와 위락시설 및 생활편의시설을 갖추고 있으며, 조경 및 주변경관도

단독형 펜션에 비해 잘 조성된 편이다. 단지형 펜션의 경우 대부분 분양받은 펜션은 전문관리 회사에 위탁하고, 연중 일정기간은 콘도처럼 본인이 사용할 수 있어, 수익뿐 아니라 주말주택으로도 활용이 가능하여 투자자들에게 많은 관심을 끌고 있다(방수길, 2004).

## (2) 경영방식에 따른 분류

펜션은 경영방식에 따라 가족중심의 자가경영형과 위탁관리형으로 나눌 수 있다.

자가경영형은 주인이 직접 살면서 운영을 함께 하는 방식으로, 주인과 가족들이 손수 손님을 맞이하고 서비스를 해야 하는 경우로서 현재 많은 펜션들이 자가운영형으로 운영되고 있는데, 대부분이 단독형 개별펜션들이다(방수길, 2004). 주로 은퇴자나 영농후계자, 예술가, 전문직업을 가진 자가 주류를 이룬다(김후태, 2007).

위탁관리형은 전문관리회사에서 예약, 운영, 홍보까지 모든 경영을 전문적으로 해주기 때문에 자가경영형에 비해 편리하게 일정한 수입을 보장 받을 수 있는 장점이 있고, 수익은 관리 회사가 전체 수익의 30~50%를 갖고 투자자에게 일정액으로 주는 것이 일반적이는데, 경영이 잘 되는 곳은 수익률이 연 15%도 나오지만 평균 10~12% 정도가 일반적이다(방수길, 2004). 보편적으로 대형의 단지형 펜션들이 위탁관리 방식을 채택하고 있다(김후태, 2007).

한편, 자가운영형의 경우에 펜션 주인들이 도시에 거주하면서 친척이나 아는 사람에게 관리를 맡기는 경우도 있고, 전문회사에 운영을 맡겨 회사에서 파견한 관리인이 운영하는 경우도 있다. 전자의 경우는 위탁관리형이라 보기 어렵다(방수길, 2004).

## (3) 건물형태에 따른 분류

펜션을 건물형태에 따라 크게 일체형과 별채(방갈로)형, 혼합형으로 분류 할 수 있다.

일체형은 주인집과 모든 객실이 건물 한동에 함께 있는 형태를 말하는데, 2층 정도의 규모에 아래층에 4~8개의 객실이 있고, 2층에는 주인가구의 살림집이 있는 형태가 일반적이다.

별채형은 방갈로형 펜션이라고도 하는데 한동에 여러개의 객실이 배치되는 것이 아니고 주인가구는 독립공간에 거주하며 객실은 적은 평수의 방갈로를 그 주변에 배치하는 형태로 일체형 보다 더 독립된 공간으로 프라이버시가 보장되는 것이 특징이다. 따라서 프라이버시를 보장 받고자 하는 젊은층이나 다른 이용객들을 배려하는 어린이 동반 가족 및 애완동물 동반 이용자들에게 인기가 있다(김후태, 2007).

혼합형은 일체형과 별채형의 형태를 동시에 갖고 있는 펜션을 말한다.

#### (4) 운영형태에 따른 분류

펜션의 운영형태에 따라 크게 전원형, 농원형, 별장형, 콘도형, 방갈로형, 카페형 펜션으로 분류할 수 있다(김후태, 2007).

전원형 펜션은 가장 일반적인 형태의 펜션으로 대개 300평 이상의 대지에 60평 안팎의 건물을 지어 노후를 즐기려는 사람들에게 적당하다. 여분의 방을 여행객들에게 잠자리로 제공하는 전형적인 펜션이다. 이용자들은 텃밭과 자연 경치를 만끽하면서 고향의 포근함과 집 주인의 섬세한 손길과 다정한 사랑을 느낄 수 있어 좋다.

농원형 펜션은 약 1천평 이상의 관광농원이나 수목원, 과수원 등과 같이 특화된 농촌 상품이 있는 펜션이다. 여행자가 농촌을 직접 체험할 수 있고 운영자는 생업을 그대로 유지해서 좋다. 건축규모는 전원형과 비슷한 수준이라고 할 수 있다. 이 경우, 지역적 특성을 고려하여 특산물을 재배하면 관심을 끌 수 있고 지역 홍보에도 도움이 된다. 최근에는 산채 등 야생식물 재배 판매와 더불어 고소득을 올리는 형태의 펜션도 늘고 있다.

별장형 펜션은 단지처럼 여러 채의 펜션이 들어선 형태로 소유자들은 상주하지 않고 주말 별장으로 사용하는 펜션이다. 따라서 관리인을 별도로 두어 사용하지 않을 경우 타인에게 이용할 수 있도록 하여 수익을 창출한다. 이 경우는 개인이 운영하기 보다는 관리업체에 임대 또는 위탁하는 것이 좋다.

콘도형 펜션은 1천평 이상의 대지에 300평 이상의 건축물과 부속 건물을 두고 다양한 형태의 사업을 동반할 수 있다. 가족호텔(30실 이상)이나 콘도미니엄(50실 이상)으로 허가를 받아서 분양이나 회원제로 운영하는 대형 펜션사업이다. 건축양식은 펜션의 분위기를 살려서 목조로 짓는 것이 많고, 운영은 호텔이나 콘도 방식을 따른다. 이 경우 관련법규에 따라 허가여부를 고려해야 한다. 초기 투자 규모로 보아 기업형 사업이다.

방갈로형 펜션은 말 그대로 방갈로형의 이동형 소규모 건축물을 이용한 펜션이다. 우선 운영자는 건축비의 부담이나 건축허가의 문제를 덜 수 있어 좋고, 이용자는 작지만 독립된 공간에서 휴식을 취할 수 있어 좋다. 특히 어린이를 동반한 가족의 경우 간섭 받지 않아서 좋다. 방갈로는 일정한 규격으로 주문 제작이 가능하고 그 비용도 일반 건축비의 절반 수준이다.

카페형 펜션은 500평 이상의 대지에 주변 환경과 어울리는 적정 규모의 카페나 레스토랑 같은 사업장을 가지고 펜션을 함께 운영하는 형태이다. 사업장과 함께 고수익을 올릴 수 있는 장점이 있다. 이 사업은 교통이 편리하고 유동인구가 많은 입지조건을 고려하여야 한다. 고객 위주의 서비스 사업이 되도록 인테리어나 음식 등에 특히 신경을 써야 한다. 활동능력이 있는 젊은 사업가에게 어울리는 펜션이다.

### (5) 건축양식에 따른 분류

펜션의 건축양식에 따라 목조주택형 펜션, 황토주택형펜션, 스타일하우스 펜션, 조적식주택형 펜션, 철근콘크리트 펜션으로 구분할 수 있는데, 대부분의 경우 목조주택이나 통나무 주택을 선호하고 있다. 그 이유는 친환경적인 소재를 택함으로써 자연과의 조화를 통해 인체에 무해하고 쾌적한 환경으로의 풍요한 삶의 질을 찾고자 하기 때문이다.

### 3) 국내 펜션의 특징

우리나라에서 펜션은 보통 목조주택이나 통나무집과 같이 깨끗하고 아름다운 외관에 주로 서양식 설비와 구조를 갖추고 있다(정완호, 2007).

국내 펜션의 특징을 살펴보면, 유럽의 펜션 개념이나 발생과정과는 달리 투자와 수익의 개념을 중시하는 부동산투자의 형태로 정착해 가고 있다. 오히려 순수한 펜션의 의미와 부합되는 것은 기존의 '민박'이라고 할 수 있다.

국내 펜션 대다수가 소규모 부업형으로 건축 및 운영하여 자금 및 재무구조가 취약하며, 바닷가, 산, 호수주변, 계곡 등 전망이 좋은 관광지역에 집중되어 있으나 점차 테마를 갖춘 테마형 펜션이 등장하면서 관광지가 아닌 농·어촌지역에서도 새롭게 등장하여 고르게 분포할 것으로 전망된다(조대휘, 2005).

## 2. 펜션 선택속성에 대한 이론적 고찰

### 1) 선택속성의 개념

속성(attribute)이란 대상에 속하는 성질을 말하는 것이며, 선택속성은 선택에 미치는 영향 요인으로서 비교 그룹에 대한 응답자의 서로 다른 선택의 결과 요소를 추출한 것을 뜻한다(이정학, 2003).

속성의 성격에 대하여 Heller 등은 통제 가능한 객관적 상품의 특성을 반영하는 것이라고 주장하였으며, Seth 등은 마케팅 관리자가 통제가능하고 측정이 가능한 상품의 객관적인 특성 보다는 소비자의 지각적 차원을 반영하는 것이어야 한다고 주장하였고, Myer와 Shocker는 속

성의 종류를 상품이나 서비스를 기술하는데 이용되는 상품의 물리적 특성으로 구성된 준거상품 속성과 상품이나 서비스를 사용하는데 사용함으로써 지각된 경과, 즉 과업 또는 준거결과 속성 및 상품의 표현적 속성, 즉 이미지를 반영하는 사용자준거 속성으로 구분하고 각 유형에 따라 적용하는 다속성 모형이 달라야 한다고 주장하였다.

상품이란 이러한 속성들의 묶음으로 볼 수 있다(Kotler, P., J. Brown & Makens, 1996). 고객은 이러한 속성들의 묶음을 구매하며 만족과 불만족은 고객의 사전기대와 구매 후 지각된 성과간의 차이에 의해 결정된다. 즉 상품의 성과가 고객의 기대에 부합하면 고객은 만족하지만, 반대로 상품성과가 기대에 미치지 못하면 고객은 불만족을 경험하게 된다. 따라서 속성은 상품의 선택여부를 결정하는 중요한 요소로서 작용한다(공기열, 2003).

사물에 대한 사람들의 태도는 그 사물의 여러 속성에 대한 신념과 속성에 관련된 내재적 평가로 이루어지게 되며, 속성평가란 각 속성이 소비자들의 욕구충족에 얼마나 기여하는가를 나타내게 된다. 따라서 선택속성은, 이용고객의 선호와 구매하는데 차이를 일으키는 상품의 속성에 대한 태도가 형성되며, 이러한 상품속성이 다른 속성들과 어떻게 구별될 수 있는가에 대한 것이라 할 수 있다(이수현, 2007).

상품속성은 상품 선택에 있어서 구매자의 언급된 중요도에 의해 측정된다. 숙박시설을 선택하게 되는 것도 상품 선택행위와 같고 투숙객들이 숙박시설을 선택하여 객실을 구매하는데 있어서 숙박시설의 안전성, 즉, 도난·화재 등은 중요한 요소 및 속성이라 평가하고 있으나, 실제로 투숙객들이 한 숙박시설을 선택할 때 안전성이라는 속성이 구매결정에 크게 영향을 미치지 않는다(신기철, 2004).

선택속성은 고객의 선호와 구매에서 차이를 보이는 상품속성에 대한 태도가 어떻게 형성되며 이러한 상품속성이 다른 속성들과 어떻게 구별되는가에 대한 것을 의미하기도 하고, 속성은 그 대상에 속하는 고유한 특성을 나타내며 선택속성은 선택과정에 미치는 영향요인으로서 비교대상에 대한 응답자의 서로 다른 선택의 결과에 따른 요소를 말하기도 하는데, 일반적으로 제품이나 서비스에 내재한 유무형의 성질을 말한다고 할 수 있다.

## 2) 펜션 선택속성의 개념

숙박시설이란, 관광객이 관광목적지에서 수면을 취하고, 기타 제반사항(세면, 휴식, 기타 부대시설 이용 등)에 대한 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 시설을 말한다.

숙박시설 선택속성이란, 관광객이 관광목적지에서의 숙박시설을 선택하고자 할 경우, 숙박시설의 대안들 가운데서 최종결정을 내리기까지 고려하게 되는 항목을 말하며(신기철, 2004), 고객이 펜션을 선택하는 펜션 선택과정도 일반제품의 경우와 마찬가지로, 문제인식, 정보탐색, 대안선택, 구매, 구매 후 평가의 5단계로 대별되는 구매의사결정과정을 거쳐서 결정된다(Burton, S., and L. A. Bobin, 1989).

효용극대화의 추구는 소비자 행동의 목표가 되는 것으로, 자신의 시간과 돈 등의 노력을 펜션을 이용하는 데 배분하여 극대의 효용을 얻고자 하는 것이 펜션이용자의 선택의 문제이다. 소비자는 이러한 선택에 있어 그들의 태도를 보이게 되는데, 소비자 태도 분석은 소비자의 욕구를 중요시하는 마케팅 환경으로 인하여 마케팅 활동은 더욱 복잡하고 어려워져 펜션의 판매를 촉진하기 위해서는 단순한 판매자료 이외에도 소비자 행동에 관한 정확한 분석과 정보를 필요로 하게 되었다. 이러한 측면에서 속성중요도는 상당한 의미를 가지다고 할 수 있다(이재곤, 1998).

펜션 선택속성이란 펜션을 이용하는 고객들이 펜션을 선택할 시 우선적으로 어떠한 속성을 중요시 여기는 중요도와 선택 후 지각하는 만족도를 의미하며, 구매의사에 중요하고 결정적인 영향을 제공하는 요소가 된다. 즉, 펜션 선택속성은 이용자들이 펜션을 이용할 경우에 누릴 수 있는 대상으로서 이용자의 펜션 선택에 커다란 영향을 미치게 되며, 이러한 부분이 결여된 펜션은 불만요소로서 이용자들의 선택대상에서 제외되기 쉽다. 반면, 이것이 충족된다 하더라도 그 펜션은 반드시 선택하거나 선호하지 않을 수 있다. 왜냐하면, 다른 펜션도 같은 속성을 동일하게 갖고 있다고 생각할 수 있기 때문이다. 따라서 펜션이 보유하고 있는 속성 중에서 선택에 영향을 미칠 수 있는 것과 그렇지 못한 것이 있으므로, 효과적인 마케팅 수립에 있어서는 선택에 결정적인 영향을 미칠 수 있는 속성을 파악하는 것이 중요하다(김진탁·김계섭·공기열, 2002).

펜션 선택속성은 일반제품에 비하면 그 특성이 아주 다양한데, 그것은 펜션의 유형이나 고객의 욕구가 아주 다양함에 기인한다. 또한 펜션은 일반 제조업의 시설이라는 유형의 상품뿐

만 아니라 무형의 인적서비스라는 독특한 상품이 추가적으로 결합되어 판매되어야만 제 기능이 발휘되는 특수한 상품이다. 고객의 취향에 따라 펜션선택에 큰 영향을 미치는 속성들이 아주 다양하다(이상태, 2007).

따라서 펜션의 선택속성은 일반 상품의 경우와 달리 고객의 의사결정에 미치는 영향이 매우 크다고 볼 수 있다.

### 3) 펜션 선택속성에 대한 선행연구

펜션의 선택속성에 대한 학술적 선행연구는 아주 미미한 편이다. 이것은 펜션업의 성장이 최근의 일이며, 펜션업의 빠른 발전 속도에 비해 학계의 연구가 이에 미처 따라가지 못하고 있기 때문이다.

본 연구에서는 이정학(2004), 신기철(2004), 강창수(2004), 김세운(2004), 김인호 외(2004), 김학길(2004), 이상태(2007)의 선행연구를 검토하여 각 선행연구에서 도출된 펜션의 선택속성을 중심으로 살펴보았다.

이정학(2004)은 펜션의 정의, 전문가 인터뷰, 이용자 인터뷰, 펜션 유통업체 설문, 호텔 선택속성을 바탕으로 1단계 50개의 관광펜션 선택속성을 도출한 후, 2단계 5개 집단별 속성 비교를 통하여 둘 이상의 공통성이 있는 항목을 추출한 결과 26개의 측정항목을 도출하였다. 이후 유사성이 있는 항목을 정리하여 최종 20개의 측정항목을 도출하여 실증연구를 통해 가족성, 체험성, 편의성, 연계성 등 4가지 항목으로 명명하였다.

신기철(2004)은 제주 관광객의 펜션 선택속성을 측정하기 위하여 기존의 선행연구를 토대로 주변경관 수려, 출발지에서 접근용이, 전원적 분위기 연출, 교통편리, 목재 등 자연친화적 외관, 바비큐장 등 다양한 부대편의시설, 쾌적한 냉난방시설, 취사가능, 객실의 청결과 안락, 관광지가 인근에 위치, 다양한 체험프로그램, 인근 다양한 레포츠 활동, 예약용이, 저렴한 비용 펜션이용, 친절서비스, 불편사항 신속처리, 이전 사용자의 평판, 조용한 휴식공간, 가족단위 여행에 적합 등 19개 선택속성을 도출하여 측정결과 최종적으로 입지, 체험, 서비스, 시설, 편의성 등 5가지로 구분하였다.

강창수(2004)는 위생 및 청결, 합리적 가격, 친절한 서비스, 안전성, 위치 및 환경, 다양한 부대시설, 예약의 용이성, 교통의 편리성, 건물의 외관미, 객실 분위기, 주변관광지와 연계, 불편



사항 신속처리, 주위의 소개 및 인지도 13가지 펜션 이용 요인을 추출하였다. 연구결과 위생 및 청결요인이 가장 중요하며 합리적인 가격, 친절한 서비스, 안전성 순으로 분석되었다. 주위의 소개 및 펜션의 인지도는 가장 낮게 나타났다.

김세준(2004)의 연구에서는 소비자들의 펜션 이용 행태를 파악하기 위해 이용요금, 위치, 주변환경과의 조화, 토속음식, 실내 인테리어, 취사도구, 편의시설, 주변 관광지 유무, 친절한 서비스, 이전 이용자의 평가, 지역문화 체험여부, 깨끗한 주변환경, 휴식공간 및 시설 등 13개 펜션 선택요인을 도출하였다.

김인호, 김신원, 허준(2004)은 교통, 시설관련, 펜션환경, 부대시설 관련 등 4가지 요소들로 구분하여 세부요인을 조사하였다. 교통요소에 속한 항목으로는 위치, 교통의 편리성, 소요시간이고, 시설관련요소의 항목은 객실상태, 프라이버시 보장, 화장실 및 세면시설, 주방 및 취사, 냉·난방시설, 객실 배치상태이고, 주변 및 실내환경 요소의 항목으로는 조용함, 조망지점, 수경요소, 수목의 종류, 정원상태, 휴식공간이고, 부대시설 관련요소에 속한 항목으로는 편의시설, 바비큐시설, 놀이시설, 동선체계 및 배치, 주변과의 조화를 도출하였다.

김학길(2004)은 펜션의 선택속성을 매력성, 서비스 질, 위험 및 청결요인, 시설요인, 입지요인, 접근성 요인 등으로 구분하였다. 선택속성으로는 입퇴실 절차, 예약, 건물외관 형태, 주변의 조용함, 주변 자연경관, 펜션의 내부구조, 테마형 이벤트, 주변 먹거리, 전화 및 인터넷 이용, 편의용품 확보 용이성, 관광지 안내, 객실 이용료, 화재안전대책, 주방시설 및 취사도구, 도난위험 방지, 침실 및 침구류, 각종 안전사고 예방책, 해충 보호장치, 시설이용안내, 부대시설 구비, 화장실 및 욕실 상태, 주위 환경과 조화, 주변 관광지의 접근성, 레저시설 접근성, 펜션 시설까지 접근성으로 구성하였다.

이상태(2007)는 펜션 선택속성을 도출하기 위해 1단계로 다양한 자료들을 활용하여 총 203개 항의 펜션 선택속성을 도출하였고, 2단계로 203개 항목에 대하여 중복이나 동일개념 활용 여부를 검토해 총 60개 항목을 추출하였다. 마지막으로 2단계에서 추출된 60개 문항은 측정상 어려움이 많아 전문가 의견 등을 토대로 다시 31개 문항으로 축소하였다.

이상과 같이 각 연구자들이 도출한 펜션 선택속성에 대해 정리해보면 다음 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 펜션 선택속성에 대한 선행연구

저자	년도	펜션 선택속성		
이정학	2004	1. 취사시설 2. 바비큐시설 3. 운동시설 4. 캠프화이어시설 5. 가정적인 분위기 6. 주변 관광지 연계 7. 주변 레포츠활동 연계	8. 가족동반 오붓한 시간 9. 산책 10. 자연관찰 신기성 11. 영농체험 12. 전원적인 분위기 13. 냉난방 쾌적성 14. 주인의 환대	15. 주인과의 대화 16. 객실의 청결 17. 객실의 안락 18. 예약의 편리 19. 접근의 용이 20. 상대적 가격가치
신기철	2004	1. 주변경관 수려 2. 출발지에서 접근용이 3. 전원적 분위기 연출 4. 교통편리 5. 목재 등 자연친화적 외관 6. 바비큐장 등 다양한 부대 편의시설	7. 쾌적한 냉난방시설 8. 취사가능 9. 객실의 청결과 안락 10. 관광지가 인근에 위치 11. 다양한 체험프로그램 12. 인근 다양한 레포츠 활동 13. 예약용이	14. 저렴한 비용 펜션이용 15. 친절서비스 16. 불편사항 신속처리 17. 이전 사용자의 평판 18. 조용한 휴식공간 19. 가족단위여행에 적합
강찬수	2004	1. 위생 및 청결 2. 합리적 가격 3. 친절한 서비스 4. 안전성 5. 위치 및 환경	6. 다양한 부대시설 7. 예약의 용이성 8. 교통의 편리성 9. 건물의 외관미 10. 객실 분위기	11. 주변관광지와 연계 12. 불편사항 신속처리 13. 주위의 소개 및 인지도
김세준	2004	1. 이용요금 2. 위치 3. 주변환경과의 조화 4. 토속음식 5. 실내 인테리어	6. 취사도구 7. 편의시설 8. 주변 관광지 유무 9. 친절한 서비스 10. 이전 이용자의 평가	11. 지역문화 체험여부 12. 깨끗한 주변환경 13. 휴식공간 및 시설
김인호 김신원 허준	2004	1. 위치 2. 교통의 편리성 3. 소요시간 4. 객실관리상태 5. 프라이버시 보장 6. 화장실 및 세면시설 7. 주방 및 취사	8. 냉·난방시설 9. 객실 배치상태 10. 조용함 11. 조망지점 12. 수경요소 13. 수목종류 14. 정원상태	15. 휴식공간 16. 편의시설 17. 바비큐 시설 18. 놀이시설 19. 동선체계 및 배치 20. 주변과의 조화
김학길	2004	1. 입퇴실 절차 2. 예약 3. 건물외관 형태 4. 주변의 조용함 5. 주변 자연경관 6. 펜션의 내부구조 7. 테마형 이벤트 8. 주변 먹거리 9. 전화 및 인터넷 이용	10. 편의용품 확보 용이성 11. 관광지 안내 12. 객실 이용료 13. 화재안전대책 14. 주방시설 및 취사도구 15. 도난위험 방지 16. 침실 및 침구류 17. 각종 안전사고 예방책 18. 해충 보호장치	19. 시설이용안내 20. 부대시설 구비 21. 화장실 및 욕실 상태 22. 주위 환경과 조화 23. 주변 관광지의 접근성 24. 레저시설 접근성 25. 펜션시설까지 접근성
이상태	2007	1. 예약이 편리 2. 불편사항 신속처리 3. 객실이 청결 4. 휴식공간이 있음 5. 손님맞이가 친절 6. 인근 다양한 레포츠 활동 7. 산책하기 좋다 8. 다양한 체험 프로그램	9. 저렴한 비용 펜션이용 10. 가격부담이 적음 11. 숙박시설의 가격이 적절 12. 비용 이상의 서비스 13. 부대시설 구비 14. 건물 외관의 아름다움 15. 이국적인 분위기 16. 객실이 안락	17. 바비큐시설이나 수영장 갖추고 있음 18. 위생적 19. 주변 관광지 연계 20. 렌트카로 접근용이 21. 진입도로 찾기 쉬움 22. 주변경관이 수려함

자료 : 이정학(2004), 신기철(2004), 강찬수(2004), 김세준(2004), 김인호 외(2004), 김학길(2004), 이상태(2007) 참조

#### 4. 펜션 이용객의 만족

##### 1) 펜션 이용객 만족의 개념

고객만족이란 마케팅 사고의 중심적 개념으로써 1970년대 이후 학계와 업계의 주목을 받아 왔다(이정학, 2003). 고객만족이란 개념에 대해서는 학자나 혹은 연구기관에 따라 다양하게 정의를 내리고 있기 때문에 이에 대한 명확한 정의를 내리는 것은 쉽지 않다. 미국마케팅협회(AMA: American Marketing Association)의 정이에 따르면 '고객만족은 필요나 욕구에 의해 생겨난 기대를 충족시키거나 초과할 때 발생하게 되고, 반대로 기대에 미치지 못할 때에는 불만족이 발생한다'라고 하고 있다(백미영·한상립, 2007). 즉, 고객만족은 고객의 욕구와 기대에 최대한 부응하여 그 결과로 상품, 서비스의 재구입이 이루어지고 고객의 신뢰감을 지속하게 하는 것이라 할 수 있다(이수현, 2007).

만족의 개념은 학자들마다 그 관점을 달리 하고 있으며, 연구대상에 따라 소비자 만족, 고객 만족, 관광자 만족 등 여러 가지로 만족에 관한 용어를 사용하고 있다.

만족은 상대적 척도로 보통 기대와 실제상황 사이의 차이로 정의되며, 기대치에 못 미치면 불만족을 갖게 되고, 기대와 유사하거나 더 나을 경우에는 만족하게 된다.

만족은 대체로 기대불일치의 관점, 감정 혹은 정서적 반응의 관점, 관광성과의 관점, 공정성 등 다양한 관점에서 논의 되고 있는데 이러한 관점들은 만족의 이론에 근거하여 논의되고 있다(조승행, 2005).

관광자 만족은 관광활동의 궁극적 목적이라고 할 정도로 중요한 개념이다. 관광자 만족의 개념은 '동기(motive)', '선호(preferences)', '심리적 결과(psychological outcomes)', 그리고 '경험기대(experience expectations)'와 같은 다양한 용어들로 다루어져 왔다(Manning, 1986:80). 이러한 접근방법은 관광자들이 요구에 부합하여 만족하게 될 관광에 대한 요구(needs)와 동기(motivation), 경험의 유형(kinds of experience) 등을 인지하는 것으로 가정하고 있으며, 관광객들은 만족, 충족된 심리적 산출 등을 정확히 판단할 수 있다는 것을 의미한다(Mennell and Iso-Ahola, 1987)

관광자 만족은 개념적으로 관광자가 기대했던 관광지와 방문 후 성과 측면에서 이용에 대한 투자비용과 편익을 비교한 결과라 할 수 있으며, 조작적으로는 여러 가지 속성에 대한 편익의 합으로 측정될 수 있는 태도라 할 수 있다. 즉, 관광자 만족은 관광자가 방문 전 기대와

방문 성과와의 일치여부 과정에서 형성되는 소비자 태도라 할 수 있다(신기철, 2004).

이러한 만족을 정의하는데 있어 관광자 만족을 크게 두 가지로 구분하여 접근할 수 있다. 하나는 관광소비경험에서 발생한 결과(outcome)와 평가과정(process)에 초점을 두고 정의하는 것이다.

전자의 관점으로 본 만족은 관광자들이 달성한 동기와 목적의 정도를 검토하는 것(Stankey, 1972), 대가에 대해 적절히 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 인지적 상태(Howard & Sheth, 1969), 구매한 특정제품이나 서비스, 쇼핑이나 구매행동 같은 형태와 관련된 또는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응(Westbrook & Reilly, 1983), 불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태(Oliver, 1981), 제품에 대한 구매 후 실제성과와의 지각차이 평가에 따른 고객의 반응(Tse & Wilton, 1988), 관광을 하는 동안 또는 하고 난 다음에 관광자 자신이 관광경험에 대해 개인이 내리는 전반적 평가로 관광경험 총체에 대한 일종의 태도(Lounsbury & Poilik, 1992), 관광지에 대해 관광자가 가졌던 기대와 관광자 경험과의 상호작용의 결과(Pizam & Reichel, 1978), 기대에 대해 불일치를 경험하는 경우의 감정과 관광소비경험에 대해 사전적으로 관광자가 갖는 감정이 복합적으로 야기시키는 전체적인 심리상태(Dann, 1978), 위락이나 관광활동의 참여로부터 나타나는 심리적 결과인 관광자의 경험품질(Crompton & Love, 1995) 등으로 정의할 수 있다.

후자의 관점에서 보면 만족은 소비경험이 최소한 기대되었던 것보다는 좋았다는 평가(Hunt, 1977), 선택된 대안이 그 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 주관적인 평가(Geva & Goldman, 1991), 사전 기대와 소비 후 지각된 성과 사이의 차이에 대한 소비자의 반응(Van Raaij & Francken, 1984), 선택된 대안이 그 대안에 대한 사전 신념과 일치되었는가에 대한 평가(J.F. Engel & D.Blackwell, 1982), 만족은 기회에 노출된 이후에 생성되는 관광객의 정서적 상태(Baker & Crompton, 2000) 등으로 규정할 수 있다(김수진, 2007).

학자들마다 제각기 다른 관점에서 만족에 대한 개념을 규명하고 있으나 몇가지 공통점을 도출할 수 있다.

첫째, 만족은 서비스 또는 관광을 하고 체험하는 과정에서 발생하는 관광의 결과에 대해서 지니게 되는 인식상태이자 총체적 평가라는 점이다.

둘째, 만족은 관광자 개인적인 차원의 주관적인 평가라는 점이다.

셋째, 이 평가는 기대, 태도, 정서·감정이 개입된 심리적 차원의 평가라는 점이다.

따라서 관광자 만족이란 서비스 또는 관광의 이용, 관광의 과정에서 경험하게 되는 관광의 결과에 대한 관광자 개인적 차원에서의 총체적이고 주관적 평가라고 할 수 있다.

이상과 같이 요약정리 해보면 소비자인 펜션 이용 관광객의 만족은 펜션 시설 또는 이에 대한 서비스를 고객의 기대 이상으로 충족시켜 재방문율을 높이고 그 선호도가 지속적으로 유지되는 상태'라고 말할 수 있다(이상태, 2007).

<표 2-4> 연구자별 만족의 정의

구분	연구자	년도	만족의 정의
결과지향적	Howard & Sheth	1969	대가에 대해 적절히 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 인지적 상태
	Stankey	1972	관광자들이 달성한 동기와 목적의 정도를 검토하는 것
	Pizam & Reichel	1978	관광지에 대해 관광자가 가졌던 기대와 관광자 경험과의 상호작용의 결과
	Dann	1978	기대에 대해 불일치를 경험하는 경우의 감정과 관광소비경험에 대해 사전적으로 관광자가 갖는 감정이 복합적으로 야기시키는 전체적인 심리상태
	Oliver	1981	불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태
	Westbrook & Reilly	1983	구매한 특정제품이나 서비스, 쇼핑이나 구매행동 같은 형태와 관련된 또는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응
	Tse & Wilton	1988	제품에 대한 구매 후 실제성과와의 지각차이 평가에 따른 고객의 반응
	Lounsbury & Poillik	1992	관광을 하는 동안 또는 하고 난 다음에 관광자 자신이 관광경험에 대해 개인이 내리는 전반적 평가로 관광경험 총체에 대한 일종의 태도
	Crompton & Love	1995	위락이나 관광활동의 참여로부터 나타나는 심리적 결과인 관광자의 경험품질
과정지향적	Hunt	1977	소비경험이 최소한 기대되었던 것보다는 좋았다는 평가
	J.F. Engel & D.Blackwell	1982	선택된 대안이 그 대안에 대한 사전 신념과 일치되었는가에 대한 평가
	Van Raaij & Francken	1984	사전 기대와 소비 후 지각된 성과 사이의 차이에 대한 소비자의 반응
	Geva & Goldman	1991	선택된 대안이 그 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 주관적인 평가
	Baker & Crompton	2000	만족은 기회에 노출된 이후에 생성되는 관광객의 정서적 상태

자료 : 김수진(2007), 신기철(2004) 참조

## 2) 펜션 이용객 만족의 측정

만족에 대한 조사는 시장조사의 일환으로 고객 만족도를 높여 고정 고객층의 이탈방지를 통해 재구매를 높이고 안정적인 이익을 확보하는데 있다. 즉, 만족도의 측정은 자사의 제품 또는 서비스를 평가함으로써 향후 마케팅 전략을 위하여 객관적인 진단을 가능하게 한다.

만족의 측정은 만족을 보는 관점의 시각에 따라 연구자들마다 다양한 측정방법으로 접근하고 있다.

만족을 측정하는 대표적인 방법으로는 기대불일치(disconfirmation) 이론을 들 수 있는데, 이 이론은 Parasuraman · Berry & Zeithaml(1985)이 SERVQUAL을 개발함으로써 정형화되기 시작하였으며, 이후 서비스 마케팅 분야에서 가장 영향력이 큰 연구 패러다임이 되었다(이정학, 2003).

Lawton · Weaver & Faulkner(1998)는 고객만족을 전체 만족도와 속성별 만족도로 분리하여 측정한다. 그리고 Bolton & Drew(1991) 등의 학자는 만족은 좋고 나쁨의 범주에서 고객이 측정하는 것으로 지각된 경험과 관련하여 측정하고 있다.

특히 Noe(1987)는 고객만족의 연구 틀을 동기모델, 쾌락모델, 기대-불일치 모델 등으로 구분하여 조사하였고, Fummito(1991)는 총체적 경험과 기대를 구성변수로 하여 만족도를 제시하고 있다(이상태, 2007).

전반적 만족도 측정에 있어서는 국내의 만족도 관련 연구에서 오정학과 김유일(2001)이 주 제공원 이용자의 만족도 측정을 위하여 Morscardo & Pearch(1986)의 포괄적 측정방식을 택하여 전반적 만족도, 추천의도, 재방문 의도 등의 항목을 포함시켜 복수항목으로 된 만족개념을 측정 후 합산평점으로 만족지수를 도출하였다(박석희 · 부소영, 2002).

Geva & Goldman(1991)은 전반적인 만족도를 측정하기 위하여 3개의 항목 즉, '전반적으로 만족했습니까?', '기회가 되면 재방문 하겠습니까?', '이곳을 다른 사람에게 추천하시겠습니까?' 등을 Likert 5점 척도로 측정(A. Geva and A. Goldman, 1991)하였고, 박창규(1997)는 만족 측정 변수로 3개의 항목 즉, '나는 이곳 방문에 만족한다', '나는 이 곳 방문으로 행복하다', '나는 이 곳을 잘 선택했다고 생각한다' 등을 Likert 7점 척도로 측정(박창규, 1997)한 바 있다.

또, 이정학(2003)은 펜션 이용 후 만족도 측정 변수로 '전반적으로 만족하였다', '이용 후 기분이 좋아졌다', '이용 후 즐거웠다' 등 3개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였고, 이상태(2007)는 펜션 이용 후 만족도 측정 변수로 '전반적으로 만족스러웠다', '이용이 유쾌하였다', '이용이 기분 좋은 경험이었다' 등 3개 항목을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

신기철(2004)은 전반적인 만족도를 측정하기 위하여 3개의 항목 즉, ‘전반적으로 만족하셨습니까?’, ‘다음 기회에 귀하께서 이용한 숙박시설을 다시 방문 하시겠습니까?’, ‘주변에 귀하께서 이용한 숙박시설에 대하여 말씀하시겠습니까?’ 등을 Likert 5점 척도로 측정(신기철, 2004)하였고, 이수현(2007)은 펜션에 대한 만족도 측정 변수로 ‘펜션의 전반적인 시설과 규모에 대한 만족정도’, ‘펜션 운영자의 서비스에 대한 만족정도’, ‘방문 전 기대와 비교했을 때와 방문 후의 만족정도’, ‘방문 후 펜션에 대한 전반적인 만족정도’ 등 4개 항목을 Likert 5점 척도로 측정(이수현, 2007)하였다.

이와 같이 많은 학자들이 펜션 이용객 만족도를 측정하기 위하여 다양한 변수를 사용하고 있는데 1980년대 이후 주요 고객만족의 측정을 위한 구성요인은 다음 <표 2-5>과 같다.

<표 2-5> 펜션 이용객 만족 측정 구성요인

연구자	년도	펜션 이용객의 만족 변수
Oliver	1983	만족/불만족 기대불일치
Noe	1987	동기모델, 쾌락모델, 기대불일치 모델
Tse & Wilton	1988	지각된 경험
Fummitto	1991	경험의 총체, 기대
Bolton & Drew	1991	지각된 경험
Geva & Goldman	1991	전반적인 만족, 재방문, 타인추천
Lounsbury & Polk	1992	경험의 평가, 긍정적인 감정의 상태로서 주관적인 평가
박창규	1997	전반적인 만족, 행복, 선택만족
오정학·김유일	2001	전반적 만족도, 추천 의도, 재방문 의도
이정학	2003	전반적인 만족, 기분여부, 즐거움 여부
신기철	2004	전반적 만족, 재방문 의도, 추천 의도
이상태	2007	만족, 유쾌함 여부, 기분여부
이수현	2007	시설과 규모에 대한 만족, 운영자의 서비스에 대한 만족, 방문 후의 만족, 전반적인 만족

자료 : 이정학(2003) 참조

본 연구에서는 펜션 이용객의 만족을 선택속성의 각 요인에 따른 전반적인 만족으로 조사하고자 한다.

### Ⅲ. 펜션 사례분석

#### 1. 해외 펜션현황<sup>1)</sup>

##### 1) 프랑스의 펜션

프랑스 펜션은 일반적으로 지트(Gite)로 지칭되고 있다. 지트는 집 전체나 가옥의 독립된 일부분을 빌려주는 대가민박(貸家民泊, Gite Rural)과 침실만을 제공하는 대실민박(貸室民泊, Chambre d'hte)이 있으며, 어린이민박(Le Gited'enfants)과 농가캠핑(Le Camping a la Ferme), 단체체류민박(Le Gited'etape Dtde S'ejour), 휴가용 오두막(Le Chalet-loisir) 등이 있다. 대실민박에서 제공되는 주택은 민가, 농가, 중세의 성, 수도원 등 다양하며 침실과 화장실 이외에 민박자 전용시설(거실, 주방 등)을 갖추고 있는 곳도 있다.

프랑스에서는 제2차 세계대전 이후 바캉스 문화가 정착되었는데 주로 귀족들이 농촌과 농가에서 휴가를 보내는 풍조가 유행하였다. 그 후 1936년, 연간 15일의 법정 연차 유급휴가제도가 제정되어 일년에 적어도 5주 이상 휴가를 갖도록 정해져 값싼 숙박지로 농가들이 주목을 끌게 되면서 농촌체류관광이 대중적으로 보급되었다(유지운, 2004).

지트는 프랑스어로 '집'을 의미하며 오늘날 일반적으로 농가에서 관광객들에게 임대하는 집을 의미한다. 1951년 알프스 지역에서 마을의 민가를 관광객에게 빌려주면서 시작되었는데, 이는 농촌의 자구노력과 장기휴가에 따른 저비용 숙박시설의 필요성에서 출발했다.

지트 드 프랑스(Gite de France)』 전국연맹의 민박사업국은 프랑스 최대의 민박 조직이며, 1955년에 정부의 보조를 받아 전국의 농촌 민박을 체계화하고 단일 조직망으로 연결하였다. 지트 연맹이 체계화한 민박 유형은 전체 5가지 유형으로 독채대여형과 객실 대여형, 아동 민박, 농가 캠핑, 간이 민박 등이 있다.

이들 민박 농가는 지트 연맹이 정한 등급 기준에 따라 최저 1등급에서 최고 4등급까지 등급을 보리의 수로 표시하는데, 등급심사는 지트 연맹 도협회위원회가 맡고 있으며, 유효기간은 5년, 등급 인정은 각 위원별로 환경과 옥외설비, 건물의 상태, 실내설비 및 실내장식을 평가하

1) 제주대학교 관광과경영경제연구소(2004)의 '제주지역 민박형 펜션 이용객의 이용성향 분석'과 양창용 (2005), 제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에 관한 연구, 제주대학교 관광경영학과 석사학위논문 참조



여 기준 점수에 도달할 경우에만 부여하고 있으며, 농업회의소에서 운영하는 농촌관광 프로그램은 지트연맹의 민박사업에 비해 훨씬 내용이 다양하다.

이 사업은 1981년부터 「농가에 오신 것을 환영합니다(Bienvenue a La Ferme)」라는 공동 상표 운동으로 시작되었는데, 여기에서는 농업회의소가 별도로 정한 등급 기준을 적용하고 있다. 프로그램은 농가 민박과 레스토랑, 레저 등 3종류로 구분되며, 농가별로 다양한 세부 프로그램이 운영되고 있다.

프랑스에서는 농촌민박을 더욱 활성화하기 위하여 향후 추진 사업으로 정보서비스와 예약 시스템을 개선하고, 민박 이용자를 위한 도로표지판을 확충하는 한편, 이용객의 욕구(needs)에 부응하는 레저형 민박 개발에 주력하고 있다.

정보서비스와 예약시스템은 가정에서 안내서를 받아보고 전화 이용을 통해 신용카드로 예약 및 대금결제를 할 수 있도록 개선하고 있고, 또한 관광객의 민박 이용을 증대시키고 이용자의 편의를 돕기 위해, 주요도로변에 표지판을 세우고, 아스팔트 도로 위에도 민박 지역을 알리는 표시를 할 수 있도록 추진 중이며, 이용객의 욕구 변화에 따라 민박도 새로운 유형으로 발전을 모색하고 있는데, 최근에는 민박을 하면서 스포츠나 레저를 즐기려는 이용객이 늘어나 낚시, 승마, 스키 등 다양한 레저형 민박을 개발하고 있다.

## 2) 독일의 펜션

독일의 경우 펜션에 해당하는 게스트하우스(Gasthaus)를 들 수 있다. 우리나라 여관과 비슷한 형태로 운영되며 가정적인 분위기를 제공한다. 객실은 싱글룸과 더블룸이 일반적이다(유지윤, 2004).

독일에서의 전원관광(rural tourism)또는 농업관광(agri-tourism)은 '전원에게 보내는 휴가'와 '농가에서 보내는 휴가'로 나누어져 있다. '전원에서의 휴가'란 작은 호텔이나 식사가 나오는 가족용 펜션 등에서 1주일 정도를 보내는 바캉스를 의미한다.

독일에서는 1960년대 이전에 농촌에서 휴가를 보내는 일은 있었지만, 이는 농가가 관광객을 위해 객실을 별도로 마련한 것이 아니고, 가족적인 분위기에서 며칠동안 재워주는 형태이다. 1960년대 후반에 이르러 독일의 남부지역인 바이에른 주에서 농업을 관광에 접목시킨 「바이에른의 길」이라는 정책이 처음 시도되었는데, 여기에서 독일의 농촌관광이 시작되었다. 바이에른 주는 오스트리아에 인접한 알프스의 산악지역으로서, 농업조건이 불리한 인구 과소 지역이었다. 따라서 바이에른 주 정부에서는 소규모 가족농을 중심으로 농업을 유지할 수 있는 정

책을 구상하게 되었고, 그 결과 산비탈의 낙농축산과 관광을 연계하는 방안이 모색되기 시작했다.

이와 같이 농업조건이 불리한 지역에서 농업과 관광을 접목시키려는 독일의 농촌관광 구상은 인접한 바덴 주, 뷔르템베르크 주 등으로 확산되고, 많은 농가가 참여하게 되어 오늘날 '농가에서 휴가를'이라는 농촌관광 운동으로 발전하였는데, 독일의 농촌관광 관련 조직으로는 독일 농업협회(DLG)와 식량농업부 정보서비스협회(AID), 독일 농민연맹, 농업신용은행 등이 있다.

독일 농업협회는 1965년부터 농가의 민박사업에 관심을 갖고 민박 상품의 규격과 품질을 통일시켜 오늘날의 DLG 인증 민박을 육성해 왔고, 식량농업부의 정보서비스협회는 민박 경영 농가를 위해 연수프로그램을 운영하고, 정부의 보조정책 등 정보서비스를 제공하며 민박 농가를 지원하여 왔다. 독일 정부는 농가의 민박 사업을 지원하기 위해 농가가 민박을 경영하는 경우 보조금과 저리 융자금을 지원하고 있다. 보조금은 개별농가(사업체) 투자촉진보조정책(EIP)과 농업 융자 정책(AKP), 구 동독주에 대한 정책 등의 일환으로 지급하고 있다.

저리 융자금은 농업신용은행의 특별 융자 프로그램에 따라 받을 수 있는데, 융자 대상으로는 농가의 겸업 촉진 투자와 지역 경관의 보전이미지 향상, 농촌 후계자, 젊은 층의 활동 공간 건설 등이 포함되어 있고, 이 밖에도 민박농가를 지원하는 정책은 EC의 장려 조치와 유럽부흥 프로그램 특별 대출, 연방주 정부의 장려책, 기타 사업 상담 등이 있다.

독일의 농촌관광은 프랑스에 비해 소박하며 농가에서 조용하게 휴가를 보내려는 이용객을 위주로 숙박과 레저형이 발달되어 있는 특징을 보이는데, 농촌의 숙박시설로는 객실형 민박(privatzimmer)과 별채형 민박(ferienwohnungen), 여관(gastehaus), 하숙(pension), 간이특급 호텔, 유스 호스텔, 야영장 등이 제공됨. 레저시설로는 공공시설인 다목적 온천시설(cure house)과 향토박물관, 음악당 등이 있으며, 농가의 사유 시설로 승마장, 자동차 야영장(camping car) 등이 있다.

한편, 독일농업협회(DLG)와 식량농업부 정보서비스협회(AID)는 「농가에서 휴가를」 보내자는 농촌 민박 프로그램을 운영하고 있는데, 이 프로그램은 이용객에게 양질의 서비스를 제공하고자 협회가 품질을 인증한 농가만이 사업에 참여할 수 있도록 하고, DLG의 품질보증마크는 국립특허기관(RAL)이 인정한 'DLG점수' 마크에 관한 기본 규칙에 따라, 각 지역의 담당 위원회의 심사를 거쳐 부여되며 유효기간은 3년으로 되어 있다. 심사위원회는 농업상담소, 농업종사자, 농협, 지방자치단체, 지역진흥단체, 관광협회, 금융기관, 호텔, 음식점협회, 소비자단체의 대표들로서 최고 9명의 위원으로 구성되며, 그중 1명은 반드시 여성으로 정하고 있다. 품

질 보증은 5가지 민박 시설을 대상으로 하며, 각 시설의 용도에 따라 평가기준이 조금씩 다르다. 독일은 관광객에 대한 조사연구를 토대로 농촌관광의 활성화 방안을 모색하고 있다. 독일 관광연구협회의 조사 결과, 농가에서 휴가를 보내는 사람들은 가족적인 유대관계와 시골의 조용함, 어린이의 놀이터, 스포츠 장소, 영농 체험, 인적 교류, 동물 동행 등을 원하는 것으로 나타나고 있다.

독일에서 민박이 발달하게 된 큰 계기는 ‘농촌에서 휴가를(Uraub and dem Bauernhof)’사업의 추진이다. 보통 독일 농민들은 빈방을 2개 이상 보유(보유율 70% 이상)하고 있다. 1970년대 들어 ‘농촌에서 휴가’를 사업 추진이 본격화 되면서 각 방 내부에 화장실, 목욕탕 설치가 확대되기 시작했고, 이 사업으로 인해 B&B 스타일의 민박형태가 자리 잡게 되었다. 독일 정부는 7시 이하까지 비과세 처리하였으며 현재 15시 이하로 크게 완화하였다(유지윤, 2004).

### 3) 영국의 펜션

영국은 소규모 민박을 중심으로 숙박형과 식사형이 발달되어 있다. 대부분의 민박 농가는 건물을 신축하지 않고, 있는 그대로 시골의 생활이나 문화, 역사적 유산, 풍경, 마을 주민의 환대 등을 관광 상품화하고, 민박의 운영형태는 농가 일손을 줄이기 위해 침대(bed)와 아침식사(breakfast)만을 제공하는 B&B형 민박이 주류를 이루고 있다.

영국은 1970년대 유럽대륙에서 농촌관광을 받아들여, 영국 고유의 농촌다움을 보전하려는 농촌관광으로 발전시켰다. 당시 유럽에서는 리조트형 관광개발의 폐해가 알려지면서, 대형으로 상업화된 관광개발을 지양하고 지역의 생활이나 환경을 배려하는 관광이 모색하였고, 이는 1947년부터 ‘도시농촌계획법’을 제정하고, ‘농촌다움의 보호’를 중시해온 영국의 전통에 일치되는 것으로 영국에서는 농촌다움을 해치는 리조트형 농촌관광을 전혀 시도하지 않았으며, 농가의 민박 사업은 1960년대부터 당시 농산물의 과잉으로 농가 소득이 줄어들게 되자 일부 농가에서 경영을 다각화하기 위한 방편으로 모색되기 시작했다.

1970년대 후반에 이르러 영국에서는 이른바 ‘휴가 사업(holiday business)’이라는 이름으로 농촌관광이 활성화되었는데, 이때 농촌관광 추진 조직으로 농장휴가국(Farm Holiday Bureau)과 관련 정부기관이 참여하게 되었다. 농장휴가협회는 종전의 자발적인 농가 민박을 전국적인 네트워크로 연결하고, 공동 마케팅 활동을 벌이기 위해 1983년에 설립되었다. 이 협회는 1989년에 협동조합으로 독립하여 활동하고 있으며, 회원들의 회비와 안내서 판매수입 등으로 운영되고 있다. 주요 활동으로 회원에 대한 자문이나 정보제공, 마케팅전시회 기획, 연수회 개최,

안내서 발행 등을 수행하고 있다.

한편 영국은 농촌휴양지계획(country access scheme)과 농촌경관 관리인제도(country stewardship scheme)를 시행하여 농촌관광 사업에 참여하는 농가에게 농촌경관을 보전한다는 명목으로 보조금을 지급하고 있으며, 농촌휴양지계획은 의무적으로 휴경되는 농지에 산책로 등을 조성하는 경우 국가가 농가에게 보상하는 제도로써 1994년에 도입되었다.

즉, 농촌경관 관리인 제도는 전통적인 농촌경관 6가지를 복원 또는 보전하여 휴양시설로 이용하고자 농가와 계약을 맺고 보조금을 지급하는 제도로써 1991년부터 시행되고 있는데, 이 제도에 따라 영국은 역사적 경관, 석회암지대의 초지경관, 저지대의 평화로운 경관, 수변의 경관, 해안선의 경관, 구릉지 경관을 농촌의 전통적인 경관으로 선정하여 관리하고 있다.

한편, 영국에서도 1983년에 설립된 농장휴가협회가 전국 민박 농가를 공동네트워크로 조직하고 공동 상표를 사용하며 민박 프로그램을 제공하고 있는데, 영국은 민박 농가의 등급 판정을 정부관광국에서 담당하고 있는 점이 특징이다. 민박 농가의 등급은 왕관(crown)으로 표시하며, 최저 등록(listed)에서 최고 5관(five crown)까지 6등급으로 구분하고 있다. 일반적으로 영국의 민박농가는 등록에서 3관까지의 등급에 포함할 수 있다.

보통 등급판정은 침실, 욕실, 화장실, 기타 부수적 서비스를 기준으로 이루어지며, 불시에 관광국 직원이 방문하여 점검한다. 이와 같이 영국에서는 최근 농가의 민박 사업이 발전됨에 따라 민박과 병행하여 농가에서 제공할 수 있는 다양한 농장 관광상품 개발에 주력하게 되었는데, 이러한 경향은 농어업식량부가 1980년대 후반부터 농업경영 다각화사업을 장려함에 따라 촉진되었다.

이밖에도 농장의 관광자원을 개발하기 위해 1991년에는 '전국 농장매력물 네트워크(national farm attraction network UK)' 설립되어 농장 내 공예센터, 농장박물관, 경관박물관, 클레이사격 등 다양한 프로그램을 개발추진하고 있다.

#### 4) 일본의 펜션

일본에는 열 개 정도의 객실이 있는 서양식 구조의 숙박시설이 있는데 이를 펜션이라고 한다. 이 숙박시설은 대부분 가족이 경영하는 경우가 많으며 가족처럼 편안한 분위기를 연출한다. 펜션의 위치는 주로 산이나 호수, 해변의 리조트 지역에서 찾아볼 수 있고 이러한 측면은 우리나라의 펜션과 크게 다르지 않다(김성규, 2007).

일본의 경우는 민박과 광송이 여관업법의 적용을 받으며, 간이숙박업으로 분류된다. 일본관

광협회의 분류에서는 민박과 팡송을 호텔, 여관과 더불어 민영숙박시설로 분류하고, 비교적 저렴한 요금으로, 가정적인 서비스를 받을 수 있기 때문에 많은 사람들이 선호하고 있다.

민박과 팡송 중 펜션과 유사한 것은 팡송이다. 팡송은 서양의 펜션을 모방한 것으로 '가족이 경영하는 소규모 서양식 호텔'이라 할 수 있는데, 저렴한 가격으로 수준 높은 서양식 숙박시설을 이용하고자 하는 일본인들의 수요에 부응하기 위하여 개발되었으며, 주로 젊은 세대에게 인기가 있는 실정이다.

팡송은 1970년에 제1호가 개업한 이래 민박시장과 경쟁하면서 그 수가 점점 증가해왔고, 1975년 이후 1990년대 초까지 20%의 성장을 보였으나 1992년 2,766개를 정점으로 감소하기 시작했다. 이는 일본경제의 거품이 거친 이후 숙박자수 감소와 숙박단가의 저하에 따라 시장 규모가 다소 축소되었기 때문이다.

1973년에 팡송시스템 개발(pension system development)이라는 회사가 설립되어 용자알선까지 담당하는 일종의 프랜차이즈 방식 경영시스템을 구축한 바 있는데, 일본의 팡송은 대부분 5~10실 정도로 도시생활에 염증을 느낀 중년부와 정년퇴직이후 노후사업으로 부부가 경영하고 있으며, 객실은 대부분 2인 1실로 되어 있고 식당, 욕실 및 화장실을 갖추고 있다(김성규, 2007). 특히 욕실은 온천을 이용하여 실내의 농촌에 시설되는 경우가 많다. 일본지역에서도 나가노현 지역에 가장 많은 펜션이 개발되어 있고, 시즈오카현 이토고원 지역에는 약 167개소가 밀집되어 있는 실정이다.

인허가 및 사후관리는 팡송업도 호텔, 여관, 간이숙소, 하숙시설 등과 마찬가지로 여관업법(旅館業法)의 적용을 받고 후생성(厚生省)이 관장하며 주변에 유치원, 교회 등이 없어야 하며, 영업허가는 도도부현지사(都道府縣知事)의 허가를 받아야 하고, 영업시설에 대한 관리감독은 현(縣) 산하 보건소가 담당하며, 허가관청에서는 비정기적으로 위생 점검을 실시하고 있다. 주로 소독, 냄새, 환기 등 청결 유지와 식품류의 냉장 보관상태 등을 점검하고 있다.

펜션시설의 요금은 조금씩 차이는 있으나 1박기준 7천엔에서 9천엔 정도이며 주 고객은 연인, 명절 때 가족, 테니스 그룹 등이며 이러한 인연으로 다시 찾아오는 고객이 많다. 일본의 대부분의 펜션에서는 손님들이 직접 취사행위는 할 수 없다는 특징이 우리나라와의 차이점이다.

일본의 경우 지역단위, 전국단위로 펜션업협회가 구성되어 있으며, 회원간의 친목도모와 이벤트행사 추진, 관광관련 잡지 등 펜션 홍보를 하고 있으며, 예약업무는 펜션업자가 인터넷을 통하여 직접 홍보하고 있다. 이처럼 펜션상품의 품질 유지를 위해 신규 가맹자들에 대해서 매우 엄격하게 심사되며, 펜션 경영자 단체는 펜션 상품을 홍보해 줌으로써 농가의 홍보비용을

줄이고 이용객에게는 신뢰감을 주고 있다. 특히, 서비스의 질을 높이고 사업을 다각화하기 위한 훈련과 새로운 펜션 경영자를 육성하기 위한 교육을 강화하여, 펜션상품을 다각화하면서 레크레이션, 농가의 생산 및 생활 체험을 위한 새로운 상품도 꾸준히 개발되고 있다는 특징이 있다.

## 2. 우리나라 펜션현황

우리나라의 펜션은 '88 서울올림픽'의 개최와 함께 외국 관광객의 유치가 범국민적인 과제가 되었다. 따라서 지금까지의 국내 숙박시설로는 그 수요를 충족하기 어려웠다. 그 시기에 맞춰 이제까지와는 다른 새로운 형태의 숙박시설이 선보이기 시작했는데 그것이 바로 펜션이다(김수동, 2003).

우리나라 펜션의 경우는 '고급민박개념'에 속하나 민박과는 차별성이 있는 새로운 숙박형태이다. 펜션이 우리나라에 도입된 것은 2000년 1월 28일 '제주도개발특별법 및 동법 시행령'에 놓여준 휴양펜션업의 등록 및 사업계획에 관한 사항 등을 포함시키면서 부터이다(김후태, 2007).

우리나라 펜션의 분포적 특성은 강원도, 제주도, 경기도 지역에 많은 수의 펜션들이 집중되어 분포하고 있다는 것이다. 한국관광펜션협회의 자료에 의하면 2004년 6월 기준으로 우리나라 펜션은 전국적으로 약 600여개가 운영 중에 있다. 이 중 강원도가 203개로 전체의 35%이고, 경기도가 175개로 전체의 30%, 제주도가 109개로 전체의 19%를 차지하고 있다. 즉, 이 세 지역에 입지한 펜션이 전체의 84%를 차지하고 있고, 나머지 지역에 입지한 펜션이 16%를 점하고 있어 펜션의 입지가 매우 편향적이고 선택적으로 나타났다(박희정, 2004).

최근 주 5일제 근무 도입에 따라 관광객 수가 증가하면서 신설되고 있는 펜션의 수는 급증하고 있는 추세를 보이고 있으며 기존의 일반민박주택을 개축하거나 증축, 보완하여 고급화하고 있는 숙박시설도 있다(문혁, 2004).

펜션이 압도적으로 집중한 강원, 제주, 경기 지역 이외에도 충청남도에 42개로 전체의 7%에 해당하는 펜션이 분포하고 있고, 경상남도는 16개, 경상북도는 20개로 각각 전체의 3%의 분포를 보이고 있다. 전라남도는 5개로 전체의 1%, 전라북도는 7개로 전체의 1%를 차지하고 있으

며, 충청북도는 6개로 전체의 1% 점유율을 나타내고 있다. 또한 서울특별시와 6개의 광역시(인천, 대전, 대구, 울산, 부산, 광주)에는 펜션이 전혀 분포하지 않고 있는데, 이는 도시의 환경에서 벗어나 자연과 호흡하는 기회를 가지려는 사람들의 욕구를 반영한 것으로, 관광지나 경관이 좋은 곳에 입지하는 펜션의 특성을 나타내는 것이다(박희정, 2004).

이를 종합해 보면, 펜션의 시도별 분포는 경기권과 강원권, 제주권에 집중하고 있으며, 충청권, 영남권, 호남권에는 그 수가 매우 적고, 서울과 6개 광역시에는 펜션이 전혀 분포하지 않고 있다.

<표 3-1> 지역별 펜션의 분포

지역	경기	강원	충남	충북	경남	경북	전남	전북	제주	전국
펜션수(개)	175	203	42	6	16	20	5	7	109	583

자료 : 한국관광펜션협회, 2004년 6월 기준

### 1) 경기도

경기도 중 펜션이 주로 밀집되어 있는 지역은 가평, 양평, 포천 등이다. 이들은 경기 북서부에 해당하는 지역으로, 강원도와의 접경 지역에 위치하고 있다. 또한 서울과는 비교적 근거리로써 접근성도 용이하고 자연환경도 매우 수려한 지역이다(박희정, 2004). 특히 주5일 근무제 본격실시에 따른 단거리 여행의 수혜지역 가운데 가장 유망한 지역이며 수도권 광역도로망 확충과 함께 레저인구의 증가 등에 의해 직접적인 영향을 받을 것으로 보여 가평·청평 등 북한강 수계지역이 테마형 펜션 입지가 좋은 지역으로 알려져 있다(이근춘, 2006). 가평 지역의 펜션은 61개로 전체의 33%, 양평은 46개로 전체의 26%, 포천은 28개로 전체의 16%를 차지하고 있어, 이 세 지역에 경기도 전체 펜션의 71%에 해당하는 펜션이 분포하고 있음을 알 수 있다. 가평 지역의 펜션은 주로 외서면과 상면, 가평읍에 위치하고 있는데, 이들 지역은 북한강, 축령산 휴양림, 아침고요수목원, 용추계곡 등의 자연 자원이 풍부한 지역들이다. 양평 지역의 펜션은 양서면, 서종면 등의 남한강과 북한강 인접 지역과 용문면, 옥천면 등 유명산, 용문산 자락에 주로 입지하고 있다. 포천 지역은 영중면, 일동면, 이동면에 주로 펜션이 분포하고 있는데 이들 지역 역시 청계산, 산정호수, 온천 등의 자연 자원에 수려한 지역들이다. 이러한 지역 이외에도 최근 용인(7%)과 남양주(6%), 여주(2%)에도 점차 펜션이 증가하고 있으며, 안산, 화성, 연천 등은 그 수가 극히 적어 펜션발달이 미약한 편이다(박희정, 2004).

경기도 지역은 수도권에 위치해 비교적 서울에서 접근이 쉽고 북한강에 접해 있어 각종 수상레저 및 대형리조트 시설들이 많아 사계절 수요 창출이 가능하다는 장점이 있다(이근춘, 2006).

<표 3-2> 경기도 펜션의 분포 현황

지역	포천	안성	가평	양평	화성	용인	연천	여주	강화	광주	남양주	고양	안산
펜션수 (개)	28	4	61	46	1	13	1	4	1	2	10	3	1

자료 : 한국관광펜션협회, 2004년 6월 기준

## 2) 강원도

강원도 지역의 경우 산과 계곡, 바다와 호수를 모두 갖추고 있는 우리나라 최고의 관광지이다. 아직, 미개발지가 많아 펜션의 가장 유망한 지역으로 꼽을 수 있다(문혁, 2004).

강원도에는 평창, 횡성, 홍천 순으로 펜션이 발달하고 있다. 이 지역들은 영동고속국도의 확장 개통으로 인해 강원도 지역중 교통이 편리한 지역이라 할 수 있다. 평창은 81개로 전체의 40%로 강원도 펜션의 1/3 이상을 차지하고 있다. 횡성은 30개로 전체의 15%를 차지하고 있으며, 홍천은 27개로 전체의 13%의 펜션이 분포하고 있다. 평창군은 주로 봉평면, 용평면, 진부면 등에 펜션이 집중 분포하고 있는데, 이들 지역은 흥정계곡, 금당계곡 등 산과 계곡이 어우러져 휴식공간을 제공하면서 여름철 관광객이 많이 찾고 있으며, 주변에 대형 스키 리조트들이 입지하고 있어 겨울철 관광객들도 많이 찾는 곳이다(박희정, 2004).

반면, 지역주민의 민박업 증가와 함께 일부 전문 고급민박업자들이 마구잡이식 개발을 서두르고 있어 지가가 큰 폭으로 상승하고 경관이 훼손되는 기미를 보임에 따라 난개발의 우려와 함께 경쟁이 치열할 것으로 예상된다(문혁, 2004).

횡성군은 둔내면, 갑천면 등지에 펜션이 주로 분포하는데 이들 지역도 휴양림과 산악 지역의 특징, 스키 리조트의 입지로 인해 펜션의 집중을 보이고 있는 지역이다. 홍천군은 북방면과 서면 등지에 펜션이 집중하고 있으며 평창, 횡성과 같이 스키 리조트주변에 펜션이 많고, 홍천강, 노일갈 등의 강가에도 펜션이 위치하고 있다. 그 외 지역으로는 춘천, 양양, 강릉이 각각 9%, 7%, 4%를 차지하며 펜션이 분포하고 있고, 철원, 양구, 원주 등지에는 펜션이 거의 분포하지 않고 있는 실정이다(박희정, 2004).



<표 3-3> 강원도 펜션의 분포 현황

지역	양구	양양	평창	홍천	영월	춘천	속초	횡성	철원	정선	인제	원주	고성	강릉
펜션수 (개)	1	14	81	27	2	19	4	30	1	3	6	2	5	8

자료 : 한국관광펜션협회, 2004년 6월 기준

### 3) 충청남도

충청남도의 경우 대부분의 펜션이 태안(81%)에 집중하고 있다. 이렇게 태안 지역에 펜션이 많이 분포하고 있는 이유는 서해안 고속도로의 건설과 '2002 안면도 국제 꽃 박람회'등 지역 축제의 성공적 개최로 인한 안면도 지역의 관광지로써의 이미지 증대에 의한 것으로 풀이된다(박희정, 2004).

태안국립공원지역을 중심으로 펜션이 활발하게 개발되면서, 지가가 대폭적으로 상승했을 뿐만 아니라 고급의 숙박시설이 신축되고 있는 상황이어서 인근지역인 당진, 서산지역의 개발에 관심을 가질 필요가 있다. 당진이나 서산의 경우 태안 해안국립공원지역과 멀지 않고 서해안 고속도로 건설로 수도권 지역에서 2시간 이내로 근접성이 개선되어 입지여건이 매우 좋아졌다. 또 서해바다와 아산만 유원지, 덕산 도립공원을 연계하고 바다낚시, 온천투어 행사를 테마로 전원생활과 함께 할 수 있는 전원형 펜션 개발이 가능한 유망지역이다(문혁, 2004).

이 지역의 테마는 사계절 바다를 볼 수 있다는 점, 또한 싱싱한 횡감과 바닷가 포장마차에서 맛보는 노 일품 조개구이와 대하, 맛 등 대부분 바다를 주제로 하고 있으며 또한 썰물 때 가족과 함께 조개를 캐는 갯벌 체험 이벤트를 상시 개최해 또 다른 재미를 느낄 수 있다는 것이 장점이다(이근춘, 2006)

<표 3-4> 충청남도 펜션의 분포 현황

지역	태안	공주	홍성	서산	당진	보령
펜션수(개)	34	1	2	2	2	1

자료 : 한국관광펜션협회, 2004년 6월 기준

### 4) 기타지역

이상의 세 지역과 제주지역을 제외한 나머지 지역은 펜션의 분포가 매우 적은 지역들로 기

타 지역으로 분류하였다. 경상남도 거제와 경상북도 경주, 문경, 전라북도 무주 지역에 소규모로 펜션이 분포하고 있다. 경상남도 거제는 해안 지역이라는 휴양지로서의 매력과 섬이 가지는 독특한 자연 경관으로 인해 일찍부터 펜션이 발달하였다. 경상북도 경주는 신라문화권의 중심지로서 명승고적과 수많은 문화 자원을 바탕으로 하여 서서히 펜션이 증가해가고 있는 지역이다. 전라북도의 무주 지역의 펜션은 무주리조트 주변에 집중하고 있다. 이것은 종합리조트시설이 펜션을 발달시키는 주요한 요인임을 다시 한번 확인해 주는 것이라 하겠다. 그 외 충청북도와 전라남도는 펜션이 거의 분포하고 있지 않는데, 이러한 지역들도 펜션의 성장이 계속될수록 점차 그 수가 늘어날 것으로 보인다(박희정, 2004).

<표 3-5> 기타 지역 펜션의 분포 현황

경상남도		경상북도		전라남도		전라북도		충청북도	
지역	펜션수(개)	지역	펜션수(개)	지역	펜션수(개)	지역	펜션수(개)	지역	펜션수(개)
양산	4	울진	2						
거제	6	울릉	1						
마산	1	부산	1	여수	1	전주	1	진천	1
밀양	2	문경	3	진도	1	임실	1	제천	2
하동	1	경주	8	구례	2	부안	1	영동	1
통영	1	예천	3	양평	1	무주	3	단양	2
남해	2	영양	1			남원	1		
		안동	1						

자료 : 한국관광펜션협회, 2004년 6월 기준

### 3. 제주지역 펜션 사례분석

제주지역에서 펜션이 다른지역에 비해 일찍 관심대상이 된 이유는 관광객의 편의를 증진시키고, 주민소득증대 사업의 일환으로 중소자본을 가진 도내 농·어민도 직접 관광개발에 참여할 수 있는 방안으로서의 역할과 관련되어 있다. 이에 따라 제주도개발특별법(제37조)에서 펜션업을 숙박·취사와 체험관광에 적합한 시설을 갖추고 이를 당해 시설의 공유자·회원·기타 관광객에게 제공하거나 숙박 등에 이용하게 하는 업으로 정의 하였고, 제주국제자유도시특별법이 제정되면서 휴양펜션업 조항이 신설되는 등 펜션업이 공식적으로 새로운 숙박시설

로 자리를 잡아갔다(양창용, 2005).

즉, 펜션이 제주지역에 도입되어 2000년 제주도개발특별법에 펜션업이 명문화 되었고, 도내 일반민박에서 펜션이란 용어를 마구 사용하자 2002년 1월부터 제주도개발특별법이 제주국제자유도시특별법으로 바뀌는 시점에 일반 민박시설과 차별화하자는 의미에서 펜션업의 명칭을 휴양펜션업으로 개칭한 것이다(송성진, 2002).

제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 제174조에 의한 휴양펜션업으로 등록된 휴양펜션업 현황을 살펴보면 <표 3-6>과 같다.

<표 3-6> 제주지역 휴양펜션 현황

<2008. 3. 30.기준>

상 호	소 재 지	성 명	규 모 (객실수)	등 록 일 (등록번호)	비고
라파도휴양펜션	서귀포시 안덕면 사계리 2880-1	이상주	1동 (10실)	02.03.07 (제1호)	
제주해안휴양펜션	서귀포시 안덕면 사계리 2172외1	김송희	1동 (10실)	02.06.04 (제2호)	
나폴리휴양펜션	서귀포시 대포동 2065	오창기	3동 (10실)	02.11.02 (제3호)	
해찬들리조트	서귀포시 안덕면 상천리 732외1	김종순외1	7동 (10실)	02.11.25 (제4호)	
선린지휴양펜션	제주시 조천읍 선흘리 137	양원영	1동 (10실)	03.01.16 (제5호)	
바다마을휴양펜션	제주시 조천읍 북촌리 1419-4	김춘남	4동 (9실)	03.02.07 (제6호)	
다려도휴양펜션	제주시 조천읍 북촌리 382	이휴성	1동 (10실)	03.03.07 (제7호)	
블루베이휴양펜션	제주시 내도동 333-1	송재덕	1동 (10실)	03.06.30 (제8호)	
신신휴양펜션	서귀포시 안덕면 덕수리 1476	이영자	3동 (10실)	03.07.05 (제9호)	
솔바람풍경소리 휴양펜션	서귀포시 남원읍 태흥리1936-6	김금순	10동 (10실)	03.08.11 (제10호)	
노블렛휴양펜션	서귀포시 남원읍 수망리 974-1외7	김동하	7동 (10실)	03.08.18 (제11호)	
예다움휴양펜션	제주시 이호1동 350-1	김평정	1동 (10실)	03.09.22 (제12호)	
그린제주우도 휴양펜션	제주시. 우도면 연평리 2471-1	고계추	1동 (10실)	03.10.20 (제13호)	
제주오션빌 휴양펜션	제주시 용담3동 1020-4	장경이	1동 (10실)	03.10.30 (제14호)	폐업 '08.1.21
제주스카이 휴양펜션	서귀.포시 표선면 세화리 1002-2	김창웅	1동 (9실)	03.11.27 (제15호)	
신라휴양펜션	서귀포시. 남원읍 남원리 2362	허순주	2동 (8실)	04.01.20 (제16호)	

상 호	소 재 지	성 명	규 모 (객실수)	등 록 일 (등록번호)	비고
돌과바람휴양펜션	제주시 해안동 1961	김용삼	1동 (9실)	04.06.21 (제17호)	
산방산휴양펜션	서귀포시 안덕면 사계리 1125-1	조정순	7동 (9실)	04.06.28 (제18호)	0
제주목화휴양펜션	서귀포시 남원읍 남원리 2452	고동익	2동 (10실)	04.08.03 (제19호)	
제주허브휴양펜션	제주시 한림읍 귀덕리 2731	양인순	1동 (10실)	04.09.16 (제20호)	
가자바다전망 아라포레휴양펜션	제주시 한림읍 귀덕리 2723	강정실	1동 (10실)	04.09.21 (제21호)	07.5.14 (지위승계)
섬풍경리조트 휴양펜션	제주시 한경면 고산리 3585외1	박재영	3동 (10실)	04.10.08 (제22호)	
제주통나무 휴양펜션	서귀포시 표선면 하천리 1583-1외1	고미숙	5동 (6실)	05.03.08 (제24호)	
사뜰레휴양펜션	서귀포시 서호동 5	김병수	1동 (10실)	05.04.28 (제25호)	
에이츠산장	서귀포시 남원읍 하례리 산21-1	정광윤	4동 (10실)	05.06.20 (제26호)	
모던나폴리 휴양펜션	서귀포시 대포동 2062	김병섭	1동 (6실)	05.06.28 (제27호)	
샘터휴양펜션	제주 조천읍 교래리 471	박명옥	1동 (8실)	05.11.09 (제28호)	분양
하이랜드골프시티	제주시 조천읍 교래리 188-3	정영자	2동 (10실)	05.11.14 (제29호)	
그린벨리빌 휴양펜션	제주시. 노형동 310-2	고계순	5동 (10실)	05.11.18 (제30호)	
그린벨리휴양펜션	제주시. 노형동 310-3	진찬승	6동 (10실)	05.11.18 (제31호)	
햇빛 휴양펜션	제주시 조천읍 교래리 471-5	김희수	1동 (8실)	05.11.21 (제32호)	분양
에버그린빌	서귀포시 토평동 408	정혜석	4동 (8실)	'06.7.19 (제33호)	
우도브릿지	제주시 애월읍 봉성리 876외 3	변전호	6동 (10실)	'06.7.25 (제34호)	
허니문빌리지	서귀포시 토평동 362-2외 2	정태완	2동 (10실)	'06.9.7 (제35호)	
올레리조트	제주시 애월읍 신엄리 2867-5	양창훈	4동 (9실)	'06.9.29 (제36호)	
올레리조트II	제주시 애월읍 신엄리 2867-4	양복선	1동 (10실)	'06.9.29 (제37호)	
재즈마을	서귀포시 상예동 2852-2	손태원	2동 (10실)	'06.11.27 (제38호)	
포유펜션	서귀포시 남원읍 남원리 398-2외 1	반길수	1동 (7실)	'07. 1. 3 (제39호)	
산호펜션	제주시 우도면 연평리 2473	정희정	2동 (9실)	'07. 3. 27 (제40호)	
쌈머뷰펜션	제주시 우도면 연평리 2384	정은이	2동 (8실)	'07. 3. 29 (제41호)	
스웨덴펜션	제주시 한림읍 협재리 12-1	임화숙	10동 (10실)	'07. 4. 25 (제42호)	

상 호	소 재 지	성 명	규 모 (객실수)	등 록 일 (등록번호)	비고
중문통나무 휴양펜션	서귀포시 대포동 342-2번지	하동주	10동 (10실)	'07. 10.18 (제43호)	
한라산웰빙 휴양펜션	제주시 해안동 36-15번지의 3필지	박한철	3동 (6실)	'07.11.20 (제44호)	
길쌈나그네 휴양펜션	제주시 조천읍 와산리 1303-7번지 외 1필지	송정훈	1동 (9실)	'08. 1. 7 (제45호)	

※ 폐업 1동(10실) - 제주 오션빌휴양펜션  
자료 : 제주특별자치도청 관광정책과

본 연구에서는 제주지역의 휴양펜션 중 4개 펜션을 분석하여 제주지역의 펜션의 특성 및 실태를 파악해 보았다.

펜션 사례는 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 제174조에 의한 휴양펜션업으로 등록되어 있는 펜션들 중에서 관광우수 숙박업소로 소개된 펜션과 제주특별자치도청 홈페이지 관광정보에서 '추천 숙박지'로 소개되고 있는 펜션들을 제주시권과 서귀포시권으로 구분하여 각각 2개씩 선정하였다.

본 연구에서 선정된 펜션으로는 제주시권에 블루베이 휴양펜션, 올레리조트 휴양펜션과 서귀포시권에 제주해안휴양펜션, 샬레 휴양펜션 4곳이다.

## 1) 제주시권

### (1) 블루베이 휴양펜션<sup>2)</sup>

#### 가) 개요

블루베이 휴양펜션은 신제주와 공항에서 승용차로 10분 거리에 위치하고, 2008년 4월 '관광분야별 우수 관광업소'에 지정되었다.

해안으로부터 100m 정도 떨어진 곳에 있어 해안경관이 빼어나다. 블루베이 펜션은 미국에서 직수입한 자재를 사용하여 주변 풍경과 잘 어울리도록 지어진 아름다운 목조주택으로, 격조 있는 인테리어·1,600평의 넓은 잔디 정원·주변으로 펼쳐진 들관, 그리고 이어지는 푸른 바다 풍경이 아름다운 경관을 연출한다. 산책코스로 100m 정도 떨어진 바닷가에서 이호 해수욕장까지 걸어서 왕복 약 40분 거리로, 이 코스에는 제주 유일의 알작지(자갈) 해안·푸들바

2) 제주특별자치도청 관광정보(<http://www.jejutour.go.kr/contents>) 및 블루베이 휴양펜션 홈페이지 (<http://www.bluebay.co.kr>) 참조

위와 공룡바위·양아지개 만(灣) 등이 있는데, 이곳은 유명한 낚시터인 동시에 돌고래들의 이동 길목이기도 하다. 또한 이호해수욕장 옆 덕지담 포구에서는 미리 예약하여 배를 타고 나가는 바다낚시를 즐길 수도 있고, 저녁시간에는 인근 신제주 또는 바다가 보이는 탐동의 횃집이나 어영의 카페거리 등에서 식사와 음료를 즐길 수도 있다.



[그림 3-1] 블루베이 위치도

교통은 렌트카 및 자가용으로 공항에서 약7분(6.7km) 거리이고, 서귀포에서 약47분(46.7km) 정도 소요된다.



[그림 3-2] 블루베이 펜션 내부



[그림 3-3] 블루베이 펜션 외부

#### 나) 시설현황

블루베이는 각 객실마다 싱크대와 식기 등 취사 시설 일체를 구비하고 있으며, 아침식사로 제주의 명물 전복죽을 정성껏 마련하여 1실당 2인까지 무료로 제공해 드리고 있다.

또한 현지에서 비즈니스가 필요하신 분들을 위하여 모든 객실에 무선인터넷서비스가 제공되며, 컴퓨터, 팩스, 프린터, 복사기 등 O/A기기를 자유롭게 사용할 수 있는 비즈니스룸이 마련되어 있고, 그 밖에도 미니편의점, 체험농장, 바비큐장, 자판기 등의 편의시설을 두루 갖추고 있다.

#### ① 아침식당

제주도 특산 전복죽이 아침 식사로 1실 2인까지 무료로 제공되며, 실당 2인 초과시 1인당 5천원 추가(초등학생이상)된다. 아침식사 시간은 08:00~10:00까지 이다.

② 비즈니스 룸

여행 중 업무 처리나 이메일 확인 등이 필요한 이용객들을 위하여 비즈니스룸이 마련되어 있다. 컴퓨터와 인터넷 사용, 프린터, 스캐너, 복사, 팩스 서비스 등이 제공되고, 초고속 무선 인터넷 서비스(잔디 정원에서도 무선 인터넷이 가능하다)를 제공하고 있다. 카드리더기, CD-RW 등도 사용이 가능하다.

③ 잔디정원

푸른 잔디와 돌담이 어우러진 6600㎡의 넓은 잔디정원이 있어 산책을 즐길 수 있으며, 흔들 그네에 앉아 제주 특유의 돌담 너머로 펼쳐진 바다를 바라보거나, 예쁜 야생화를 배경으로 사진을 찍을 수도 있다. 또한 밤이면 야간 조명이 잔디 정원을 한층 더 아름답게 꾸며준다.

④ 바비큐장

야외 바비큐장이 구비되어 있다.

이용시간은 18:00~24:00까지 당일 17시 이전 예약이 가능하며, 야외 바비큐장인 관계로 날씨로 인해 이용이 불가능 할 수도 있다. 이용료는 4인 기준 10,000원(바비큐 그릴 및 도구 일체)이고, 바로 옆 텃밭에서 고추, 상추, 깻잎 등 무공해 채소를 마음껏 따 먹을 수 있다.

⑤ 체험농장

체험농장에는 청정한 제주 환경의 보호 아래 무공해 채소를 재배하고 있다. 바비큐 파티나 식사 시 고추, 상추, 깻잎, 배추 등의 채소를 마음껏 따서 먹을 수 있다.

다) 이용요금

구분	크기	객실요금		기준인원	최대인원	주요시설
		비수기	성수기			
스탠다드룸	39.6	8만원	11만원	2인 1실	4인	욕실, 침대, 러브체어, 화장대, 싱크대, 식기류일체
디럭스룸	49.5	10만원	13만원			
로얄룸	52.8	12만원	15만원			
한실	39.6	8만원	11만원			욕실, 화장대, 싱크대, 교자상, 식기류일체

※ 성수기는 7월 18일 ~ 8월 20일까지 이다.

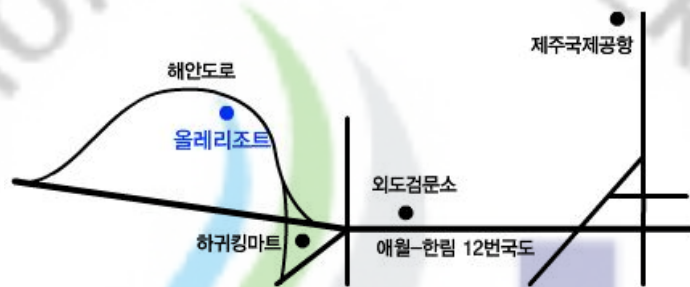


(2) 올레리조트<sup>3)</sup>

가) 개요

올레란 제주방언으로써 마을 안길에서 집 앞 입구까지 구불구불 이어진 돌담길을 말한다. 올레리조트는 인테리어부터 식기 하나하나까지 세심하게 선정하여 이색적인 분위기와 아름다운 경관을 연출한다. 수영장 및 레스토랑, 편의점 등 다양한 부대시설을 갖추고 있고 직원들의 친절한 서비스로 인해 많은 관광객이 찾고 있는 곳으로, 많은 연예인들이 화보촬영 및 숙박장소로 이용하고 있다.

최근에는 비만클리닉 센터를 유치하면서 의료관광을 도입하여 새로운 프로그램을 제공하고 있다.



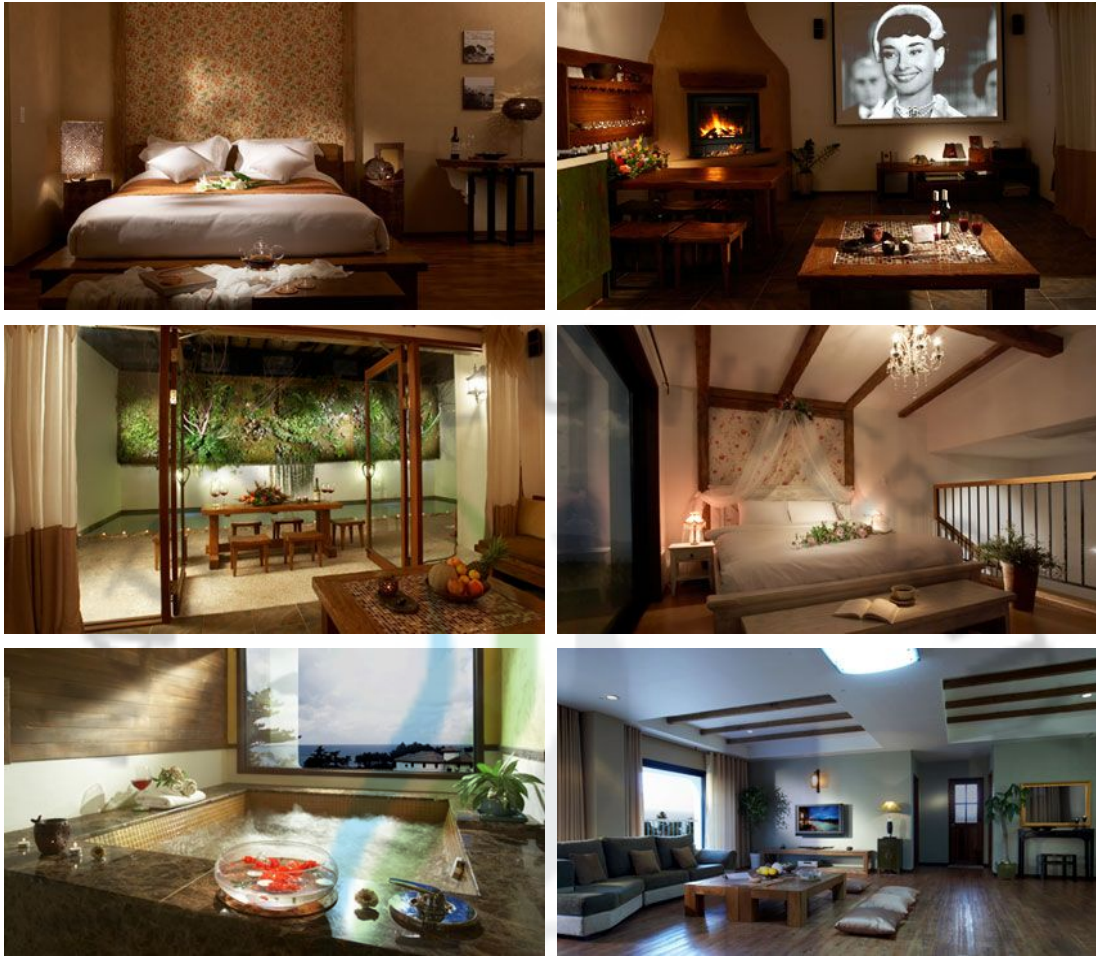
[그림 3-4] 올레리조트 위치도

올레리조트는 공항에서 약16분(16.2km) 거리, 서귀포에서 약49분(48.5km) 거리에 위치하고 있다.



[그림 3-5] 올레리조트 전경

<sup>3)</sup> 제주특별자치도청 관광정보(<http://www.jejutour.go.kr/contents>) 및 올레리조트 홈페이지(<http://www.olle.co.kr>) 참조



[그림 3-6] 올레리조트 내부

#### 나) 시설현황

올레리조트의 주요 객실은 라온빌, 트레빌, 이든빌, 모아빌 4개로 구성되며 라온빌은 개인풀장과 자쿠지, 트레빌은 엔틱풍 원룸형 객실과 개인정원(1층), 자쿠지로, 이든빌은 컨트리풍 복층형 객실과 자쿠지, 모아빌은 대형룸의 객실로 구성되어 있다.

자쿠지란 일종의 스파테라피 효과가 있는 것으로 물방울이 온몸의 피로를 풀어주는 역할을 하는 기능성 욕조를 말한다.

부대시설로는 야외수영장, 바베큐장, 레스토랑, 편의점, 올레갤러리, 세미나실, 스파테라피, DVD, 도서대여점, 노트북대여실 등이 있다.

① 야외수영장

- 개장기간 : 2007. 7. 1 ~ 8. 31
- 개장시간 : 09:00 ~ 20:00
- 수용인원 : 100명
- 위치 : 리조트내 트레빌 앞
- 크기 : 가로 25m, 세로 10m, 수심 1.4m
- 요금 : 투숙객에 한해 무료 (외부인 입장 불가)
- 음식물 반입금지

② 바비큐장

- 라온빌 : 개인정원
- 트레빌 : 1층 개인정원, 2층 레스토랑 테라스
- 이든빌 : 레스토랑 테라스
- 모아빌 : 레스토랑 테라스
- 허브(로즈마리)와 쌈야채 재배
- 1인 3만원(2인이상 주문 가능). 단, 우천시 야외바비큐 이용 불가

③ 레스토랑

올레리조트 레스토랑에서는 파스타와 샌드위치류와 한식 아시안 제주 특선요리를 제공하고 있으며, 가격은 8,000원에서부터 40,000원까지 다양하다.

④ 편의점 '오렌지'

숙박객의 불편을 해소하고자 올레리조트 내 편의점을 운영하고 있다.

- 기 간 : 2007. 7. 14 ~ 8. 20
- 영업시간 : 오전 09시~오후 22시까지
- 판매상품 : 주류 및 음료, 담배, 과자, 아이스크림, 제주특산물, 일회용품, 생활용품 등

⑤ 올레갤러리

- 개장시간 : 09:00 ~ 19:00
- 위치 : 리조트내 이든빌 1층

⑥ 세미나실

- 개장시간 : 09:00 ~ 22:00
- 위치 : 리조트내 트레빌 지하 1층
- 요금 : 투숙객에 한해 무료(단, 5일전 예약 고객에 한함)

⑦ 스파테라피 ‘바룻’

올레리조트에서는 특별한 효능과 효과가 있는 페퍼민트, 자스민, 라벤다, 장미, 로즈마리, 로즈우드, 레몬, 오렌지, 카모마일, 후랑킨세스, 티츄리, 바질, 마조람, 센달우드, 싸이프러스, 크라리세이지 등 수백가지 식물들의 꽃과 잎, 열매, 줄기 뿌리 등에서 엑기스만을 추출한 100%의 에센셜(순수정제) 향오일을 이용한 아로마테라피를 즐길 수 있다.

⑧ DVD, 도서 대여점

- 위치 : 모아빌 1층 프론트 옆
- 요금 : 투숙객에 한해 무료
- 이용시간 : 연중 이용 가능

⑨ 노트북 대여실

- 노트북이 필요한 숙박객을 위하여 노트북 대여실을 운영하고 있다.
- 가격 : 1회 대여시 20,000원

다) 이용요금

객 실	객실타입	비수기		성수기
		주중	주말	
라운빌	풀빌라	550,000원	650,000원	650,000원
	로얄스위트	650,000원	750,000원	750,000원
트레빌	가족룸	230,000원	280,000원	350,000원
	허니문룸	270,000원	320,000원	370,000원
	허니문스위트	300,000원	350,000원	390,000원
이든빌	허니문룸	270,000원	320,000원	370,000원
	가족룸	230,000원	280,000원	350,000원
모아빌	70평형	400,000원		600,000원
	75평형	450,000원		650,000원
서비스	2인 조식포함(뷔페식), 인터넷 사용가능, 야외수영장, 바비큐장, 레스토랑, 세미나실(DVD-도서대여점, 자전거 대여 무료)			

※ 주중 : 화, 수, 목, 금 주말 : 토, 일, 월

※ 성수기 : 7월 15일 ~ 8월 15일

라) 주변 관광지

올레리조트 휴양펜션은 제주특별자치도 제주시 애월읍 신엄리 2867-5에 위치하고 있고, 그 주변으로 해안도로가 있으며 승용차로 약 20분 거리에 한라수목원, 항몽유적지, 한림공원, 금릉식물원 등이 위치하고 있다.



[그림 3-7] 주변 관광지 현황

2) 서귀포시권

(1) 제주해안휴양펜션

가) 개요

제주해안휴양펜션은 서귀포시 안덕면 사계리 2172-1에 위치하고 있고, 2008년 4월 ‘관광분야별 우수 관광업소’에 지정되었다.

제주국제자유도시 특별법 지정 국제적 수준의 다양한 객실과 부대시설을 완비한 비즈니스 및 소회의를 위한 휴양펜션이다.

제주의 청정해변을 안고 있고 아름다운 최남단 마을 사계리에 위치한 제주해안휴양펜션은 한라산, 산방산, 군산, 단산, 송악산, 5대산이 모두 보이고, 마라도, 가파도, 형제도, 범섬, 문섬 5개섬이 모두 보이는 곳이다. 또한, 파라다이스, 핀크스, 중문, 나인브리지, 스카이힐스 등 5개 골프장 및 승마장 등이 모두 20분 거리에 있으며, 산방산, 산방굴사, 단산, 송악산, 용머리해안,

하멜기념비, 제주조각공원, 소인국테마파크, 대정향교, 형제도가 있는 마을인 사계리에 위치하고 있다. 태평양전쟁 전적지(잔디비행장, 격납고), 제일훈련소 자리, 추사 김정희 적거지가 바로 이웃에 있고, 생활체육장, 야영장, 유어선등 마을 시설이용이 항상 가능하다. 마라도, 가파도 뱃길 포구가 바로 3분 거리에 있고, 밭과 논, 농장체험을 할 수 있으며 마을안의 늪지와 해안 간조대의 식생관찰은 자녀들에게 한번밖에 없는 학습의 기회이다. 펜션 야외수영장에서 수영복 차림으로(100m) 바다로 나갈 수도 있다. 펜션앞 제주잠수함관광을 즐길 수 있다.



[그림 3-8] 제주해안휴양펜션 위치도

제주 어느 곳에서나 네비게이션 L-CODE 4904번이나 상호 제주해안펜션을 입력하면 찾아올 수 있고, 공항에서 35분, 제주시외버스터미널에서 50분, 한림에서 25분, 서귀포에서 25분, 중문관광단지에서 15분, 대정에서 10분 거리에 위치하고 있다.



[그림 3-9] 제주해안휴양펜션 내부



[그림 3-10] 제주해안휴양펜션 외부

나) 시설현황

제주해안휴양펜션은 13평형 객실이 6실, 18평형 객실이 4실(최대 수용인원80명 성인기준)이 운영중이며 각 객실에는 취사시설 및 냉·난방시설, 욕실 및 전자식 비대, 초고속 인터넷, 인터넷망 컴퓨터, 공용 세탁실 등이 있다.

부대시설로는 야외 풀장, 탈의실, 샤워실, 스킨스쿠버 교육장, 인공폭포, 분수대, 야외 골프 연습장, 전망대(관측, 천체용, 망원경), 새 조류 사육장(공작새, 은개, 오리, 백한, 파리쉬), 체험 농장, 바비큐장, 스카이라운지(커피숍, 소회의실, 관측망원경), 자전거 무료대여(해안도로 자전거 하이킹) 등을 갖추고 있다. 또한 시설소유자 배상책임보험 가입 1인당1억원/대물 1사고당 1억원 보험에 가입되어 있다.

주차시설은 소형 10대, 대형 5대가 주차 가능하다.

다) 이용요금

객실	객실 타입	기준 인원	가격		시설
			비수기	성수기	
가족형	한실 (13평)	2인	80,000원	13,000원	객 실 : 옷장, 화장대, TV, 에어컨, 테이블 등 주 방 : 냉장고, 싱크대, 가스렌지, 식탁, 전기밥솥, 냄비·조리기구세트, 식기류 등 구비시설 : 에어컨, TV, 인터넷, 식탁, 장식장 등 샤 워 실 : 비누, 샴푸, 화장지, 타올, 샤워기
	한실 (18평)	4인	120,000원	180,000원	객 실 : 옷장, 화장대, TV, 에어컨, 테이블 등 주 방 : 냉장고, 싱크대, 가스렌지, 식탁, 전기밥솥, 냄비·조리기구세트, 식기류 등 구비시설 : 에어컨, TV, 인터넷, 식탁, 장식장 등 샤 워 실 : 비누, 샴푸, 화장지, 타올, 샤워기
	양실 (13평)	2인	90,000원	130,000원	객 실 : 옷장, 화장대, TV, 에어컨, 테이블 등 주 방 : 냉장고, 싱크대, 가스렌지, 식탁, 전기밥솥, 냄비·조리기구세트, 식기류 등 구비시설 : 에어컨, TV, 인터넷, 식탁, 장식장 등 샤 워 실 : 비누, 샴푸, 화장지, 타올, 샤워기
	양실 투룸 (18평)	4인	120,000원	180,000원	객 실 : 옷장, 화장대, TV, 에어컨, 테이블 등 주 방 : 냉장고, 싱크대, 가스렌지, 식탁, 전기밥솥, 냄비·조리기구세트, 식기류 등 구비시설 : 에어컨, TV, 인터넷, 식탁, 장식장 등 샤 워 실 : 비누, 샴푸, 화장지, 타올, 샤워기

※ 성수기 : 7월 20일 ~ 8월 20일



라) 주변 관광지

제주해안휴양펜션 주변 관광지로는 한라산, 산방산, 군산, 단산, 송악산, 5대산과 마라도, 가파도, 형제도, 범섬, 문섬 5개섬이 모두 인접해 있다. 또한, 파라다이스, 핑크스, 중문, 나인브리지, 스카이힐스 등 5개 골프장 및 승마장 등이 모두 20분 거리에 있으며, 산방산, 산방굴사, 단산, 송악산, 용머리해안, 하멜기념비, 제주조각공원, 소인국테마파크, 대정향교, 형제도가 있는 마을인 사계리에 위치하고 있다. 태평양전쟁 전적지(잔디비행장, 격납고), 제일훈련소 자리, 추사 김정희 적거지가 바로 이웃에 있고, 생활체육장, 야영장, 유어선등 마을 시설이용이 항상 가능하다. 마라도, 가파도 뱃길 포구가 바로 3분 거리에 있고, 펜션앞 제주잠수함관광이 있다.



[그림 3-11] 제주해안휴양펜션 주변 관광지 현황

(2) 샤텔레 휴양펜션<sup>4)</sup>

가) 개요

샤텔레 펜션은 제주도 공인 휴양펜션 25호로서 제주특별자치도 특별법에 의거 다양한 부대시설을 고루고루 갖추고 있으며 샤텔레 휴양펜션과 함께운영되는 메르블루 스킨스쿠버 센터에서의 제주바다의 스킨스쿠버 체험을 동시에 즐길 수 있다.

샤텔레 휴양펜션은 일반적인 문화 관광을 떠나서 다양한 체험형 관광을 손님들에게 보여주고 즐길 수 있도록 만들어진 다목적 휴양펜션이다. 또한 중문관광단지 및 주변 관광지와의 접근성이 용의하여 제주도 대표 관광지와의 거리가 불과 10분 내외의 거리에 있어 쇼핑및 관광의 접근성이 상당히 용이하다.



[그림 3-12] 샤텔레 휴양펜션 위치도

제주 월드컵경기장을 기준으로 12번 도로를 이용해서서 서귀포 방향으로 오다보면 동천가스(LPG)지나서 약 200미터 정도 진행하면, 도로변 좌측으로 샤텔레 펜션이 보인다

4) 샤텔레 홈페이지(<http://www.chatelet.co.kr/>) 참조



[그림 3-13] 샤펀레 휴양펜션 외부



[그림 3-14] 샤펀레 휴양펜션 내부

#### 나) 시설현황

객실은 허니문(18평), 스탠다드(18평), 스위트(28평), 로얄스위트(30평)가 있으며 부대시설로 야외수영장, 야외골프연습장, 야외바비큐장, 스킨스쿠버 체험, 체험농장 등을 갖추고 있다.

- 야외 수영장(스킨스쿠버 잠수풀 포함), 규모: 37평
- 야외 골프연습시설
- 넓은 야외 바베큐 시설

- ‘메르블루’ 스킨스쿠버 체험관광과 스킨스쿠버 교육
- 남녀 락카룸 및 샤워시설 보유
- 싱그러운 감귤 체험농장  
주차시설로는 소형 10대가 주차 가능하다.

다) 이용요금

구분	기준이원	가 격		기본구조	특징
		비수기	성수기		
허니문(18평)	2명	150,000	180,000	원룸 (원룸형 침실 +주방+욕실)	공주풍 인테리어
스탠다드(18평)	4명	120,000	160,000		넓은 원룸
스위트(28평)	8명	200,000	270,000	방2+거실 +주방+욕실1	2가족 이용가능
로얄스위트(30평)	8명	230,000	300,000	방2+거실 +주방+욕실1	2가족 이용가능

부대시설 및 대여용품 : 야외수영장, 바비큐장, 스쿠버체험, 감귤농장, 골프연습장, 잔디정원, 공용샤워실, 야외 샤워실, PC룸, 냉온정수기

## IV. 연구설계

### 1. 연구모형과 가설설정

본 연구는 펜션의 선택속성과 만족의 관계에 대한 선행연구를 중심으로 연구모형을 설계하였다. 연구대상은 우리나라의 대표적인 관광지인 제주지역을 방문한 내국인 관광객을 대상으로 하였으며, 각 변수들과의 관계를 살펴보면 펜션 선택속성을 독립변수로, 펜션 이용객의 만족도를 종속변수로 설정하여 상호 연관성을 규명하고자 하였다. 즉, 펜션의 선택속성이 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기로 한다.

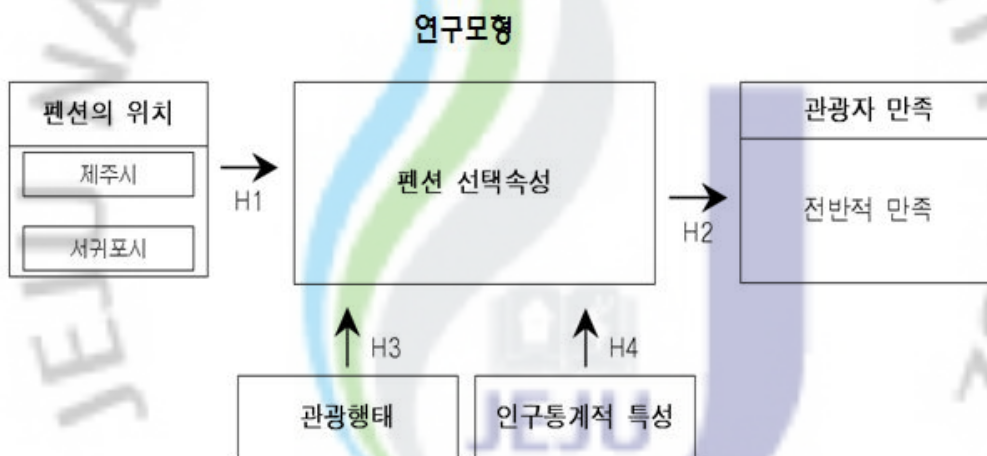
펜션의 선택속성은 이정학(2004), 신기철(2004), 강창수(2004), 김세준(2004), 김인호·김신원·허준(2004), 김학길(2004), 이상태(2007) 등의 펜션 선택속성에 대한 선행연구를 참조하여 구성하였다.

펜션 선택속성	척도유형	선행연구
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 주변경관이 수려한 곳에 위치하고 있다.</li> <li>2. 교통이 편리하다.</li> <li>3. 펜션이 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다.</li> <li>4. 펜션까지 이동시간이 적절하다.</li> <li>5. 건물의 외관미가 좋다.</li> <li>6. 주변 환경이 깨끗하다.</li> <li>7. 객실이 청결하고 안락하다.</li> <li>8. 가족단위 여행에 적합하다.</li> <li>9. 편리한 주차시설을 갖추고 있다.</li> <li>10. 취사시설이 갖추어져 있다.</li> <li>11. 바비큐시설 등 다양한 부대편의시설이 있다.</li> <li>12. 냉난방 시설이 잘 되어 있다.</li> <li>13. 인근지역에서 다양한 레포츠 활동을 즐길 수 있다.</li> <li>14. 인근지역에 관광지가 위치하고 있다.</li> <li>15. 다양한 체험프로그램을 갖추고 있다.</li> <li>16. 다양한 이벤트를 제공한다.</li> <li>17. 객실요금이 적절하다.</li> <li>18. 부대시설 이용요금이 적절하다.</li> <li>19. 서비스에 대한 요금이 적절하다.</li> <li>20. 할인가격이 다양하다.</li> <li>21. 예약이 용이하다.</li> <li>22. 입/퇴실처리가 신속하다.</li> <li>23. 불편사항처리가 신속하다.</li> <li>24. 손님맞이 및 안내가 친절하다.</li> <li>25. 펜션 브랜드(펜션 이름)의 이미지가 좋다.</li> <li>26. 펜션 이용객의 수준 및 이미지가 좋다.</li> </ol>	리커드 5점 척도	이정학(2004), 신기철(2004), 강창수(2004), 김세준(2004), 김인호·김신원·허준(2004), 김학길(2004), 이상태(2007)

27. 종사원의 이미지가 좋다.		
28. 명성 및 인지도가 높다.		
29. 주위에서 추천하는 사람이 많다.		
30. 이전 사용자들이 좋게 평가한다.		
31. 정보제공사이트의 소개 및 평가가 좋다.		

펜션 이용객의 만족은 Oliver(1983), Noe(1987), Tse & Wilton(1988), Fummitto(1991), Bolton & Drew(1991), Geva & Goldman(1991), Lounsbury & Polk(1992), 박창규(1997), 오정학·김유일(2001), 이정학(2003), 신기철(2004), 이상태(2007), 이수현(2007) 등의 선행연구를 참조하여 전반적인 만족도에 관한 항목을 도출하였다.

이와 같은 선행연구들을 토대로 펜션의 선택속성과 만족에 관한 연구모형을 다음 [그림 4-1]과 같이 설정하였다.



[그림 4-1] 연구모형

관광객들이 펜션을 선택할 때 중요하게 고려되는 중요속성과 펜션의 선택시 중요시 되는 선택속성이 펜션의 이용후 만족에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 관광객의 인구통계적 특성에 따라 펜션의 선택속성과 만족은 어떠한 차이를 보이는지를 파악하기 위해 본 연구에서는 위의 모형을 토대로 연구가설을 설정하였다.

가설 1은 펜션의 위치에 따라 펜션을 선택할 때 중요시 되는 선택속성 및 만족에 어떠한 차이가 있는지를 검증하기 위한 가설이다. 펜션의 위치는 제주도 지역과 서귀포시 지역으로 구분하여 독립표본 T검정을 실시하여 검증한다.

가설 2는 펜션의 선택속성이 전반적인 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하기 위한 가설로, 펜션의 선택속성은 선행연구에서 도출한 31개의 변수를 요인분석한 후 검증을 실시하였다.

가설 3은 펜션 이용객의 관광행태에 따라 펜션을 선택할 때 중요시 하는 속성에는 어떠한 차이가 있는지를 검증하기 위해 설정한 가설이다. 펜션 이용객의 관광행태는 방문횟수, 방문동기, 동반자, 방문인원, 정보수집, 교통수단, 숙박일수, 관광비용 8가지 변수로 설정하였다.

가설 4는 휴양펜션 이용객의 인구통계적 특성에 따라 펜션의 선택속성에는 어떠한 차이가 있는지를 검증하기 위해 설정한 가설이다. 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 직업, 월평균 가구소득, 거주지역 등 5가지 변수로 설정하였다.

[가설 1] 펜션의 위치에 따라 펜션의 선택속성과 만족에는 유의한 차이가 있을 것이다.

[가설 2] 펜션의 선택속성은 펜션 이용객의 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 펜션 이용객의 관광행태에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

[가설 4] 펜션 이용객의 인구통계적 특성에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

## 2. 조사설계 및 분석방법

### 1) 표본설계 및 자료수집

본 연구의 목적은 휴양펜션의 위치에 따른 휴양펜션 이용객의 펜션의 선택속성과 선택속성에 따른 펜션 이용객의 만족도의 관계를 알아보기 위한 것으로 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해서는 모집단과 표본의 선정이 중요하다. 따라서 본 연구의 대상과 표본의 단위, 범위, 시간과 같은 요소 등은 다음과 같이 선정하였다.

조사대상 모집단은 제주지역의 휴양펜션에서 숙박하고 돌아가는 관광객들로 하였다. 조사

시점은 2008년 08월 23일부터 2008년 09월 07일까지 16일간 제주국제공항에서 실시되었다. 설문지는 조사대상자에게 휴양펜션업으로 등록되어 있는 펜션업체 목록을 통한 펜션 숙박여부 확인한 후, 등록된 휴양펜션업체에서 숙박한 관광객을 대상으로 자기기입식 설문조사로 실시하였다. 제주도 지역 휴양펜션 숙박객과 서귀포시 지역 휴양펜션 숙박객 각각 160부씩 총 320부를 배포하여, 제주도 지역 휴양펜션 숙박객 154부, 서귀포시 지역 휴양펜션 숙박객 159부 총 313부를 회수하였고, 이 가운데 응답이 부실하거나 신뢰성이 떨어지는 제주도 지역 휴양펜션 숙박객 12부와 서귀포시 지역 휴양펜션 숙박객 1부를 제외한 총 300부를 최종 유효표본으로 선정하였다.

## 2) 변수의 조작적 정의

연구에 포함되어 있는 주요 용어들은 연구자에 따라 다양한 의미로 사용되거나 해석될 수 있다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 주요 용어들에 대하여 조작적 정의를 하였다.

### (1) 펜션

펜션이란 유럽풍 고급민박의 한 형태로 목재나 통나무 등으로 지어진 소규모 고급 민박시설을 말하는데, 개인 별장과 같은 아늑함과 가족적인 분위기의 새로운 스타일의 레저용 숙박 시설로 주로 4~10개 정도의 소규모로 운영된다.

본 연구에서는 선행연구 Latin(1995), Gee(1997), 이정학(2003), 강창수(2003), 문혁(2004), 양창용(2004), 이수현(2007) 등을 통해 펜션을 '전원풍의 분위기에 취사를 할 수 있는 시설과 야외 및 체험활동을 위한 프로그램 또는 간단한 편의시설을 겸비한 가정적인 서비스를 제공하는 소규모 관광레저용 숙박시설'로 정의하였고, 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법 제174조에 의한 휴양펜션업을 대상으로 하였다.

### (2) 펜션 선택속성

펜션 선택속성이란 펜션을 이용하는 고객들이 펜션을 선택할 시 우선적으로 어떠한 속성을 중요시 여기는 중요도와 선택 후 지각하는 만족도를 의미하며, 구매의사에 중요하고 결정적인 영향을 제공하는 요소가 된다.

본 연구에서는 이정학(2004), 신기철(2004), 강창수(2004), 김세운(2004), 김인호 외(2004), 김학길(2004), 이상태(2007)의 선행연구를 바탕으로 펜션을 선택할 때 적용할 수 있는 속성들을 제시하여 측정하였다.



### (3) 만족도

만족에 대한 조사는 시장조사의 일환으로 고객 만족도를 높여 고정 고객층의 이탈방지를 통해 재구매를 높이고 안정적인 이익을 확보하는데 있다. 즉, 만족도의 측정은 자사의 제품 또는 서비스를 평가함으로써 향후 마케팅 전략을 위하여 객관적인 진단을 가능하게 한다.

만족의 측정은 만족을 보는 관점의 시각에 따라 연구자들마다 다양한 측정방법으로 접근하고 있는데, 본 연구에서는 Geva & Goldman(1991), 박창규(1997), 오정학·김유일(2001), 이정학(2003), 신기철(2004), 이수현(2007)의 선행연구를 바탕으로 펜션의 선택속성에 따른 전반적인 만족도를 측정하였다.

#### 3) 설문지 구성

설문지 구성은 기존의 선행연구 결과와 이론을 근거로 구성하였으며, 설문문항은 크게 5부분으로, 이용한 펜션의 위치를 묻는 1개 항목, 관광의 일반적 특성을 묻는 8개 항목, 펜션 선택속성을 묻는 31개 항목, 펜션 이용에 대한 전반적 만족에 관한 질문 1문항, 인구통계적 특성 항목 5개 항목으로 구성하였다.

이용한 펜션의 위치는 총 1문항으로, '제주시'와 '서귀포시'로 구분된 명목척도로 구성하였다.

관광의 일반적인 특성은 총 8문항으로, 방문횟수, 방문동기, 동반자, 방문인원, 정보수집, 교통수단, 숙박일수, 관광비용에 대하여 묻는 명목척도로 구성하였다.

펜션 선택속성은 총 31문항으로, '매우 중요하다'를 5점으로 하는 리커드 5점 척도로 구성하였다.

전반적인 만족도는 '매우 만족한다'를 5점으로 하는 리커드 5점 척도로 구성하였으며, 인구통계적 특성은 성별, 연령, 직업, 월평균 가구소득, 거주지역 등 총 5문항으로 명목척도로 구성하였다.

<표 4-1> 설문지 구성

연구영역	설문문항	항목수	척도유형
숙박펜션 위치	1. 펜션위치	1문항	명목척도
방문행태	1. 방문횟수 2. 방문동기 3. 동반자 4. 방문인원 5. 정보수집 6. 교통수단 7. 숙박일수 8. 관광비용	8문항	명목척도
펜션 선택속성	1. 주변경관이 수려한 곳에 위치하고 있다. 2. 교통이 편리하다. 3. 펜션이 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다. 4. 펜션까지 이동시간이 적절하다. 5. 건물의 외관미가 좋다. 6. 주변 환경이 깨끗하다. 7. 객실이 청결하고 안락하다. 8. 가족단위 여행에 적합하다. 9. 편리한 주차시설을 갖추고 있다. 10. 취사시설이 갖추어져 있다. 11. 바비큐시설 등 다양한 부대편의시설이 있다. 12. 냉난방 시설이 잘 되어 있다. 13. 인근지역에서 다양한 레포츠 활동을 즐길 수 있다. 14. 인근지역에 관광지가 위치하고 있다. 15. 다양한 체험프로그램을 갖추고 있다. 16. 다양한 이벤트를 제공한다. 17. 객실요금이 적절하다. 18. 부대시설 이용요금이 적절하다. 19. 서비스에 대한 요금이 적절하다. 20. 할인가격이 다양하다. 21. 예약이 용이하다. 22. 입/퇴실처리가 신속하다. 23. 불편사항처리가 신속하다. 24. 손님맞이 및 안내가 친절하다. 25. 펜션 브랜드(펜션 이름)의 이미지가 좋다. 26. 펜션 이용객의 수준 및 이미지가 좋다. 27. 종사원의 이미지가 좋다. 28. 명성 및 인지도가 높다. 29. 주위에서 추천하는 사람이 많다. 30. 이전 사용자들이 좋게 평가한다. 31. 정보제공사이트의 소개 및 평가가 좋다.	31문항	리커트 5점 척도
펜션 이용에 대한 전반적 만족도		1문항	리커트 5점 척도
인구통계적 특성	1. 성별 2. 연령 3. 직업 4. 월평균 가구소득 5. 거주지역	5문항	명목척도

### 3) 분석방법

연구 목적에 따라 펜션 이용객의 이용행태에 대한 분석, 선택속성과 선택속성별 만족도의 관계에 대한 분석, 이용객의 인구통계학적 특성에 따라 선택속성의 중요도 및 만족도의 차이에 대한 분석이 이루어졌다.

통계처리는 통계프로그램인 SPSS 12.0을 이용하였으며, 조사도구의 신뢰성 확보와 타당성 검증을 위해 각각 크론바하 알파계수를 이용한 신뢰도 검증과 요인 분석을 실시하였다. 관광객의 관광행태와 인구통계적 특성, 중요 속성에 대한 평가와 전체 만족도의 특성을 알아보기 위한 방법으로는 빈도 분석을 이용하였으며, 가설1을 검정하기 위해서 독립표본 T검정을, 가설2를 검정하기 위해서는 입력선택 방법을 사용한 회귀분석을, 가설 3과 4를 검정하기 위해서는 ANOVA를 실시하였다.

## V. 분석결과

### 1. 신뢰도 및 타당성 검증

신뢰성이란 동일한 대상에 대해 어떤 측정도구(설문)를 반복하여 적용했을 때, 그때마다 동일한 결과가 나오는지의 여부에 관한 문제이다.

우리가 사용하는 측정도구(설문지)가 알아내려고 하는 개념을 얼마나 믿을만하게 측정하는지 알아보는 방법은 여러 가지가 있다. 신뢰성 측정방법으로는 동일한 측정대상에 대해, 동일한 상황에서, 동일한 측정도구를 사용하여 측정하였을 때, 두 측정값 사이의 차이를 분석하는 재검사법(test-retest method), 대등한 두가지 형태의 측정도구를 사용하여 각각 동일한 표본에 차례로 적용하여 봄으로써 신뢰도를 측정하는 복수양식법(multiple forms technique), 다수의 측정항목을 서로 대등한 두 개의 그룹으로 나누고 두 그룹의 항목별 측정치 사이의 상관관계를 조사하여 신뢰도를 측정하는 반분법(split-half method), 동일한 개념을 측정하기 위해 여러개의 항목을 이용하는 경우, 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법 내적일관도(internal consistency reliability)가 있다.

본 연구에서는 이중 가장 널리 사용되는 방법으로 응답자들에게 동일한 개념을 묻는 비슷한 질문들을 해서 응답자들이 비슷하게 대답하였는지를 측정하는 내적일관도를 사용하여, 내적 일관성의 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 신뢰성을 평가한다. Nunnally(1978: 225)에 의하면 일반적으로 탐색적인 연구분야에서는 Cronbach's alpha 계수가 0.60이상이면 충분하고, 기초연구분야에서는 0.80이상이면 충분하며, 0.90이상이어야 한다고 주장했다.

본 연구에 사용된 펜션 선택속성 문항들의 신뢰성을 검증할 결과 Cronbach's alpha 계수가 0.915로 신뢰성을 확보한 것으로 나타났다.

<표 5-1> 펜션 선택속성 신뢰도 분석 결과

문항 전체의 신뢰도	.915			
	설문문항	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	수정된 항목-전체 상관관계
1. 주변경관이 수려한 곳에 위치하고 있다.	115.38	188.236	.419	.914
2. 교통이 편리하다.	115.39	188.659	.368	.915
3. 펜션이 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다.	115.35	187.780	.443	.913
4. 펜션까지 이동시간이 적절하다.	115.42	188.058	.434	.914
5. 건물의 외관미가 좋다.	115.67	188.771	.391	.914
6. 주변 환경이 깨끗하다.	115.22	186.087	.555	.912
7. 객실이 청결하고 안락하다.	114.99	186.348	.574	.912
8. 가족단위 여행에 적합하다.	115.60	188.715	.390	.914
9. 편리한 주차시설을 갖추고 있다.	115.48	185.401	.510	.912
10. 취사시설이 갖추어져 있다.	115.64	186.459	.459	.913
11. 바비큐시설 등 다양한 부대편의시설이 있다.	115.95	184.763	.500	.913
12. 냉난방 시설이 잘 되어 있다.	115.13	186.682	.510	.912
13. 인근지역에서 다양한 레포츠 활동을 즐길 수 있다.	115.79	185.391	.533	.912
14. 인근지역에 관광지가 위치하고 있다.	115.60	186.763	.484	.913
15. 다양한 체험프로그램을 갖추고 있다.	115.89	188.484	.371	.915
16. 다양한 이벤트를 제공한다.	115.88	186.844	.438	.914
17. 객실요금이 적절하다.	115.13	185.690	.555	.912
18. 부대시설 이용요금이 적절하다.	115.21	186.142	.527	.912
19. 서비스에 대한 요금이 적절하다.	115.18	187.553	.476	.913
20. 할인가격이 다양하다.	115.21	186.093	.552	.912
21. 예약이 용이하다.	115.18	186.998	.527	.912
22. 입/퇴실처리가 신속하다.	115.28	184.335	.583	.911
23. 불편사항처리가 신속하다.	115.22	184.373	.568	.912
24. 손님맞이 및 안내가 친절하다.	115.25	184.722	.590	.911
25. 펜션 브랜드(펜션 이름)의 이미지가 좋다.	115.80	186.219	.435	.914
26. 펜션 이용객의 수준 및 이미지가 좋다.	115.69	186.141	.481	.913
27. 종사원의 이미지가 좋다.	115.54	185.935	.519	.912
28. 명성 및 인지도가 높다.	115.73	186.012	.456	.913
29. 주위에서 추천하는 사람이 많다.	115.53	185.715	.484	.913
30. 이전 사용자들이 좋게 평가한다.	115.34	184.893	.582	.911
31. 정보제공사이트의 소개 및 평가가 좋다.	115.55	188.041	.445	.913

본 연구에서는 위와 같이 문항 전체의 신뢰도를 검정한 후 이후의 분석이 진행되었다.

요인분석(Factor Analysis)은 많은 변수들의 상호 관련성을 소수의 요인(factor)으로 추출하

여 전체변수들의 공통요인을 찾아내 각 변수가 받는 영향의 정도와 그 집단의 특성을 규명하는 통계분석방법이다. 즉, 실제결과를 초래하게 되는 요인을 찾아냄으로써 목표로 하는 명제를 설명하는 다변량 통계분석방법이다.

요인분석의 목적은 여러 개의 변수들에 내재된 정보를 이용하여 보다 적은 수의 요인으로 압축, 요약하는 데 있다. 요인분석에서 요인을 추출할 때에는 이론적 연구나, 분석결과 나타나는 공통성을 기준으로 하는 경우, 그리고 총분산 등을 고려하여 결정하며, 일반적으로 사회과학분야에서 공통성은 0.4이상이고, 고유치는 1이상이며, 분산이 높을수록 정보손실은 적게 된다.

본 연구에서 선택속성의 요인들을 분석한 결과는 <표 5-2>과 같다.

요인분석의 방법으로는 주성분 분석의 방법으로 베리맥스 회전을 사용하여 고유치(eigenvalue) 1을 기준으로 하였으며, 그 결과 7개 요인으로 차원화 되었다. 모든 요인은 Crobach's alpha 계수가 0.749 이상으로 매우 높았으며, 제1요인에서 제7요인으로 순서로 각각 29.022%, 9.575%, 7.389%, 5.425%, 4.972%, 4.76%, 4.268%로 주어진 자료에 대한 설명력을 가지고 있었다. KMO 측도(Kaiser-Meyer-olkim measure of sampling adequacy)는 .855의 결과를 도출 하였다.

KMO 측도는 n 변수 쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 것으로 이 측도의 값이 작으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 않음을 말한다. 일반적으로 KMO의 값이 .90이상이면 아주 좋은 것, .80이상이면 상당히 좋은 것, .70이상이면 적당한 것, .60이상이면 평범한 것, .50이상이면 바람직하지 못한 것이며, .50이하이면 받아들일 수 없는 것으로 판정한다. 따라서 펜션 선택속성의 요인분석 결과에서 KMO=.855로 상당히 좋다고 할 수 있다.

선택속성의 제 1요인은 '이미지'로 고유치(eigenvalue)는 8.997, 분산율은 29.022%로 나타났으며, 신뢰도 분석을 통한 Crobach's alpha 계수가 .854로 나타났다. 제 1요인은 "펜션 브랜드의 이미지가 좋다.", "펜션 이용객의 수준 및 이미지가 좋다.", "명성 및 인지도가 높다.", "종사원의 이미지가 좋다.", "주위에서 추천하는 사람이 많다."가 하나로 묶였으며, 이 항목들은 브랜드, 이용객의 수준 및 이미지, 명성 및 인지도, 종사원 이미지, 주위의 추천 등의 속성들로 구성되어 있다.

선택속성의 제 2요인은 '서비스'로 고유치(eigenvalue)는 2.968, 분산율은 9.575%로 나타났으며, 신뢰도 분석을 통한 Crobach's alpha 계수가 .826으로 나타났다. 제 2요인은 "불편사항 처리가 신속하다.", "입/퇴실처리가 신속하다.", "손님맞이 및 안내가 친절하다.", "예약이 용이하다.", "냉난방 시설이 잘 되어 있다."가 하나로 묶였으며, 이 항목들은 불편사항 처리, 입/

퇴실처리, 손님맞이 및 안내, 예약의 용이성, 냉난방 시설 등의 속성들로 구성되어 있다.

<표 5-2> 펜션 선택속성 요인분석 결과

요인구성문항	1	2	3	4	5	6	7	공통성
	0.854	0.826	0.847	0.887	0.773	0.772	0.749	
25. 펜션 브랜드(펜션이름)의 이미지가 좋다.	0.814							0.727
26. 펜션 이용객의 수준 및 이미지가 좋다.	0.811							0.736
28. 명성 및 인지도가 높다.	0.767							0.711
27. 종사원의 이미지가 좋다.	0.698							0.613
29. 주위에서 추천하는 사람이 많다.	0.574							0.647
23. 불편사항처리가 신속하다.		0.824						0.762
22. 입/퇴실처리가 신속하다.		0.807						0.768
24. 손님맞이 및 안내가 친절하다.		0.698						0.641
21. 예약이 용이하다.		0.634						0.531
12. 냉난방 시설이 잘 되어 있다.		0.430						0.446
10. 취사시설이 갖추어져 있다.			0.728					0.610
8. 가족단위 여행에 적합하다.			0.657					0.461
5. 건물의 외관미가 좋다.			0.624					0.632
11. 바비큐시설 등 다양한 부대편의시설이 있다.			0.587					0.545
7. 객실이 청결하고 안락하다.			0.528					0.546
9. 편리한 주차시설을 갖추고 있다.			0.508					0.555
6. 주변 환경이 깨끗하다.			0.506					0.649
18. 부대시설 이용요금이 적절하다.				0.878				0.866
19. 서비스에 대한 요금이 적절하다.				0.847				0.774
17. 객실요금이 적절하다.				0.833				0.824
20. 할인가격이 다양하다.				0.628				0.647
3. 펜션이 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다.					0.843			0.796
4. 펜션까지 이동시간이 적절하다.					0.778			0.676
2. 교통이 편리하다.					0.766			0.670
1. 주변경관이 수려한 곳에 위치하고 있다.					0.417			0.526
15. 다양한 체험프로그램을 갖추고 있다.						0.831		0.726
16. 다양한 이벤트를 제공한다.						0.776		0.700
13. 인근지역에서 다양한 레포츠 활동을 즐길 수 있다.						0.607		0.638
14. 인근지역에 관광지가 위치하고 있다.						0.589		0.533
30. 이전 사용자들이 좋게 평가한다.							0.666	0.713
31. 정보제공사이트의 소개 및 평가가 좋다.							0.644	0.607
고 유 치	8.997	2.968	2.29	1.682	1.541	1.476	1.323	
분 산	29.022	9.575	7.389	5.425	4.972	4.76	4.268	

KMOandBartlett'sTest KMO=0.855,  
카이제곱=4856.738(d.f.=465, p=0.000)

선택속성의 제 3요인은 '시설'로 고유치(eigenvalue)는 2.29, 분산율은 7.389%로 나타났으며, 신뢰도 분석을 통한 Cronbach's alpha 계수가 .847로 나타났다. 제 3요인은 "취사시설이 갖추어져 있다.", "가족단위 여행에 적합하다.", "건물의 외관미가 좋다.", "바비큐시설 등 다양한 부대편의시설이 있다.", "객실이 청결하고 안락하다.", "편리한 주차시설을 갖추고 있다.", "주변 환경이 깨끗하다."가 하나로 묶였으며, 이 항목들은 취사시설, 가족단위 여행과 적합성, 건물의 외관미, 바비큐시설 등 다양한 부대편의시설, 객실의 청결 및 안락성, 주차시설의 편의성, 주변환경의 깨끗함 등의 속성들로 구성되어 있다.

선택속성의 제 4요인은 '가격'으로 고유치(eigenvalue)는 1.682, 분산율은 5.425%로 나타났으며, 신뢰도 분석을 통한 Cronbach's alpha 계수가 .887로 나타났다. 제 4요인은 "부대시설 이용요금이 적절하다.", "서비스에 대한 요금이 적절하다.", "객실요금이 적절하다.", "할인가격이 다양하다."가 하나로 묶였으며, 이 항목들은 부대시설 이용요금의 적절성, 서비스 요금의 적절성, 객실요금의 적절성, 할인가격의 다양성 등의 속성들로 구성되어 있다.

선택속성의 제 5요인은 '접근성'으로 고유치(eigenvalue)는 1.541, 분산율은 4.972%로 나타났으며, 신뢰도 분석을 통한 Cronbach's alpha 계수가 .773으로 나타났다. 제 5요인은 "펜션이 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다.", "펜션까지 이동시간이 적절하다.", "교통이 편리하다.", "주변 경관이 수려한 곳에 위치하고 있다."가 하나로 묶였으며, 이 항목들은 펜션의 입지, 이동시간, 교통의 편리성, 주변경관 등의 속성들로 구성되어 있다.

선택속성의 제 6요인은 '체험프로그램'으로 고유치(eigenvalue)는 1.476, 분산율은 4.76%로 나타났으며, 신뢰도 분석을 통한 Cronbach's alpha 계수가 .772로 나타났다. 제 6요인은 "다양한 체험프로그램을 갖추고 있다.", "다양한 이벤트를 제공한다.", "인근지역에서 다양한 레포츠 활동을 즐길 수 있다.", "인근지역에 관광지가 위치하고 있다."가 하나로 묶였으며, 이 항목들은 다양한 이벤트, 다양한 레포츠활동과 연계성, 관광지와 연계성 등의 속성들로 구성되어 있다.

선택속성의 제 7요인은 '평가'로 고유치(eigenvalue)는 1.323, 분산율은 4.268%로 나타났으며, 신뢰도 분석을 통한 Cronbach's alpha 계수가 .749로 나타났다. 제 7요인은 "이전 사용자들이 좋게 평가한다.", "정보제공사이트의 소개 및 평가가 좋다."가 하나로 묶였으며, 이 항목들은 이전 사용자의 평가, 정보제공사이트의 소개 및 평가 등의 속성들로 구성되어 있다.



## 2. 표본 일반적 특성

### 1) 인구통계적 특성

펜션 이용객의 인구통계적 특성을 파악하기 위해 빈도 분석을 실시하였으며, 그 결과는 다음 <표 5-3>과 같다.

<표 5-3> 펜션 이용객의 인구통계적 특성

구 분	빈 도	퍼센트
성 별	남성	58.0
	여성	42.0
연 령	10대	3.7
	20대	41.3
	30대	33.0
	40대	13.3
	50대	8.7
직 업	생산업	4.0
	사무직	12.3
	공무원	6.3
	자영업	9.7
	판매/서비스직	13.7
	주부	4.0
	학생	39.0
	전문직	8.3
	기타	2.7
월 가구소득	100만원 미만	8.0
	100-200만원	19.3
	200-300만원	33.0
	300-400만원	18.7
	400-500만원	10.3
	500만원 이상	10.7
거 주 지	서울	24.7
	경기도	20.0
	경상도	30.0
	강원도	5.3
	전라도	8.0
	충청도	7.3
	기타	4.7

성별로는 남성이 174명(58.0%)으로 여성 126명(42.0%)보다 많았으며, 연령대별로는 20대가 124명(41.3%)으로 가장 많았으며, 다음은 30대가 99명(33.0%)으로 20,30대가 전체 방문객의 70% 이상을 차지했다.

직업은 크게 학생이 117명(39.0%)으로 가장 많았고, 다음이 사무직과 공무원이 56명(18.6%), 판매/서비스직이 41명(13.7%), 자영업과 생산업이 41명(13.7%), 전문직이 25명(8.3%), 주부가 12명(4.0%), 기타가 8명(2.7%)으로 나타났다.

월평균 가구소득은 200-300만원이 99명(33.0%)으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 100-200만원이 58명(19.3%), 300-400만원이 56명(18.7%), 500만원 이상이 32명(10.7%), 400-500만원이 31명(10.3%), 100만원 미만이 24명(8.0%)으로 나타났다.

거주지는 경상도가 90명(30.0%)으로 가장 높게 나타났고, 서울이 74명(24.7%), 경기도가 60명(20.0%), 전라도가 24명(8.0%), 충청도가 22명(7.3%), 강원도가 16명(5.3%)으로 나타났다.

## 2) 펜션 이용객의 관광행태

조사대상자의 펜션 이용객의 관광행태 특성을 파악하기 위해서 빈도분석(Frequency)를 한 결과 다음 <표 5-4>와 같다.

연구의 목적상 제주시와 서귀포시 지역 펜션을 이용한 관광객 비율을 거의 유사하게 유지하였다.

방문횟수는 보통 5회 이상 방문한 관광객이 78명(26.0%)으로 가장 많았으며, 2회가 77명(25.7%), 3회가 68명(22.7%), 처음이 46명(15.3%), 4회가 31명(10.3%)으로 나타났다. 펜션 이용객의 경우 제주를 어느정도 방문한 경험이 있는 관광객이 많이 이용한다고 추측된다.

방문동기를 보면 153명(51.0%)이 관광을 목적으로 방문하였으며, 다음으로는 사업 및 업무, 학문 및 연구가 각각 53명(17.7%), 친척 및 친구방문이 33명(11.0%)을 차지하였다.

같이 동행한 동반자는 친구(90명, 30.0%)와 함께 또는 혼자(60명, 20.0%) 제주도를 방문한 방문객이 절반을 차지했다. 다음으로 가족과 같이 온 방문객이 58명(19.3%), 직장동료 및 모임에서 온 방문객이 46명(15.3%)으로 나타났다.

<표 5-4> 펜션 이용객의 관광행태 특성

구 분		빈도	퍼센트
숙박지역	제주시	142	47.3
	서귀포시	158	52.7
	합계	300	100.0
방문횟수	1번	46	15.3
	2번	77	25.7
	3번	68	22.7
	4번	31	10.3
	5번 이상	78	26.0
방문동기	관광	153	51.0
	친척/친구방문	33	11.0
	사업/업무	53	17.7
	학문/연구	53	17.7
	기타	8	2.7
동행	혼자	60	20.0
	가족	58	19.3
	연인	40	13.3
	친구	90	30.0
	직장동료	37	12.3
	모임	9	3.0
	기타	4	2.0
인원	1	60	20.0
	2	78	26.0
	3	55	18.3
	4	55	18.3
	5명이상	52	17.3
정보출처	인터넷	185	61.7
	여행사	22	7.3
	주변사람	56	18.7
	신문잡지	9	3.0
	TV	8	2.7
	기타	20	6.7
교통수단	렌트카	160	53.3
	관광버스	38	12.7
	개인택시	17	5.7
	택시 및 시내외버스	57	19.0
	자가용	20	6.7
	기타	8	2.7

숙박일	1박	53	17.7
	2박	122	40.7
	3박	58	19.3
	4박 이상	67	22.3
방문비용	50만원 미만	112	37.3
	50-99만원	106	35.3
	100-149만원	50	16.7
	150-199만원	13	4.3
	200-249만원	5	1.7
	250-299만원	2	0.7
	300만원 이상	12	4.0

동행인원은 2명이 78명(26.0%)으로 가장 많았으며, 혼자 온 방문객이 60명(20.0%), 3명과 4명이 각각 55명(18.3%), 5명 이상이 52명(17.3%)으로 나타났다.

제주관광에 대한 정보수집처로는 인터넷이 185명(61.7%)으로 가장 많았으며, 주변사람으로부터 정보를 얻은 사람이 56명(18.7%), 여행사가 22명(7.3%), 신문잡지 및 TV가 17명(5.7%)으로 나타났다.

교통수단으로는 렌트카를 이용한 방문객이 160명(53.3%)으로 가장 많았으며, 택시 및 시내·외버스와 같은 대중교통수단을 이용한 방문객이 57명(19.0%), 관광버스가 38명(12.7%), 자가용이 20명(6.7%), 개인택시를 대절하여 이용한 방문객이 17명(5.7%)으로 나타났다.

숙박일은 2박이 122명(40.7%)으로 가장 많았으며, 다음으로 4박 이상이 67명(22.3%), 3박이 58명(19.3%), 1박이 53명(13.7%)으로 나타났다.

방문비용은 100만원 미만이 218명(72.6%)으로 가장 많았으며, 100-200만원이 63명(21.0%), 200-300만원이 7명(2.4%), 300만원 이상이 12명(4.0%)으로 나타났다.

펜션 이용객의 관광행태를 간략히 종합하여 보면, 방문횟수는 보통 2-3회이며, 절반 이상이 관광을 목적으로 방문 하였으며, 친구 또는 혼자서 제주도를 방문하는 방문객이 절반을 차지했다. 보통 인터넷을 통해 관광에 대한 정보를 얻었으며, 100만원 미만의 관광비용을 지출한 관광객이 많고, 렌트카를 주로 사용하였고, 대개 2박 정도 일정으로 제주도를 방문했다.

### 3) 선택숙성 요인별 특성

펜션을 선택할 때 방문객들이 중요하게 여기는 선택숙성들이 무엇인지를 살펴보기 위해서 각 선택숙성 및 요인별로 평균과 표준편차를 계산하였다. 결과는 <표 5-5>와 같다.

<표 5-5> 펜션의 선택속성 빈도분석

요인	선택 속성	평균	표준편차
이미지	25. 펜션 브랜드(펜션 이름)의 이미지가 좋다.	3.503	0.9660
	26. 펜션 이용객의 수준 및 이미지가 좋다.	3.617	0.8901
	28. 명성 및 인지도가 높다.	3.580	0.9416
	27. 종사원의 이미지가 좋다.	3.770	0.8443
	29. 주위에서 추천하는 사람이 많다.	3.780	0.9134
	평 균	3.650	0.911
서비스	23. 불편사항처리가 신속하다.	4.087	0.8728
	22. 입/퇴실처리가 신속하다.	4.030	0.8553
	24. 손님맞이 및 안내가 친절하다.	4.060	0.8238
	21. 예약이 용이하다.	4.127	0.7654
	12. 냉난방 시설이 잘 되어 있다.	4.177	0.8089
	평 균	4.096	0.825
시설	10. 취사시설이 갖추어져 있다.	3.667	0.9046
	8. 가족단위 여행에 적합하다.	3.703	0.8550
	5. 건물의 외관미가 좋다.	3.640	0.8482
	11. 바비큐시설 등 다양한 부대편의시설이 있다.	3.357	0.9517
	7. 객실이 청결하고 안락하다.	4.313	0.7463
	9. 편리한 주차시설을 갖추고 있다.	3.830	0.8928
	6. 주변 환경이 깨끗하다.	4.083	0.7864
평 균	3.799	0.855	
가격	18. 부대시설 이용요금이 적절하다.	4.093	0.8207
	19. 서비스에 대한 요금이 적절하다.	4.127	0.7996
	17. 객실요금이 적절하다.	4.180	0.8102
	20. 할인가격이 다양하다.	4.097	0.7891
	평 균	4.124	0.805
접근성	3. 펜션이 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다.	3.957	0.8349
	4. 펜션까지 이동시간이 적절하다.	3.883	0.8279
	2. 교통이 편리하다.	3.920	0.9035
	1. 주변경관이 수려한 곳에 위치하고 있다.	3.930	0.8411
	평 균	3.923	0.852
체험 프로그램	15. 다양한 체험프로그램을 갖추고 있다.	3.413	0.9121
	16. 다양한 이벤트를 제공한다.	3.430	0.9135
	13. 인근지역에서 다양한 레포츠 활동을 즐길 수 있다.	3.517	0.8596
	14. 인근지역에 관광지가 위치하고 있다.	3.710	0.8416
	평 균	3.518	0.882
평가	30. 이전 사용자들이 좋게 평가한다.	3.970	0.8234
	31. 정보제공사이트의 소개 및 평가가 좋다.	3.757	0.8122
	평 균	3.863	0.818

분석 결과 가격이 4.124점으로 가장 중요한 선택속성이라고 평가하였으며, 서비스가 4.096 점, 접근성이 3.923점의 순서로 중요한 선택속성이라고 평가하였다. 나머지 요인들에 대해서는 모두 보통(3점)이상으로 중요하다고 평가했다.

이미지는 '주위에서 추천하는 사람이 많다.'와 '종사원의 이미지가 좋다'가 각각 3.780, 3.770으로 중요하다고 평가되었으며, 나머지 항목들 역시 보통 이상으로 중요하게 평가되었다.

서비스는 모든 항목에서 4.030이상으로 나왔으며, 각 선택속성 항목에 대해서 대체적으로 중요하다고 평가하였다.

시설은 '객실이 청결하고 안락하다.'와 '주변 환경이 깨끗하다.'가 각각 4.313, 4.083으로 중요하다고 평가되었으며, 나머지 항목들 역시 보통 이상으로 중요하게 평가되었다.

가격은 모든 항목에서 4.093이상으로 나와 각 선택속성 항목에 대해서 대체적으로 중요하다고 평가하였다. 이중 '객실요금에 적절하다.'가 4.180점으로 가장 높게 나타났다.

접근성은 모든 항목에서 3.883이상으로 나타나 보통 이상으로 중요하게 평가되었고, '펜션이 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다.'가 3.957점으로 가장 높게 나타났다.

체험프로그램 또한 모든 항목에서 3.413이상으로 평점 3점 보다 높게 나타나 보통 이상으로 중요하게 평가되었으며, '인근지역에 관광지가 위치하고 있다.'가 3.710으로 가장 높게 나타났다.

평가는 '이전 사용자들이 좋게 평가한다.'가 3.970, '정보제공사이트의 소개 및 평가가 좋다.'가 3.757로 보통 이상으로 중요하다고 평가되었다.

따라서 펜션 이용객들은 가격과 서비스를 우선적으로 중요하게 고려하고 있으며, 특히 불편 사항 처리, 입퇴실 처리, 손님맞이 및 안내, 예약의 용이성, 냉난방 시설, 객실의 청결 및 안락성, 깨끗한 주변환경, 가격의 적절성과 다양한 할인가격 등을 중요하게 인식하고 있음을 알 수 있다.

### 3. 연구가설의 검증

#### 1) 펜션의 위치에 따른 펜션의 선택속성과 만족 차이분석

펜션의 위치에 따라 펜션의 선택속성과 만족에는 차이가 있을 것이라는 [가설 1]을 검증하기 위해 다음과 같이 하위가설을 설정하였다.

[가설 1-1] 펜션의 위치에 따라 펜션의 선택속성에는 차이가 있을 것이다.

[가설 1-2] 펜션의 위치에 따라 전반적 만족에는 차이가 있을 것이다.

위의 가설을 검증하기 위하여 독립표본 T-분석을 실시한 결과는 <표 5-6>과 같다.

<표 5-6> 펜션의 위치에 따른 선택속성과 만족 차이검정

	숙박지역	N	평균	표준편차	t	유의확률
이미지	제주시	142	3.659	0.738	0.207	0.435
	서귀포시	158	3.642	0.715		
서비스	제주시	142	4.114	0.643	0.468	0.682
	서귀포시	158	4.080	0.628		
시설	제주시	142	3.812	0.569	0.361	0.809
	서귀포시	158	3.788	0.597		
가격	제주시	142	4.160	0.669	0.851	0.592
	서귀포시	158	4.092	0.718		
접근성	제주시	142	3.915	0.624	-0.175	0.148
	서귀포시	158	3.929	0.688		
체 험 프로그램	제주시	142	3.498	0.725	-0.465	0.339
	서귀포시	158	3.535	0.638		
평가	제주시	142	3.887	0.749	0.538	0.942
	서귀포시	158	3.842	0.716		
전반적 만족도	제주시	142	3.768	0.670	0.022	0.305
	서귀포시	158	3.766	0.733		

분석결과 선택속성의 7개 요인이나 전반적 만족도에서 유의한 차이가 나타나지 않았다. 즉, 제주지역을 방문한 관광객이 어디에 숙박하는가에 따라서 펜션의 선택속성 중 무엇을 더 중시하는가에 대해서 차이가 나지 않았다. 뿐만 아니라, 전반적인 만족도 역시 펜션의 위치에 따라 달라지지 않았다.

결론적으로 [가설 1]은 기각되었지만, 숙박지역이 펜션의 선택속성이나 전체 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌기 때문에 이후의 가설에 대한 분석은 숙박지역에 따른 구분은 배제한 상태에서 이루어졌다.

## 2) 펜션의 선택속성이 만족에 미치는 영향 분석

펜션의 선택속성이 펜션 이용자의 만족에 영향을 미칠 것이라는 [가설 2]를 검증하기 위해 먼저 각 선택속성 요인과 전반적 만족도간의 상관을 살펴본 후, 단계별 입력 방식을 사용한 회귀분석을 실시하였다.

펜션 선택속성 요인과 전반적 만족도 간의 관계를 보면, <표 5-7>과 같이 선택속성 요인 모두 전반적 만족도와 유의한 정적 관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 5-7> 펜션 선택속성 요인과 전반적 만족도와의 관계

구 분		이미지	서비스	시설	가격	접근성	체험 프로그램	평가
전반적 만족도	Pearson 상관	0.31	0.29	0.27	0.24	0.22	0.19	0.32
	유의확률 (단측)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	N	300	300	300	300	300	300	300

<표 5-8> 펜션 선택속성 요인과 전반적 만족도의 회귀분석 결과

모 형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
회귀분석	22.140	3	7.380	17.403	0.000**
잔 차	125.526	296	0.424		
합 계	147.667	299	-		

예측값 : (상수), 평가, 이미지, 접근성

종속변수: 전반적 만족도



이에 따라 선택속성의 모든 요인들을 독립변수로 하고 전반적 만족도를 종속변수로 하여 회귀 분석한 결과 검정 통계량  $F=17.403$ 으로, 유의수준 0.01에서 유의미한 것으로 나타났으며, 결정계수  $R^2=0.150$ 으로 회귀식이 전체 만족도의 15% 이상을 예측할 수 있는 것으로 나타났다.

<표 5-9> 펜션 선택속성이 전반적 만족도에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.78	0.29	-	6.12	0.00 **
평 가	0.18	0.06	0.19	2.87	0.00 **
이미지	0.17	0.06	0.18	2.74	0.01 **
접근성	0.17	0.06	0.16	2.87	0.00 **

종속변수: 전반적 만족도

$R=0.387$ ,  $R^2=0.150$ ,  $F=17.403$ ,  $p=0.000$

따라서 평가, 서비스, 접근성만이 선택속성 요인 중 펜션 이용객의 만족도에 유의미한 영향을 미쳤으며, 각각의 점수가 1점 상승할 때마다 만족도가 0.19, 0.18, 0.16만큼 상승함을 알 수 있다.

### 3) 펜션 이용객의 관광행태에 따른 펜션 선택속성 차이분석

[가설 3]과 [가설 4]는 모두 일원변량분석을 사용하여 각 선택속성이 관광행태(가설3), 인구통계적 특성(가설4)에 따라 차이가 있는지를 알아보았다. 이미지, 서비스, 시설, 가격, 접근성, 체험프로그램, 평가 속성 각각을 구분하여 변량분석을 실시하였으며, 유의수준  $p<0.05$ ,  $p<0.01$  수준 모두에서 통계적 유의성을 검정하였다. 변량분석결과 유의한 경우에 한해서만, 사후 검정의 방법으로 Duncan의 방법으로 집단을 구분하였으며, 이러한 사후 분석 결과 역시 유의미한 경우에는 a, b 기호를 사용하여 집단을 구분하였다.

또한, 전체 가설 3, 4에 해당하는 하위 가설에 대한 검정 결과의 기술은 다음과 같은 방법을 사용하였다.

완전히 채택: 변량 분석 결과도 유의미하며, 사후 분석의 결과 집단의 구분도 통계적으로 유의미한 선택 속성

부분적 채택: 변량분석의 결과는 유의미하지만, 사후분석의 결과 집단의 구분이 통계적으로 유의미하지 않는 선택 속성

기각: 변량 분석의 결과 유의미하지 않은 선택 속성

펜션 이용객의 관광행태에 따른 펜션 선택속성은 차이는 요인분석에서 선택된 7가지 요인에 대하여 제주지역 방문횟수, 방문동기, 동행의 유형, 인원수, 제주관광에 대한 정보의 출처, 교통수단, 숙박일수, 방문비용 각각의 독립변인으로 하여 분석되었다. 즉, [가설 3]을 검정하기 위해 설문에 포함된 8개의 관광행태에 관한 내용 모두에 대한 하위가설을 설정하고, 이에 대한 분석을 실시하였다. [가설 3]의 하위가설은 다음과 같다.

[가설 3-1] 펜션 이용객의 방문횟수에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

[가설 3-2] 펜션 이용객의 방문동기에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

[가설 3-3] 펜션 이용객의 동행의 유형에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

[가설 3-4] 펜션 이용객의 인원수에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

[가설 3-5] 펜션 이용객의 정보의 출처에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

[가설 3-6] 펜션 이용객의 교통수단에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

[가설 3-7] 펜션 이용객의 숙박일수에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

[가설 3-8] 펜션 이용객의 방문비용에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설을 검정하기 위해 펜션 이용객의 관광행태에 따라 평균차이분석을 실시하였다.

(1) 펜션 이용객의 방문횟수에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 3-1]을 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-9>와 같다.

<표 5-10> 펜션 이용객의 방문횟수에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	방문횟수				F	유의확률
	1~2번	3~4번	5번 이상	전체평균		
이미지	3.704 b	3.737 b	3.454 a	3.650	4.001	0.019*
서비스	4.080	4.071	4.154	4.096	0.442	0.643
시설	3.778	3.786	3.848	3.799	0.375	0.687
가격	4.122	4.114	4.141	4.124	0.035	0.966
접근성	3.970	3.907	3.869	3.923	0.605	0.547
체험 프로그램	3.549	3.573	3.397	3.518	1.388	0.178
평가	3.817	3.889	3.904	3.863	0.425	0.654

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

분석 결과 이미지 요인에서만 방문 횟수에 따라서 유의수준 0.05에서 유의미한 차이를 보였다. 즉, 방문횟수가 5회 이상인 이용객들만 펜션의 이미지에 대하여 상대적으로 중요하지 않았다고 평가했다면, 방문 횟수가 1회에서 4회에 해당하는 이용객들은 펜션의 이미지 속성을 중요하게 평가하였다. 사후분석 결과 역시 방문 횟수가 5회 이상이 집단과 5회 이하인 집단으로 명확히 구분되었다. 따라서 [가설 3-1]은 이미지 요인의 경우에는 완전히 채택되었다.

(2) 펜션 이용객의 방문동기에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 3-2]를 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-11>과 같다.

펜션 선택속성 중 시설, 가격 요인은 모두 유의수준 0.05에서 방문 동기에 따라 유의한 차이를 보였다. 시설 요인에서는 전반적으로 보통 이상으로 펜션의 시설이 중요한 선택 속성이라고 평가했지만, 사후 분석 결과 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러나 가격 요인에서는 방문 동기에 따라 속성의 중요도에 대한 평가가 명확한 차이를 보였다. 관광이 목적인 경우 펜션의 가격이 중요한 선택 속성이라고 평가한데 반해(4.232), 사업/업무 및 기타의 목적으로 펜션을 이용한 관광객은 펜션의 가격에 대해서 덜 중요하다고 평가하였다(3.978).

<표 5-11> 펜션 이용객의 방문동기에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	방문동기				F	유의확률
	관광	친척/친구 방문	사업/업무 및 학문/연구	전체평균		
이미지	3.720	3.630	3.561	3.650	1.591	0.205
서비스	4.115	4.036	4.088	4.096	0.223	0.800
시설	3.888	3.714	3.704	3.799	3.701	0.026*
가격	4.232a	4.129ab	3.978b	4.124	4.459	0.012*
접근성	3.948	3.773	3.932	3.923	0.981	0.376
체험 프로그램	3.562	3.432	3.482	3.518	0.742	0.477
평가	3.902	3.970	3.781	3.863	1.293	0.276

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

그러므로 [가설 3-2]는 7개의 선택속성 요인 중 시설 요인에서는 부분적으로 채택되었지만, 가격 요인에서는 완전히 채택되었다. 나머지 요인에서는 기각되었다.

(3) 펜션 이용객의 동행이 누구인지에 따라 펜션 선택 속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 3-3]을 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-12>과 같다.

<표 5-12> 펜션 이용객의 동행에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	동행				F	유의확률
	혼자	가족 및 연인	친구 및 직장동료	전체평균		
이미지	3.503	3.637	3.724	3.650	2.039	0.132
서비스	4.081	4.061	4.127	4.096	0.333	0.717
시설	3.650 a	3.939 b	3.767 a	3.799	5.197	0.006**
가격	3.980	4.219	4.121	4.124	2.275	0.105
접근성	3.847	3.992	3.907	3.923	1.003	0.368
체험 프로그램	3.403	3.543	3.550	3.518	1.108	0.331
평가	3.734	3.974	3.843	3.863	2.176	0.115

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

동행 유형에 따라서는 시설 요인에서만 유의미한 차이를 보이고, 나머지 요인에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 동행이 없거나(3.650) 친구 및 직장동료가 동행일 경우(3.767)에는 시설이 펜션 선택 시 보통 정도로 중요하다고 평가했다면, 가족 및 연인이 동행인 이용객은(3.939) 이들보다 더 시설이 중요한 선택 속성이라고 평가하였다. 사후분석 결과 역시 이러한 차이를 명확히 보여주었다. 그러므로 [가설 3-3]은 시설 요인에서 완전히 채택되었다.

(4) 펜션 이용객의 인원수 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 3-4]를 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-13>와 같다.

<표 5-13> 펜션 이용객의 인원수에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	인원				F	유의확률
	1-2명	3-4명	5명 이상	전체평균		
이미지	3.571	3.749	3.677	3.655	1.908	0.150
서비스	4.009	4.162	4.181	4.095	2.368	0.095
시설	3.708	3.884	3.854	3.798	3.118	0.046*
가격	4.015	4.223	4.202	4.124	3.166	0.044*
접근성	3.896	3.914	4.014	3.923	0.627	0.535
체험 프로그램	3.482	3.523	3.615	3.520	0.729	0.483
평가	3.832	3.982	3.702	3.865	2.863	0.059

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

시설 및 가격 속성에 대한 중요도 평가에서 유의수준 0.05에서 인원수에 따라 유의미한 차이를 보였다. 즉, 시설 요인에서 방문 인원수가 증가 할수록 시설이 보통 이상으로 중요하다고 평가했으며, 가격도 유사하게 인원이 적을 때보다 많은 경우에 더 중요하다고 평가하였다. 그러나 사후 분석 결과 이러한 양상만 보였을 뿐 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다. 따라서 [가설 3-4]는 시설과 가격 속성에서 부분적으로 채택되었다.

(5) 펜션 이용객의 제주관광에 대한 정보 출처에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 3-5]를 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-14>과 같다.

<표 5-14> 펜션 이용객의 정보출처에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	정보출처				F	유의확률
	인터넷	여행사	기타 (주변사람, TV, 신문잡지, 기타)	전체평균		
이미지	3.678	3.564	3.615	3.650	0.400	0.671
서비스	4.116	3.909	4.101	4.096	1.048	0.352
시설	3.832	3.792	3.736	3.799	0.838	0.434
가격	4.157	4.227	4.035	4.124	1.212	0.299
접근성	3.903	4.114	3.917	3.923	1.018	0.363
체 험 프로그램	3.523	3.386	3.538	3.518	0.455	0.635
평가	3.868	3.977	3.828	3.863	0.377	0.686

통계적 검증 결과, 정보 출처가 인터넷이나, 여행사나, 또는 기타매체이나에 따라서 어떤 요인도 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러므로 [가설 3-5]는 모든 요인에서 완전 기각되었다.

(6) 펜션 이용객의 교통수단에 따라 펜션 선택 속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 3-6]을 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-15>와 같다.

교통수단의 종류에 따라서 각 선택속성이 대한 중요도 평가의 차이를 확인한 결과, 서비스, 시설, 가격 및 평가 속성에서 유의미하다고 확인되었다. 평가 속성은 유의수준 0.05 수준에서 유의미하다고 평가되었다면, 서비스, 시설, 가격 속성은 모두 유의수준 0.01 수준에서 매우 유의미하다고 확인되었다. 사후 분석 결과에서는 유의미한 차이를 보인 4가지 속성이 서로 다른 경향으로 집단이 나뉘어졌다.

자가용을 교통수단으로 사용한 이용객들이 서비스 요인의 중요도를 가장 낮게 평가했다면, 렌트카를 교통수단으로 사용한 이용객들은 서비스 요인이 가장 중요하다고 평가하였으며, 다른 교통수단을 사용한 이용객들은 두 집단의 사이에서 접이적으로 분포하였다.

<표 5-15> 펜션 이용객의 교통수단에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	교통수단					F	유의확률
	렌트카	자가용	관광버스 또는 택시대절	대중교통 및 기타	전체평균		
이미지	3.734	3.650	3.487	3.582	3.650	1.847	0.139
서비스	4.203c	3.810a	3.884ab	4.102bc	4.096	5.120	0.002**
시설	3.918b	3.579a	3.655a	3.697ab	3.799	5.171	0.002**
가격	4.266b	4.000ab	3.814a	4.077ab	4.124	6.518	0.000**
접근성	3.927	3.813	3.836	4.019	3.923	0.973	0.406
체 험 프로그램	3.523	3.325	3.386	3.673	3.518	2.390	0.069
평가	3.934ab	3.675ab	3.618a	3.954b	3.863	3.419	0.018*

Duncan의 사후분석결과 : a<b<c

\*p<0.05, \*\*p<0.01

이에 반해, 자가용이나 관광버스 또는 택시를 대절한 펜션 이용객이 시설 요인에 대하여 덜 중요하다고 평가했다면, 렌트카를 이용한 펜션 이용객은 시설 요인이 가장 중요하다고 평가하였으며, 대중교통 및 기타 교통수단을 이용한 이용객은 두 집단 사이에 점이적으로 분포하였다.

가격 요인에 대해서는 관광버스 또는 택시를 대절한 이용객이 가장 덜 중요하다고 평가했다면, 렌트카를 이용한 이용객들은 가장 중요하다고 평가하였으며, 그 외의 교통수단을 사용한 이용객들은 둘 사이의 점이 지대에 분포하였다.

마지막으로, 평가 요인에 대해서는 관광버스 또는 택시를 대절한 이용객이 가장 덜 중요하다고 평가한데 반해, 대중교통 및 기타 교통수단을 이용한 펜션 이용객들이 타인들의 평가가 가장 중요하다고 평가하였다.

또한 전체적으로는 가격 요인에 대한 평가 점수가 가장 높았으며(4.124), 시설 요인에 대한 평가가 가장 낮게 나타났다(3.799). 특히, 유의미하게 구분된 집단 중에서 렌트카를 이용한 펜션 이용객들이 가격 요인에 대해서 가장 중요하다고 평가한데 반해, 자가용을 이용한 펜션 이용객은 시설 요인이 가장 덜 중요하다고 평가하였다.

그러므로 [가설 3-6]에 대한 검정 결과 서비스, 시설, 가격, 평가 속성 모두에서 가설이 완전히 채택되었으며, 각 속성 요인에 따라 집단들의 중요도가 구분되는 양상을 보이고 있다. 전체

적으로 렌트카를 이용한 펜션 이용객들이 서비스, 시설, 가격, 평가 속성 모두가 중요하다고 평가했다면, 관광버스 또는 택시를 대절할 펜션 이용객들은 4가지 속성 요인에 대해 전반적으로 덜 중요하다고 평가하였다.

(7) 펜션 이용객의 숙박일수에 따라 펜션 선택 속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 3-7]을 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-16>와 같다.

펜션 숙박일수에 따라 펜션의 7가지 선택속성의 중요도에 대한 평가에서는 이미지 요인과 가격 요인에서만 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 전체적으로는 가격 요인을 이미지 요인보다 더 중요시 평가하는 경향이 보였으며, 이미지 요인 내에서는 숙박일이 짧을 수록 펜션의 이미지가 더 중요하다고 평가하였다. 가격 역시 이미지 요인보다 상대적으로 높은 중요도 평가를 했을 뿐만 아니라, 1박 이하인 이용객들이 2박 이상인 이용객들에 비해서 가격이 더 중요하다고 평가하였다. 사후 분석의 결과 역시 이를 입증하였다.

<표 5-16> 펜션 이용객의 숙박일수에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	숙박일				F	유의확률
	1박 이하	2~3박	4박 이상	전체평균		
이미지	3.845 b	3.690 b	3.388 a	3.650	6.838	0.001**
서비스	4.204	4.096	4.012	4.096	1.357	0.259
시설	3.827	3.828	3.699	3.799	1.264	0.284
가격	4.335 b	4.107 a	4.004 a	4.124	3.554	0.030*
접근성	4.066	3.911	3.840	3.923	1.835	0.161
체 험 프로그램	3.642	3.489	3.496	3.518	1.075	0.343
평가	4.000	3.886	3.694	3.863	2.843	0.060

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

그러므로 [가설 3-7]은 이미지 요인과 가격 요인 모두에서 완전히 채택되었으며, 나머지 요인에서는 모두 기각되었다. 또한, 이미지와 가격의 중요도에 대해서는 숙박일이 짧을수록 더 중요하게 평가하였다.



(8) 펜션 이용객의 방문비용에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 3-8]을 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-17>과 같다.

방문비용에 따라 각 선택속성 요인이 차이가 있는지를 살펴본 결과, 시설 요인에서만 유의한 차이를 확인하였다. 방문 비용이 많아질 수록 시설 요인에 대하여 더 중요하다고 평가하였으며, 사후 분석의 결과 50만원 미만인 방문객과 100만원 이상인 방문객이 명확히 구분되었다.

그러므로 [가설 3-8]은 시설 요인에서 완전히 채택되었다.

<표 5-17> 펜션 이용객의 방문비용에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	방문비용				F	유의확률
	50만원 미만	50~99만원	100만원 이상	전체평균		
이미지	3.598	3.613	3.768	3.650	1.522	0.220
서비스	4.014	4.089	4.217	4.096	2.454	0.088
시설	3.700 a	3.788 a,b	3.948 b	3.799	4.391	0.013*
가격	4.103	4.127	4.149	4.124	0.108	0.898
접근성	3.940	3.821	4.030	3.923	2.439	0.089
체 험 프로그램	3.422	3.533	3.628	3.518	2.240	0.108
평가	3.737	3.953	3.921	3.863	2.760	0.065

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

#### 4) 펜션 이용객의 인구통계적 특성에 따른 펜션 선택속성 차이분석

펜션의 선택속성은 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이라는 [가설 4] 역시 인구통계적 특성 각각(성별, 연령, 직업, 소득, 거주지)에 따라 7가지의 펜션 선택속성 요인에 대한 중요도 평가가 차이가 있는지를 검정하였다. [가설 4]를 검정하기 위해 설문에 포함된 5개의 인구통계적 특성에 관한 내용 모두에 대한 하위가설을 설정하고, 이에 대한 분석을 실시하였다. [가설 4]의 하위가설은 다음과 같다.

- [가설 4-1] 펜션 이용객의 성별에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.
- [가설 4-2] 펜션 이용객의 연령에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.
- [가설 4-3] 펜션 이용객의 직업에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.
- [가설 4-4] 펜션 이용객의 월평균 가구소득에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.
- [가설 4-5] 펜션 이용객의 거주지에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

(1) 펜션 이용객의 성별에 따라 펜션선택 속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 4-1]을 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-18>과 같다.

<표 5-18> 펜션 이용객의 성별에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	성별			t	유의확률
	남성	여성	전체평균		
이미지	3.667	3.627	3.650	.468	.640
서비스	4.110	4.076	4.096	.460	.646
시설	3.828	3.759	3.799	1.025	.306
가격	4.194	4.028	4.124	2.095	.037*
접근성	3.989	3.831	3.923	2.055	.041*
체험 프로그램	3.491	3.554	3.518	-.782	.435
평가	3.865	3.861	3.863	.045	.964

\*p<0.05, \*\*p<0.01

인구통계적 특성 중 성별에 따라서는 가격 요인 및 접근성 요인에서만 유의미한 차이를 보였다. 가격 요인은 전체 평균이 4.124로 다른 요인들에 비해 상대적으로 더 중요하다고 평가했을 뿐만 아니라 남성(3.828)이 여성(3.759)에 비해 시설이 좀 더 중요하다고 평가하였다. 접근성 요인에 대해서도 마찬가지로 남성이 여성이 비해 가격을 더 중요하게 평가하였다. 즉, 가격의 선택 중요도에 대한 평가와 접근성의 선택 중요도에 대한 평가에서 유의미한 차이를 보였다. 그러므로 [가설 4-1]은 가격, 접근성 속성에서만 완전히 채택되었다.

(2) 펜션 이용객의 연령에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 4-2]를 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-19>과 같다.

<표 5-19> 펜션 이용객의 연령에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	연령					F	유의확률
	20대 미만	30대	40대	50대 이상	전체평균		
이미지	3.621	3.661	3.645	3.769	3.650	0.314	0.815
서비스	4.040	4.129	4.105	4.246	4.096	0.930	0.427
시설	3.785	3.755	3.779	4.071	3.799	2.150	0.094
가격	4.128	4.136	4.006	4.240	4.124	0.635	0.593
접근성	3.883	3.987	3.906	3.904	3.923	0.494	0.687
체험 프로그램	3.537	3.417	3.538	3.769	3.518	1.984	0.116
평가	3.844	3.854	3.775	4.135	3.863	1.429	0.234

펜션 이용객의 연령에 따라 선택속성에 대한 평가는 어떤 속성 요인에서도 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러므로 [가설 4-2]는 모든 속성 요인에서 완전히 기각되었다.

(3) 펜션 이용객의 직업에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 4-3]을 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-20>와 같다.

펜션 선택 속성 중 이미지, 서비스, 가격 속성에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 이미지와 서비스 속성이 유의수준  $p < 0.05$  수준에서 유의했다면, 가격 속성은  $p < 0.01$  수준에서 유의했다. 사후분석 결과 변량 분석의 차이 역이 유의미하게 나타났다. 전체적으로 자영업, 판매/서비스 직에 속하는 관광객들이 펜션의 이미지, 시설, 가격에 대해 덜 중요하다고 평가했다면, 사무직, 전문직, 그리고 공무원이 직업인 관광객들은 이들 세 속성 모두를 매우 중요하다고 평가했다. 특히, 또한, 직업이 생산직, 학생, 주부 등에 해당하는 관광객들은 자영업, 판매/서비스 직인 관광객과 이미지나 서비스의 중요도에 대한 평가에서는 유사한 정도의 평가를 했지만, 가격 요인은 상대적으로 더 중요하다고 평가하였다.

<표 5-20> 펜션 이용객의 직업에 따른 펜션 선택속성의 차이검정

요인	직업				F	유의 확률
	사무직, 전문직, 공무원	자영업, 판매/서비스직	기타 (생산직, 학생, 주부 등)	전체 평균		
이미지	3.800b	3.731a,b	3.530a	3.650	4.310	0.014*
서비스	4.257b	4.034a	4.038a	4.096	3.629	0.028*
시설	3.861	3.755	3.786	3.799	0.686	0.504
가격	4.333b	3.829a	4.149b	4.124	10.745	0.000**
접근성	3.972	3.875	3.918	3.923	0.417	0.659
체 험 프로그램	3.583	3.418	3.529	3.518	1.153	0.317
평가	3.914	3.943	3.799	3.863	1.189	0.306

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

그러므로 [가설 4-3]은 이미지, 서비스, 가격 속성에서 모두 완전히 채택되었다. 또한, 특정한 직업군에 따라서 펜션의 어떤 선택 속성을 중요하게 평가하는가도 명확히 구분되었다.

(4) 펜션 이용객의 월평균 가구소득에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 4-4]를 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-21>과 같다.

서비스 속성과 시설 속성에 대한 중요도 평가에서만 펜션 이용객의 월평균 가구소득에 따라 구분된 집단간에 차이를 보였으며, 서비스 속성은 유의수준  $p<0.01$  수준에서 유의한 차이를 보였다면, 시설 속성은 유의수준  $p<0.05$  수준에서 유의한 차이를 보였다. 월평균 가구 소득이 200만원 미만인 펜션 이용객은 서비스나 시설 요인 모두에 대해서 다른 집단에 비해 보통 수준으로 중요하다고 평가하였으며, 300-400만원인 펜션 이용객은 두 요인 모두 매우 중요하다고 평가한데 반해, 다른 집단들은 월평균 가구소득에 따라 서비스나 시설의 중요도에 대한 평가가 다른 양상을 보였다. 월평균 가구소득이 200-300만원인 집단은 300-400만원 집단과 마찬가지로 서비스 속성이 매우 중요한 선택 속성이라고 평가했다면, 월평균 가구소득이 400만원 이상인 집단은 시설 요인에 대해서 다른 집단보다 더 중요하다고 평가하였다.

<표 5-21> 펜션 이용객의 월평균 가구소득에 따른 펜션선택속성의 차이검정

요인	월평균 가구소득					F	유의확률
	200만원 미만	200-300만원	300-400만원	400만원 이상	전체평균		
이미지	3.590	3.782	3.614	3.552	3.650	1.718	0.163
서비스	3.917a	4.139b	4.275b	4.102ab	4.096	3.931	0.009**
시설	3.671a	3.768ab	3.921b	3.907b	3.799	3.016	0.030*
가격	3.994	4.212	4.183	4.103	4.124	1.651	0.178
접근성	3.841	4.003	3.888	3.933	3.923	0.960	0.412
체험 프로그램	3.439	3.530	3.558	3.563	3.518	0.536	0.658
평가	3.762	3.975	3.813	3.865	3.863	1.384	0.248

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

정리하면, [가설 4-4]는 서비스, 시설 속성에서 완전히 채택되었으며, 월평균 가구 소득이 가장 낮은 집단이 두 속성에 대하여 덜 중요하게 평가한데 비해, 300-400만원 집단이 두 선택 속성이 매우 중요하다고 평가하였다.

(5) 펜션 이용객의 거주지에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이다.

위의 하위가설 [가설 4-5]를 검증하기 위해 평균차이분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-22>과 같다.

<표 5-22> 펜션 이용객의 거주지에 따른 펜션선택속성의 차이검정

요인	거주지					F	유의확률
	서울	경기도	경상도 전라도	강원도 충청도 기타	전체 평균		
이미지	3.700	3.703	3.572	3.688	3.650	0.714	0.544
서비스	4.124	4.043	4.084	4.142	4.096	0.291	0.832
시설	3.807	3.807	3.826	3.720	3.799	0.407	0.748
가격	4.139	4.063	4.169	4.077	4.124	0.402	0.751
접근성	3.916	3.917	3.998	3.774	3.923	1.393	0.245
체험 프로그램	3.581	3.504	3.447	3.596	3.518	0.859	0.463
평가	3.899	3.767	3.860	3.933	3.863	0.561	0.641

Duncan의 사후분석결과 : a<b

\*p<0.05, \*\*p<0.01

마지막으로 펜션 이용객의 거주지에 따른 숙성 중요도 평가에서는 어떤 요인에 대해서도 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러므로 [가설 4-5]는 완전히 기각되었다.

#### 4. 분석결과 요약 및 제언

##### 1) 연구가설 검증결과 요약

가설검증 결과를 요약하면 다음 <표 5-23>와 같다.

<표 5-23> 연구가설 검증 요약

가설	하위 가설	독립변수 → 종속변수	하위가설 검증결과						
			이미지	서비스	시 설	가 격	접근성	체 험	평 가
가설 1	1-1	펜션의 위치 → 펜션 선택속성	X	X	X	X	X	X	X
	1-2	펜션의 위치 → 전반적 만족	X	X	X	X	X	X	X
가설 2	-	펜션 선택속성 → 전반적 만족	X	○	X	X	○	X	○
가설 3	3-1	방문횟수 → 펜션 선택속성	○	X	●	X	X	X	X
	3-2	방문동기 → 펜션 선택속성	X	X	●	○	X	X	X
	3-3	동행의 유형 → 펜션 선택속성	X	X	○	X	X	X	X
	3-4	인원수 → 펜션 선택속성	X	X	●	●	X	X	X
	3-5	정보출처 → 펜션 선택속성	X	X	X	X	X	X	X
	3-6	교통수단 → 펜션 선택속성	X	○	○	○	X	X	○
	3-7	숙박일수 → 펜션 선택속성	○	X	X	○	X	X	X
	3-8	방문비용 → 펜션 선택속성	X	X	○	X	X	X	X
가설 4	4-1	성별 → 펜션 선택속성	X	X	X	○	○	X	X
	4-2	연령 → 펜션 선택속성	X	X	X	X	X	X	X
	4-3	직업 → 펜션 선택속성	○	○	X	○	X	X	X
	4-4	월평균 가구소득 → 펜션 선택속성	X	○	○	X	X	X	X
	4-5	거주지 → 펜션 선택속성	X	X	X	X	X	X	X

○ : 완전히 채택, ● : 부분적으로 채택, X : 기각

펜션의 위치에 따라 펜션의 선택속성과 만족에는 차이가 있을 것이라는 [가설 1]은 펜션 선택속성과 만족 모두 차이가 없는 것으로 나타나 기각되었다. 또한, 펜션의 선택속성은 펜션 이용객의 만족에 영향을 미칠 것이라는 [가설 2]는 펜션의 선택속성 요인 중 평가, 서비스, 접근성만이 펜션 이용객의 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 부분채택되었다.

펜션 이용객의 관광행태에 따라 펜션 선택속성은 차이가 있을 것이라는 [가설 3]은 각 독립 변수에 따라 [가설 3-1]부터 [가설 3-8]까지 총 8개의 세부가설을 세워 검증하였으며, 각 세부가설에서 [가설 3-5]를 제외하고는 종속변수인 펜션의 선택속성 중 몇몇 요인이 완전히 채택됨에 따라 모든 세부가설이 부분적으로 채택되었다. 그리고 펜션 이용객의 인구통계적 특성에 따라 펜션의 선택속성은 차이가 있을 것이라는 [가설 4]는 성별, 연령, 직업, 월평균 가구소득, 거주지를 독립변수로 하고, 펜션의 선택속성을 종속변수로 하여 세부가설을 세운 후 검증하였으며, 연령과 거주지에 대해서 모든 펜션 선택속성이 차이가 없는 것으로 나타나 부분적으로 채택되었다.

## 2) 분석결과 요약

본 연구의 결과를 요약하면 크게 2가지로 정리할 수 있다.

첫째, 펜션의 선택속성을 요인분석한 결과 펜션의 선택속성은 이미지, 서비스, 시설, 가격, 접근성, 체험프로그램, 평가 7가지 요인으로 분류되었으며, 중요도는 평점 3점 이상으로 모든 속성의 중요도가 높은 것으로 나타났고, 특히 가격과 서비스가 평점 4점 이상으로 매우 중요하게 인식되고 있으며, 접근성이, 평가와 나머지 요인들도 모두 중요하게 인식되고 있음을 알 수 있다.

둘째, 가설검증 결과 펜션의 위치에 따라 펜션의 선택속성과 만족도는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 펜션의 선택속성은 평가, 서비스, 접근성 요인만 전반적인 만족에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 펜션 이용객의 관광행태에 따른 펜션 선택속성의 차이는 부분적으로 차이가 있다고 나타났으며, 특히 교통수단에 따른 펜션의 선택속성은 서비스, 시설, 가격, 평가요인에서 매우 뚜렷하게 차이가 보였다. 펜션 이용객의 인구통계적 특성에 따른 펜션 선택속성의 차이는 연령과 거주지를 제외하고는 부분적으로 유의한 차이를 보였다.

## 3) 제주지역 펜션 활성화를 위한 제언

우리나라의 펜션산업은 2001년 제주도에서 제도화되어 활성화되었다. 그러나 유럽이나 일본에 비해 역사가 짧고, 유럽을 비롯한 여러 나라에서 펜션이 숙박업의 기능을 포함한 하나의 문화로써의 기능을 하고 있는 반면에 우리나라에서는 펜션이 민박의 대체수단으로써의 역할만 담당하고 있는 실정이다.

펜션산업의 활성화 및 건전한 전원형 숙박시설로써의 정착을 위해 여러 가지 방안이 필요하다고 할 수 있다. 여기에서는 앞에서 살펴본 여러 실태들을 기초로 제주지역 펜션산업의 활성화를 위한 발전방안을 제시하고자 한다.

#### (1) 차별화된 테마 도입

제주지역은 몇 년 전부터 펜션산업 붐으로 인해 펜션들의 수가 급격히 늘어났다. 그 배경을 보면 해안도로의 개발로 일부 토지보상비를 펜션을 짓는 건축비로 전환하여 많은 농·어민들이 펜션산업에 참여하게 되었다. 그 당시 펜션의 질은 조금 더 나은 전망과 조금 더 나은 설계와 옆집보다 조금 더 나은 건축비가 펜션 사업의 관건이었다. 펜션산업의 문외한이던 농·어민과 건축가, 인테리어업자 등이 서민 아파트나 원룸, 싸루려 콘도 수준으로 펜션을 저급화 시켜 버렸다. 제주지역의 펜션의 활성화를 위해서는 각각의 펜션들의 다른 지방뿐만이 아니라 옆동네 옆집과는 뭔가 다른 차별화된 정책이 필요하다. 예를 들면 지금까지 보지 못했던 새로운 건축물, 또는 콘도나 호텔객실과는 확연히 다른 객실, 펜션전체에 물이 흘러 다닌다거나, 각각의 펜션마다 제각기 다른 색깔이 있어야 한다. 그렇게 함으로써 제주를 찾는 관광객들에게 호기심과 아쉬움을 남길 수 있는 펜션이어야 한다.

또한 펜션은 단순한 숙박업자가 운영하여서는 안된다. 운영자 스스로 문화와 예술전반에 대한 깊은 안목과 세련된 기호를 가지고, 이용객들에게 지역의 고유문화만이 아니라 타지역의 문화를 소개하여 적극적으로 관광객들과 체험하고 함께 공유할 수 있는 능력을 지니고 있어야 한다.

#### (2) 단골고객 확보 및 지속적인 관리

수도권에서 성공한 펜션의 경우를 보면 객실점유율의 절반 이상이 단골고객이다. 시골 외갓집 같은 가족적인 분위기를 찾는 고객들이 펜션의 주 수요층이라는 점을 생각하면 왜 단골 관리가 중요한지를 알 수 있다. 따라서 단골을 고정적으로 확보하기 위한 독특한 이벤트와 서비스가 필수조건이다.

제주지역에서 1차 허가된 상당수의 펜션들은 사실 명의만 빌린 외지인의 것이 많다고 볼 수 있다. 펜션산업의 특성이나 관리 노하우에 대한 경험이 없는 농어민들이 전문 업자들에게는 역부족이라 할 수 있다.

그러나 펜션산업은 일종의 분위기 마케팅이 중요관건인 것이다. 서울이나 수도권에서 맛 볼 수 있는 서비스도 중요하지만 제주 토착민 특유의 자산을 잘 활용해 제주도만의 분위기를 확



실하게 보여주면 경쟁력을 키울 수 있다고 판단된다.

### (3) 기존무허가 숙박시설 제도권 흡수

제주지역에는 휴양펜션업으로 등록된 펜션은 현재 42개소 정도이고, 순수 민박이라기 보다는 하나의 전문 숙박기능을 갖춘 다세대형 숙박시설들이 법적인 규제를 전혀 받지 않고 설립, 운영되고 있으며 마케팅 또한 여행사 및 인터넷을 통해 휴양펜션업과 구분없이 관광객들에게 홍보하고 있다. 실제로 관광객들은 휴양펜션과 무허가 다세대형 숙박시설들을 똑같이 휴양펜션으로 알고 있다. 무허가 다세대형 숙박시설은 휴양펜션과는 달리 소방 및 안전관리 시설을 갖추지 않았을 뿐더러 제주특별자치도에서 관리감독 대상에서도 제외된다. 따라서 무허가 다세대형 숙박시설을 제도권 안으로 흡수하여 휴양펜션업을 등급화 하는 방안도 고려될 수 있다. 기존 휴양펜션업을 하는 사업자에게는 제주특별자치도에서 운영자금을 대폭 지원해주어서 다른 지방이나, 기존 무허가 숙박시설과는 다른 특화된 상품을 관광객들에게 제공할 수 있도록 하여야 한다. 또한 기존 다세대형 숙박시설들도 제도권안에 흡수하여 제주도에서 관리 감독을 할 수 있어야 하며, 더 이상의 불법숙박업자로 죄인 아닌 죄인을 만들지 말아야 한다.

그리고 펜션산업에 대한 참여허가를 특정지역 현지 농·어민으로만 국한하지 말아야하고 회원권 분양제도를 없애고 현재의 낡고 불편한 민박과는 차별화해 한차원 고급화된 시설을 갖추도록 하고 이에 대한 내·외부시설 기준에 대한 지침을 만들어야 한다.

### (4) 계절적 요인과 비수기의 탄력적인 정책유지

우리나라 국민들의 휴가 특징은 최근 주5일제 근무로 약간의 변화는 있지만 계절적 영향으로 가족단위 휴가는 여름시즌(7~8월)에 집중되고, 3~4월과 9월은 비수기로 접어들게 된다. 이렇게 계절적 고객편중은 일부 기업체의 연중휴가 장려제도 실시에도 불구하고 아직도 해결해야 할 숙제로 남겨져 있다.

1년을 성수기와 비수기로 세분화하고 비수기인 3~4월, 9월에는 수학여행, 단체, 유아캠프, 종교 행사 등을 유치하여야 한다.

숙박산업에서 객실판매 상품은 재고 발생이 없다는 사실을 반영하듯이 계절별, 요일별, 일자별, 시간별로 탄력적인 가격정책 적용이 필수적이다. 투숙객이 집중되는 성수기에는 할증된 객실료를 적용하고, 비수기에는 객실료를 할인적용 하여 고객의 성향에 적극 대응하여야 한다.

주5일 근무시행은 요일별 객실 점유율에 차이를 가져오게 했고, 따라서 요일별 가격정책도

다양하게 시행되어야 한다.

#### (5) 휴양펜션업의 집단지구 설정

기존 법령을 교묘히 이용한 휴양펜션업과 유사한 민박시설이 난립되고 더욱이 제주국제자유도시특별법에 의한 휴양펜션업의 설립이 더욱 용이하여짐으로써 도내 수려한 자연경관지역이 상당히 망가지고 있다.

따라서 자연경관이 수려한 지역을 보호하는 차원에서 휴양펜션업의 설립을 개별단위에서 집단지구에서만 설립할 수 있도록 휴양펜션업 건립에 대한 법령을 개정하여야 한다. 현재 도내 휴양펜션업을 비롯하여 이와 유사한 민박시설들이 대체로 단지 건물만 짓어 있을 뿐 체험농장, 산책로, 편의시설 등은 매우 취약하다. 집단지구의 설립된 휴양펜션업에서는 지역의 전통문화체험의 프로그램을 강화하는 한편 밤낚시, 바비큐파티, 농산물 수확 등 다양한 소규모의 이벤트를 개최하는 등 휴양펜션업에 알맞은 프로그램을 개발하여야 할 것이다.

이렇게 함으로써 공동홍보·공동구매·공동예약관리 등이 이루어져 경영의 합리화를 도모하는데 큰 도움이 될 것이다. 그리고 유사 민박시설과 차별화를 시도할 수 있다.

#### (6) 마케팅 능력의 배양

최근 제주지역 펜션시장은 성수기 7월 중순부터 8월 20일 약 40일을 제외하고는 수요보다 공급이 초과되는 과잉공급 상황이다. 그로 인해 기존 숙박시설들이 경영에 많은 어려움을 겪고 있다. 그런 와중에도 자본이 영세하고 경영미숙, 마케팅 경험이 부족한 제주도민들이 휴양펜션산업에 정확한 사전 시장조사 없이 투자를 실시하는 것은 대단히 위험하다.

펜션산업은 타 산업보다 자본회전율이 매우 낮고 경기 부진에 민감하다. 또한 너무나 많은 펜션이 난립하기 때문에 관광객들에게 알려지고 활성화되기까지는 대단히 어렵다고 볼 수 있다. 제주도내 여행사는 온라인 50여개 오프라인 50여개 총 100여개 여행사가 있다. 이중 10개 여행사는 월 3천만원 정도의 홍보비를 지출한다. 펜션들은 전적으로 이와 같은 온라인 여행사에 의존하는 편이다. 펜션은 영세하기 때문에 마케팅에 투자할 여력이 있을 수가 없다. 따라서 기존 여행사들이 펜션홍보를 대행해주고 있는 상황이다. 그에 비해 시내호텔 중 객실수 100개 정도를 갖춘 호텔이나 골프텔은 자체적으로 회사 내에 마케팅 팀을 운영하고, 대부분 서울에도 마케팅 팀을 운영하고 있다. 펜션으로서 가장 취약한 마케팅을 배양시키려면 여러개의 펜션이 하나의 마케팅 팀을 공동운영하는 방법이 있고, 특정 마케팅회사에 일임시키는 것도 하

나의 방법이 아닐까 제안한다. 홍보는 광고매체 활용측면에서도 텔레비전 등 방송매체와 신문, 관광관련 월간지 또는 인터넷 등에 합동으로 유료광고를 게재하는 것도 효과가 클 것으로 판단된다. 우리나라의 IT 인프라 구축은 선진국 수준이므로 인터넷 여행사이트나 기업체에 홍보를 강화해야 한다.

#### (7) 관광서비스교육의 강화

현재 순수 민박을 운영하는 도민들에 대한 관광서비스 교육이 전혀 이루어지지 않고 있는 현실이다. 관광상품의 질은 유형적이고 물적인 시설보다는 무형적인 서비스에 의하여 결정되고 있음을 볼 때 서비스의 교육의 강화는 아무리 강조하여도 지나치지 않다.

관광종사원은 관광진흥법 제37조의 규정에 의하여 모든 관광종사원으로 하여금 소정의 보수교육을 받도록 제도화되어 있다. 교육대상자는 관광호텔 종사자(접객종사원, 지배인)와 여행업종사원(국내여행안내원, 국외여행인솔자, 관광통역안내원) 및 기타 관광객이용 시설 종사원들이다. 교육내용은 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 친절·예의에 대한 실기 중심의 서비스전문교육과 외국어교육 및 정신교육 등에 역점을 두고 있다.

휴양펜션업의 경우는 국제자유도시 특별법에 의해서 설비된 숙박시설이므로 관광숙박종사원의 준하는 서비스 교육을 실시하여야 할 것이다. 서비스 교육에는 기능적·업무적 서비스 교육과 태도적·정신적 서비스 교육으로 극복 될 수 있는데 무엇보다도 서비스직에 종사하는 사람으로는 정신교육을 중점을 두어 실시하되, 고객에 대한 접객 서비스 교육은 여러 펜션업체들이 연계하여 실시하고, 그 내용은 현관서비스, 식음료 접객 서비스 등 체험토록 하는 교육내용이어야 한다.

## VI. 결 론

### 1. 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 최근 주5일 근무제 시행, 가족단위 휴가여행의 증대, KTX 개통과 고속도로 확충에 따른 교통의 발달, 전원에서의 여가선호 경향 등에 따라 신개념의 숙박시설로 각광을 받고 있는 펜션에 대하여 제주지역 휴양펜션 선택속성과 만족도간의 영향관계를 규명하였다.

이를 위해 펜션과 펜션의 선택속성에 대한 선행연구의 검토를 통해 이론적 배경을 구축하였으며, 설문지를 통한 실증분석으로 연구과제의 적합여부를 검증하였다.

본 연구의 목적에 따라 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 휴양펜션 선택속성에 대한 요인분석을 한 결과 31개 측정항목이 7개의 요인으로 도출되었다.

그 요인들은 선행연구를 바탕으로 '이미지', '서비스', '시설', '가격', '접근성', '체험 프로그램', '평가'로 명명하였다.

둘째, 휴양펜션의 위치에 따른 펜션 선택속성의 차이를 검증한 결과, 휴양펜션의 위치에 따른 이용객의 휴양펜션 선택속성은 차이가 없는 것으로 나타났다.

셋째, 휴양펜션 선택속성이 만족도에 미치는 영향관계를 규명한 결과 평가, 서비스, 접근성 3가지 요인이 전반적인 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 휴양펜션 이용객의 관광행태에 따른 펜션 선택속성의 차이는 부분적으로 차이가 있다고 나타났으며, 특히 교통수단에 따른 펜션의 선택속성은 서비스, 시설, 가격, 평가요인에서 매우 뚜렷하게 차이가 보였다.

다섯째, 휴양펜션 이용객의 인구통계적 특성에 따른 펜션 선택속성의 차이는 연령과 거주지를 제외하고는 각각 요인별로 부분적으로 유의한 차이를 보였다.

조사결과를 바탕으로 제주지역 펜션산업의 활성화를 위한 발전방안으로서 차별화된 테마 도입, 단골고객 확보 및 지속적인 관리, 기존무허가 숙박시설 제도권 흡수, 계절적 요인과 비수기의 탄력적인 정책유지, 휴양펜션업의 집단지구 설정, 마케팅 능력의 배양, 관광서비스교

육의 강화를 제시하였다.

이제 우리나라도 삶의 질 향상에 따라 여가를 즐기도록 하는 관광객이 증가하면서 쾌적하고 건전한 숙박문화가 요구되고 있으며, 이에 따라 휴양펜션의 역할이 커지고 있으며, 관광·휴양·레저산업이 21세기 주목받는 산업으로 부각되면서 숙박시설로서의 휴양펜션은 중요한 위치를 차지하고 있다.

따라서 휴양펜션산업의 활성화를 위한 연구를 꾸준히 시행하여야 하고, 부족한 부분에 대한 추가적인 실증연구를 수행한다면 제주관광객의 제주지역 휴양펜션의 선택속성과 만족에 대한 폭넓은 이해가 가능할 것이며 실무적으로도 휴양펜션 관계자 및 정책 수립자에게 유용한 정보를 제공하게 될 것이다. 또한 추가적인 이론적 연구와 측정도구 및 분석방법에 대한 개선이 있어야 하겠지만 이러한 연구의 틀을 펜션사업과 기타 숙박업에 적용할 경우에도 실무적으로 마케팅 전략수립에 상당한 도움이 될 것이다.

## 2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구를 통해서 휴양펜션의 선택속성과 만족도간의 관계에 대해서 알아보았다. 하지만 실무적인 마케팅에 있어서 휴양펜션의 선택속성 7요인을 각 표적시장에 따라 어떻게 찾아서 공략하는가는 본 연구에서는 다루어지지 않았다. 따라서 현실 속에서 이들 집단을 어떻게 찾을 수 있는가에 대해서 많은 실증연구가 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 한계로는 연구의 대상이 되는 제주지역의 휴양펜션으로 한정하였기 때문에 지역적인 편중성이 있고, 또한 설문조사 기간이 2008년 8~9월 기간에만 이루어져 휴양펜션 이용객들의 정확한 실태와 욕구를 파악하기 어려웠으며, 추석연휴 기간이 포함되어 일반화하기에 어려움이 있다. 또한 고객만족에 있어 전반적인 만족에 대한 검증만 이루어진 점 등은 연구의 한계라 할 수 있다. 따라서 향후의 연구에서는 제주지역의 관광특성에 맞춘 일년 4계절 관광객을 대상으로 한 조사와 함께 휴양펜션의 새로운 선택속성을 추가한 체계적인 연구가 이루어 졌으면 한다.

## 참 고 문 헌

### ■ 국내문헌

- 공기열(2003), 방한 일본인 관광객의 개인가치에 따른 호텔선택속성의 차이연구, 『한국관광레저학회』, 14(3).
- 김경래(2002), 『성공한 전원주택 돈버는 펜션』, C-INFO.
- 김문선(2006), 직장인의 숙박시설 선택속성에 관한 연구, 배재대학교 관광경영대학원 호텔경영학과 석사학위논문.
- 김성규(2007), 펜션사업의 발전방안에 관한 연구, 성균관대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김수동(2003), 「펜션하우스」, 현대건축사.
- 김수진(2007), 문화관광자원의 스토리텔링 속성이 관광객 만족에 미치는 영향, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김인호(2004), 수도권 펜션 이용자의 만족도 분석, 경희대학교 석사학위논문.
- 김인호·김신원·허준(2004), 수도권 펜션 이용자의 만족도 분석, 『한국산림휴양학회지』, 7(3).
- 김재민·신현주(1981), 『현대호텔 경영론』, 서울:남영문화사.
- 김진탁·김계섭·공기열(2002), 개인가치, 라이프스타일, 호텔 선택속성 및 만족간의 영향관계, 『대한관광경영학회』, 17(2).
- 김학길(2004), 펜션 선택속성에 대한 이용객의 인식에 관한 연구, 한림대학교 국제대학원 컨벤션학과 석사학위논문.
- 김후태(2007), 우리나라 펜션 산업의 동향과 그에 따른 e-CRM적 고찰, 연세대학교 정경대학원 석사학위논문.
- 문혁(2004), 국내 펜션의 현황분석 및 개선방향에 관한 연구, 조선대학교 디자인대학원 문화산업디자인학과 석사학위논문.
- 박종태(1996), 경주지역 휴양콘도미니엄의 서비스 품질에 미치는 요인에 관한 연구, 『관광품질시스템 연구』 2. 1/2.
- 박창규(1997), 관광자만족 결정경로와 요인에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문.
- 박희정(2004), 펜션의 분포와 입지 유형 분류 연구, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 방수길(2004), 제주도 펜션산업의 현황 및 활성화 방안에 관한 연구, 목원대학교 언론광고홍보대학원 석사학위논문.

- 백미영·한상림(2007), 유통업체의 서비스 품질이 고객가치와 고객만족 및 구전의도에 미치는 영향, 『서비스경영학회지』 8(2).
- 송성진(2002), 제주도 휴양펜션업 운영에 대한 개선방안, 論文集, Vol. 26.
- 신기철(2004), 제주관광자의 숙박시설선택속성과 만족에 관한 연구, 경기대학교 관광경영학과 박사학위논문.
- 신우성(1994), 리조트 지역의 숙박시설 선택행동에 관한 실증적 연구, 세종대학교 경영대학원 관광경영학과 석사학위논문.
- 양창용(2005), 제주방문 관광객의 펜션 이용 특성에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사학위논문.
- 오동훈·박선영·이재순(2003), 우리나라 펜션하우징의 발전방향에 관한 연구, 대한국토·도시계획학회지 『국토계획』 제38권 5호.
- 오명규(2004), 해안리조트 관광자의 숙박시설 선택속성에 관한 연구, 관동대학교 대학원 관광경영학과 석사학위논문.
- 유지운(2004), 관광펜션업 육성방안, 한국문화관광정책연구원.
- 이근춘(2006), 국내 펜션 발전에 관한 연구 : 생태관광형 펜션 제고를 중심으로, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이상태(2007), 소비가치에 따른 펜션 선택속성에 관한 연구 : 제주도를 중심으로, 상명대학교 경영학과 박사학위논문.
- 이수현(2007), 관광동기 유형별 펜션선택속성이 만족도 및 충성도에 미치는 영향, 세종대학교 호텔관광경영학과 석사학위논문.
- 이시은(2003), 펜션운영자의 태도와 운영만족도에 관한 연구, 경원대학교 석사학위논문.
- 이심(2003), 『펜션 Pension』, 주택문화사.
- 이재곤(1998), 리조트 관광자의 선택행동에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문.
- 이정학(2003), 관광펜션 이용자의 관여, 선택속성 평가, 만족과 재이용의도 간의 관계 연구, 동아대학교 관광경영학과 박사학위논문.
- 이주형 외 10인(2002), 『관광사업론』, 대왕사.
- 이진희(2000), 제주도 펜션업의 정착을 위한 논점, “제주형 펜션업 개발, 어떻게 정착시킬 것인가?”, 제주대학교 지역사회발전연구소 지역초점 대토론회.
- 정성중외 7명(2003), 『관광사업론』, 대왕사.
- 정완호(2007), 라이프스타일과 인구통계학적유형에 따른 펜션선택속성과 선호성향에 관한 연구, 동양

대학교 석사학위논문.

제주대학교 관광과경영경제연구소(2004), 제주지역 민박형 펜션 이용객의 이용성향 분석.

제주도(2002), 제주국제자유도시특별법 시행령, 제6643호.

조대휘(2005), 국내 펜션 개발실태와 개선방안에 관한 연구, 서울시립대학교 도시과학대학원 도시행정학과 석사학위논문.

조병국(2007), 관광펜션단지의 조성 방안에 관한 연구 : 안면도 노블리티 파크를 사례로, 중앙대학교 산업경영대학원 석사학위논문.

조승행(2005), 리조트관광자의 만족에 관한 연구, 경기대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문.

최준봉(2004), 펜션의 실태 및 이용객 행태 분석에 관한 연구, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.

#### ■ 국외문헌

A. Geva and A. Goldman, Duality in Consumer Post-purchase Attitude, Journal of Economic Psychology, 12(1991), pp. 141-164.

Burton, S., and L. A. Bobin(989), "Decision-Framing Helps Make the Sale", 『The Journal of Consumer Marketing』, Vol. 6(2), pp.15-24

Kotler, P., J. Brown & Makens(1996), Marketing for hospitality and tourism,(Prentice-Hall Inc.

#### ■ 인터넷사이트

블루베이 휴양펜션 홈페이지(<http://www.bluebay.co.kr/>)

샤틀레 홈페이지(<http://www.chatelet.co.kr/>)

올레리조트 홈페이지(<http://www.olle.co.kr>) 참조 재구성

제주특별자치도청 관광정보(<http://www.jeutour.go.kr/contents>)







## 펜션의 선택속성과 만족에 관한 연구

안녕하십니까?

본 설문지는 '펜션의 선택속성과 만족'을 파악하는 자료를 얻기 위한 것입니다. 본 설문지는 정답이 없으므로 자유롭게 평소에 생각하시고 있는 점에 대해 응답해 주시기 바랍니다.

응답하신 자료는 학술연구의 소중한 기초자료로 활용될 것이며 조사내용은 연구목적 이외에는 절대로 사용되지 않습니다.

바쁘시더라도 잠깐만 시간을 내어 제주관광발전을 위한 소중한 의견을 들려주시면 고맙겠습니다.

응답이 빠진 문항이 있으면 선생님의 소중한 모든 의견이 소용없게 되므로 빠짐없이 기록해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

2008년 9월

제주대학교 경영대학원 관광개발학과

지도교수 : 이 진 희 교수

연구자 : 양 창 훈

E-mail : gagaych@hanmail.net

■ 다음은 귀하의 제주관광에 대한 일반적 특성에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 √를 표시해 주십시오.

1. 귀하께서 숙박하신 펜션은 어느 지역에 있는 펜션입니까?

- ① 제주시      ② 서귀포시

2. 이번 제주관광을 포함하여 몇 번째 제주방문입니까?

- ① 첫번째      ② 2번째      ③ 3번째      ④ 4번째      ⑤ 5번째 이상

3. 귀하의 제주방문 동기는 무엇입니까?

- ① 관광      ② 친척/친구방문      ③ 사업/업무      ④ 학문/연구      ⑤ 기타(                      )

4. 이번 제주방문에 누구와 함께 오셨습니까? 모두 표시해주십시오.

- ① 혼자      ② 가족      ③ 연인      ④ 친구      ⑤ 직장동료      ⑥ 모임      ⑦ 기타(                      )

5. 귀하를 포함해서 총 몇 분이 함께 오셨습니까? (            명)
6. 이번 관광을 계획할 때 가장 많은 정보를 얻으신 것에 대해 하나만 표시해주십시오.  
 ① 인터넷    ② 여행사    ③ 주변사람    ④ 신문이나 잡지    ⑤ TV    ⑥ 기타(            )
7. 제주 방문 시 주로 이용한 교통수단 하나만 표시해주십시오.  
 ① 렌트카    ② 관광버스    ③ 개인택시 대절    ④ 택시, 시내외버스    ⑤ 자가용  
 ⑥ 기타(            )
8. 이번 제주관광에서 숙박하신 날은 몇 일입니까?  
 ① 1박    ② 2박    ③ 3박    ④ 4박    ⑤ 5박 이상
9. 이번 제주관광에서 귀하께서 사용하신 금액은 어느 것입니까?  
 ① 50만원 미만    ② 50~99만원    ③ 100~149만원    ④ 150-199만원    ⑤ 200~249만원  
 ⑥ 250~299만원    ⑦ 300만원 이상

▣ 다음은 펜션의 선택속성에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 √를 표시해 주십시오.

10. 다음의 내용은 펜션의 선택에 영향을 미치는 중요요인들입니다. 귀하께서 중요하다고 생각하시는 곳에 √를 표시해 주십시오.

펜션의 선택속성	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통 이다	중요 하다	매 우 중요하다
1. 주변경관이 수려한 곳에 위치하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 교통이 편리하다.	①	②	③	④	⑤
3. 펜션이 찾기 쉬운 곳에 위치하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 펜션까지 이동시간이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
5. 건물의 외관미가 좋다.	①	②	③	④	⑤
6. 주변 환경이 깨끗하다.	①	②	③	④	⑤
7. 객실이 청결하고 안락하다.	①	②	③	④	⑤
8. 가족단위 여행에 적합하다.	①	②	③	④	⑤
9. 편리한 주차시설을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 취사시설이 갖추어져 있다.	①	②	③	④	⑤

펜션의 선택속성	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통 이다	중요 하다	매우 중요하다
11. 바비큐시설 등 다양한 부대편의시설이 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 냉난방 시설이 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 인근지역에서 다양한 레포츠 활동을 즐길 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 인근지역에 관광지가 위치하고 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 다양한 체험프로그램을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 다양한 이벤트를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
17. 객실요금이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
18. 부대시설 이용요금이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
19. 서비스에 대한 요금이 적절하다.	①	②	③	④	⑤
20. 할인가격이 다양하다.	①	②	③	④	⑤
21. 예약이 용이하다.	①	②	③	④	⑤
22. 입/퇴실처리가 신속하다.	①	②	③	④	⑤
23. 불편사항처리가 신속하다.	①	②	③	④	⑤
24. 손님맞이 및 안내가 친절하다.	①	②	③	④	⑤
25. 펜션 브랜드(펜션 이름)의 이미지가 좋다.	①	②	③	④	⑤
26. 펜션 이용객의 수준 및 이미지가 좋다.	①	②	③	④	⑤
27. 종사원의 이미지가 좋다.	①	②	③	④	⑤
28. 명성 및 인지도가 높다.	①	②	③	④	⑤
29. 주위에서 추천하는 사람이 많다.	①	②	③	④	⑤
30. 이전 사용자들이 좋게 평가한다.	①	②	③	④	⑤
31. 정보제공사이트의 소개 및 평가가 좋다.	①	②	③	④	⑤

▣ 다음은 펜션이용 후 만족에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 √를 표시해 주십시오.

11. 다음은 선생님께서 숙박하신 펜션에 대한 전반적 만족도에 관한 질문입니다.

펜션에 대한 전반적인 만족도	매우 불만족 한다	불만족 한다	그저 그렇다	대체로 만족한 다	매우 만족한다
선생님께서 숙박하신 펜션에 대해 전반적으로 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

▣ 다음은 인구통계적 특성에 대한 질문입니다. 빠짐없이 기입해주시기 바랍니다.

13. 귀하의 성별은?

- ① 남성    ② 여성

14. 귀하의 연령은?

- ① 10대    ② 20대    ③ 30대    ④ 40대    ⑤ 50대    ⑥ 60대 이상

15. 귀하의 직업은?

- ① 생산업(1차산업 및 제조업)    ② 사무직    ③ 공무원    ④ 자영업    ⑤ 판매직/서비스직  
⑥ 주부    ⑦ 학생    ⑧ 전문직(의사, 변호사, 교수, 회계사 등)    ⑨ 기타(            )

16. 선생님 가족의 월평균 가구소득은?

- ① 100만원미만    ② 100-200만원    ③ 200-300만원    ④ 300-400만원  
⑤ 400-500만원    ⑥ 500만원 이상

17. 선생님의 거주지는?

- ① 서울    ② 경기도(인천포함)    ③ 경상도(부산, 대구, 울산포함)    ④ 강원도  
⑤ 전라도(광주포함)    ⑥ 충청도(대전포함)    ⑦ 기타 (            )

\* 설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다 \*

## ABSTRACT

### A Study on Selective Attributions and Satisfaction of Pension

- Focused on Resort Pension in Jeju Region -

Chang-Hoon Yang

Department of Tourism Development

The Graduate School of Business Administration

Cheju National University

The theoretical study, present conditions of overseas pensions, present conditions of domestic pensions and the case of Jeju Island area pensions, etc. have been researched systematically by selecting pension which is rapidly growing as a new tourism culture as well as a form of accommodations.

Also based on these things, the theoretical framework on the study of pensions which had been lacking is provided while the beneficial information has been attempted to be provided to pension managers and the people who are planning to enter the market in the future by finding out the selection attributes that Jeju Island area recreational pension users acknowledge as being important, whether such selection attributes have an effect on the degree of satisfaction and furthermore, analyzing what effects the characteristics of recreational pension users and the form of tour have on the selection attributes of recreational pensions through an empirical study.

In case of the empirical study, the survey has been performed by extracting a sample of tourists who have used the recreational pension of Jeju Island area. The period of survey has been set as 16 days from August 23, 2008 to September 7, 2008, conducted as one-to-one interview survey method targeting only the tourists who have stayed at

recreational pensions among the tourists who are leaving the island after finishing the Jeju Island tour in the Jeju International Airport lobby and the sampling has been performed using random sampling which is one of nonprobability sampling methods.

The collected data have been analyzed using SPSS 12.0 which is a statistical program while performing the reliability test and factor analysis. The frequency analysis has been used for the method to find out the form of tour, characteristics of population statistics, evaluation on important attributes and overall degree of satisfaction while performing the independent sample t-test, regression analysis and ANOVA in order to validate the hypothesis. The analyzed results of this survey are summarized as follows.

First, the 31 items of survey have been derived as 7 factors as a result of performing a factor analysis on selection attributes of recreational pensions. These factors have been named as 'image', 'service', 'facility', 'price', 'accessibility', 'experience program' and 'evaluation' based on former studies.

Second, the selection attributes of recreational pension by users followed by the location was shown as having no difference as a result of verifying the difference of pension selection attributes followed by the location of recreational pension.

Third, the 3 factors of evaluation, service and accessibility were shown as having significant effect on the overall satisfaction as a result of clarifying the effect relation which the selection attributes of recreational pensions have on the degree of satisfaction.

Fourth, the difference of pension selection attributes followed by the form of tour by recreational pension users was shown as having a partial difference while the selection attributes of pensions followed by means of transportation has shown a very clear difference in the service, facility, price and evaluation factors.

Fifth, the difference of pension selection attributes followed by the characteristics of population statistics by recreational pension users has shown a partial significant difference for each factor except for the age group and place of residence.

This study has significance in that it has made an approach through an empirical method as well as a theoretic establishment of academics on recreational pensions while presenting the introduction of distinctive theme, securing regular customers and sustainable

management, assimilation of existing unauthorized accommodation system, maintenance of flexible policy for seasonal factors and off-season, setup of a grouped zone for recreational pensions, cultivation of marketing ability and improvement of tour service training as development plans for the promotion of pension industry in Jeju Island area based on the results of survey.

Nowadays, our country also requires a pleasant and sound lodging culture as the tourists who wish to enjoy their leisure time have increased as the quality of life has improved. Accordingly, the role of recreational pensions is getting greater and the recreational pension as a form of accommodations is taking up an important position as the tour · recreation · leisure industries are being highlighted as industries that are getting attention in the 21st century.

Therefore, the study for making an active recreational pension industry has to be performed steadily and if an additional empirical study is performed on the lacking parts, a broader range of understanding on selection attributes and satisfaction of recreational pensions in Jeju Island by tourists will become possible while also providing useful information to the recreational pension officials and policy makers in their practical business affairs. Although there would also have to be additional theoretic studies as well as an improvement on survey tools and analysis methods, it would also become a considerable amount of help in establishing the marketing strategy in practical business affairs even in case of applying such framework of the study on pension businesses and other lodging industries of the land.