



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

동남아 아웃바운드 관광객의 항공사  
선택 속성 중요도에 관한 연구  
-대형항공사 및 저비용 항공사의 비교를 중심으로-

제주대학교 대학원

관광경영학과

한 승 혜

2016年 2月



동남아 아웃바운드 관광객의 항공사  
선택 속성 중요도에 관한 연구  
-대형항공사 및 저비용 항공사의 비교를 중심으로-

지도교수 박 시 사

한 승 혜

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2016年 2月

한승혜의 관광학 석사학위 논문을 인준함

審査委員長\_\_\_\_\_인

委 員\_\_\_\_\_인

委 員\_\_\_\_\_인

제주대학교 대학원

2016年 2月

The importance research of airline choice  
attributes of Korean travelers bounding for  
Southeast Asia

- Focusing on comparison low cost carrier with  
full service carrier -

Seung-Hea HAN  
(Supervised by professor Si-Sa Park)

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

2016. 2.

This thesis has been examined and approved.

.....  
.....  
.....

2016. 2.  
.....

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

## <목차>

I. 서론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	5
3. 연구의 방법과 범위	5
II. 이론적 고찰	7
1. 항공사 유형	7
1) 대형 항공사 및 저비용 항공사의 정의	7
2) 저비용 항공사와 대형 항공사의 비교	9
3) 국내의 항공운송 현황	12
4) 국내 저비용 항공사 운영 및 서비스 현황	15
2. 항공 운송 상품 및 항공 운송 서비스	17
1) 항공 운송 상품의 개념	17
2) 항공 운송 서비스의 개념	18
3) 항공 운송 서비스의 분류 및 구성 요소	19
3. 항공사 선택 속성	25
1) 항공사 선택 속성의 개념 및 중요성	25
2) 항공사 선택 속성에 관한 국내의 선행 연구	28
3) 항공사 선택 속성에 관한 외국의 선행 연구	32
4) 연구자별 선택 속성 분류	36
III. 연구의 설계	40
1. 연구 가설	40
1) 연구 가설의 배경	40
2) 연구 모형 및 가설	42
2. 연구의 조사 설계	43
1) 설문지 구성과 자료의 측정	43
2) 자료 수집과 분석 방법	46

<b>IV. 분석 결과</b>	48
1. 표본의 특성	48
1) 표본의 인구 통계적 특성	48
2) 표본의 행태적 특성	49
3) 측정 변수별 평균과 표준편차	51
2. 측정 변수의 신뢰성과 타당성 검증	53
1) 항공사 선택 속성에 대한 신뢰성과 타당성	54
2) 측정 변수간의 상관계수	56
3. 연구 가설의 검증	57
1) 가설 1의 검증	57
2) 가설 2의 검증	61
3) 가설 검증 요약	70
<b>V. 결론</b>	71
1. 연구의 요약과 시사점	71
1) 연구의 요약	71
2) 이론적 시사점	72
3) 실무적 시사점	74
2. 연구의 한계 및 향후 연구 방향	75
1) 연구의 한계	75
2) 향후 연구 방향	76
<b>참고문헌</b>	77
1. 국내문헌	77
1) 서적	77
2) 국내논문	77
2. 국외문헌	79
3. 기타문헌	82
4. 설문지	84
5. Abstract	90

## <표 차례>

〈표 2-1〉 저비용 항공사 비용절감항목 및 효과 .....	10
〈표 2-2〉 저비용항공사와 대형항공사의 특성 비교 .....	11
〈표 2-3〉 국내 저비용항공사 국제선 운항 현황 .....	14
〈표 2-4〉 국내 대형항공사와 저비용항공사 운임 및 서비스가격 비교 .....	16
〈표 2-5〉 항공운송상품 개념 및 여러 용어의 사용 .....	18
〈표 2-6〉 연구자별 선택 속성 분류 .....	37
〈표 3-1〉 설문지 구성 .....	44
〈표 4-1〉 표본의 인구 통계적 특성 .....	49
〈표 4-2〉 표본의 행태적 특성 .....	50
〈표 4-3〉 측정 변수의 기술 통계량 .....	52
〈표 4-4〉 항공사 선택 속성에 대한 신뢰성과 타당성 결과 .....	55
〈표 4-5〉 측정변수 간의 상관계수 .....	56
〈표 4-6〉 대형 및 저비용항공사에 따른 서비스 요인 중요도 차이 분석 .....	58
〈표 4-7〉 대형 및 저비용항공사에 따른 선택 속성의 중요도 비교분석 .....	60
〈표 4-8〉 동남아 아웃바운드 이용객의 성별에 따른 항공사 선택속성의 중요도 차 이 분석 .....	62
〈표 4-9〉 동남아 아웃바운드 이용객의 성별에 따른 항공사 선택속성의 중요도 순 위 비교 분석 .....	62
〈표 4-10〉 동남아 아웃바운드 이용객의 나이에 따른 항공사 선택 속성의 중요도 차이 분석 .....	65
〈표 4-11〉 동남아 아웃바운드 이용객의 학력에 따른 항공사 선택 속성의 중요도 차이 분석 .....	66
〈표 4-12〉 동남아 아웃바운드 이용객의 직업에 따른 항공사 선택 속성의 중요도 차이 분석 .....	68
〈표 4-13〉 동남아 아웃바운드 이용객의 월(가계)소득에 따른 항공사 선택 속성의 중요도 차이 분석 .....	69
〈표 4-14〉 가설 검증 요약 .....	70

## <그림 차례>

〈그림 1-1〉 연구의 흐름 .....	6
〈그림 2-1〉 국내 상반기 국제선 여객 운송실적 .....	12
〈그림 2-2〉 2015년 상반기 국제노선별 여객 운송실적 .....	13
〈그림 3-1〉 연구 모형 .....	42

# I. 서론

## 1. 연구의 배경

급변하는 세계 환경 속에서 세계화가 일어남에 따라 지구촌은 하나의 시장이 되어가고 있다. 기업들은 지속적인 발전을 위해 경쟁력의 강화가 필수불가결하게 되었고, 항공운송기업들 역시 이런 흐름에 따라가게 되었다<sup>1)</sup>. 미국의 항공산업 자유화의 시작으로 항공사들 간의 가격 경쟁과 함께 항공산업의 성장이 촉진되었다. 1980년대 후반 많은 항공사들이 인수·합병되면서 항공사들의 경쟁은 가속화되었고 타항공사와 차별화될 수 있는 전략을 모색하기 시작하였다. 이런 배경을 토대로 저비용항공사가 출현하게 되었다. 특히 저비용항공시장의 롤 모델<sup>2)</sup>로 불리는 미국의 사우스웨스트항공의 발전은 전 세계적으로 저비용항공사들의 신규 취항과 노선 확장에 많은 영향을 미쳤다.<sup>3)</sup>

이와 비슷한 움직임은 국내항공운송업계에도 나타나고 있다. 2005년 이전에 국내의 항공운송 시장점유율은 대형항공사인 아시아나항공, 대한항공이 장악하고 있었다. 그러나 저비용항공사인 에어부산, 진에어, 티웨이항공, 이스타항공, 제주항공의 출현으로<sup>4)</sup> 국내항공운송시장은 점유율의 경쟁이 치열해지고 있다. 현재는 2개의 대형항공사와 5개의 저비용항공사가 운영 중에 있으나 외국의 저비용항공사들도 한국시장 진출을 위해 활발하게 움직이고 있다.<sup>5)</sup> 또한 이런 환경 아래서 기존의 대형항공사들의 항공운송시장의 점유율을 높이기 위한 일환으로 타항공사와의 인수·합병(One World, Skyteam, Star Alliance)을 적극 시행하고있

1) T.E.Sabri, O.Yiliz(2011). Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry, Paper presented in the 7<sup>th</sup> International strategic management conference, 24, pp.1232-1233

2) F.Alamdari, S.Fagan(2005), Impact of the adherence to the original low-cost model on the profitability of low cost airlines, Transport Review 25, p. 377

3) 함대영(2007). 『저가항공사의 성공스토리』, 서울: 가가원. p.37

4) 2015년 10월 기준

5) <http://www.segye.com/content/html/2015/02/24/20150224003834.html?OutUrl=daum>(세계일보:외국대형 항공사에 밀리고 LCC에 쫓겨..), 2015,2,24



다. 하지만 각각의 항공사는 이익에 따라 변화되고 유지하기를 선택하기 때문에 이런 연합체가 계속 유지될수 있을거라고 보기는 어려운 실정이다.<sup>6)</sup>

또 다른 항공운송시장에서의 변화는 세계의 국내총생산(GDP)과 관계가 있다. 에어버스사의 연구결과에 따르면, 국내총생산의 증가는 항공교통량(RPK)<sup>7)</sup>의 증가를 촉진시킨다고 하였다.<sup>8)</sup> 또한 향후 20년간 항공교통량이 연간 4.7%증가할 것이며, 우리나라가 포함된 아시아·태평양 지역<sup>9)</sup>의 항공교통량은 국내총생산의 증가와 함께 5.5%증가 할 것으로 보고하였다.<sup>10)</sup> 이런 결과는 아시아·태평양 지역의 저비용항공사의 성장 및 발전에 따른 것이라<sup>11)</sup> 볼 수 있다.

최근의 지속적으로 보이는 국제유가의 감소도 항공교통량의 증가를 촉진시키고 있다. 특히 국내·외 저비용항공사는 연료비의 가격하락으로 인한 원가절감효과를 보게 되면서 운항노선의 확대 및 항공기 증축 등을 시도하고 있다.<sup>12)</sup>

국내 항공운송시장의 변화는 저비용항공사들의 중·장거리 노선<sup>13)</sup>의 확대이다. 국내·외의 단거리 노선은 이미 포화상태이고 경쟁이 치열해지면서 저비용항공사들은 동남아시아 지역(중거리)으로 노선을 확대하고 있다. 그리고 진에어는 장거리 호놀룰루 노선을 올 12월부터 신규 취항할 예정에 있다.<sup>14)</sup>

또한 국내 출·도착 중거리 노선 수요의 증가도 국내 저비용항공사들의 중거리 노선 확대의 계기가 되고 있다. 최근 한류열풍에 의한 동남아시아 국적 여행객의 한국행 수요 증가가 계속적으로 이어지고 있으며, 저비용항공사로 인한 항공요금의 인하는 동남아시아 여행을 선택하는 내국인의 수를 증가시키고 있다. 이런 결과로 중거리노선이 항공시장의 황금노선으로 등장하게 되었고, 외국 저비용항공사들의 한국취항을 야기시켰다. 이로 인해 중거리 항공시장도 경쟁이 심화되고

6) 송기한, 김제철, 이대겸 (2014). 『시장 환경 변화에 따른 항공운송산업 경쟁력 강화방안 연구』, 서울: 한국교통연구원, p.2

7) 국내총생산(GDP : gross domestic product), 항공교통량(RPK : revenue passenger kilometers)

8) www.airbus.com(에어버스)

9) 아시아·태평양 지역: 동아시아, 동남아시아, 오세아니아 지역을 포함함

10) 배효길,강왕구,이해창(2014). 세계민간항공기 시장 현황과 전망, 『항공우주산업기술동향』, 12(1), p.82

11) S.Hanaoka, M.Takebayashi, T.Ishikura & B.Saraswati(2014). Low-cost carriers versus full-service carriers in ASEAN: The impact of liberalization policy on competition, *Journal of Air Transport Management*, 40(2014), p.97

12) 배효길,강왕구,이해창(2014).전계논문, p.82-83

13) 국제민간항공기구(ICAO: International commercial airline organization)기준: 3시간 미만 : 단거리 비행, 3시간~6시간 미만: 중거리 비행, 6시간 이상: 장거리 비행

14) <http://www.jinair.com/HOM/Company/PressView>(진에어)

있는 실정이며, 항공사들은 항공시장의 점유율을 높이기 위해 여행객들의 항공사 선택속성에 대한 이해에 초점을 맞추고 있다.

과거에는 자국민들의 외국여행시 국적항공사라는 요인이 항공사 선택속성의 주요요인으로 나타났으나, 최근에는 주요선택요인이 되고 있지 않다. 한국항공진흥협회(1999) 연구조사에 의하면, 1994년에는 전체 내국인 여행객의 30.7%, 1997년에는 전체 내국인 여행객 15.2%가 외국여행시 국적항공사이기 때문에 국내항공사를 선택하였다고 답변하였다.<sup>15)</sup> 또한 이려정(2006)의 연구결과에서는 국적 및 외국항공사에 대한 내국인 국제선 여행객의 항공사 선택속성 중요도 인식의 차이는 나타나지 않았다고 보고하였다. <sup>16)</sup>

항공요금도 항공사 선택의 중요속성이 되어왔다. 특히 저비용항공사들의 출현은 여행수요를 촉진시키는 계기가 되었으며, 저렴한 항공요금은 저비용 항공사 선택에 가장 큰 영향을 미쳤다<sup>17)</sup>. 그러나 대형항공사들이 시장점유율을 유지하기 위해 가격경쟁에 참여하게 되면서 저렴한 항공요금은 더이상 저비용항공사의 최대 장점이 되고 있지 않다.<sup>18)</sup> 이것은 승객들은 항공사 선택시 항공사의 요금과 서비스 질을 동시에 고려한다는 Jou et al.(2008), Kim et al.(2011)의 연구결과에서도 나타났다.<sup>19)20)</sup>

따라서 저비용 및 대형항공사에게서 고객이 기대하는 서비스 속성에 대한 연구의 필요성이 요구되고 있으며, 최근까지 몇몇의 연구가 보고되고 있다. O'Connell&Williams(2005)은 유럽과 말레이시아의 저비용 및 대형항공사를 선택한 승객을 대상으로 항공사선택속성의 차이를 비교하였다.<sup>21)</sup> 또한 Fourie & Lubbe(2006)은 비즈니스 여객을 대상으로 남아프리카 공화국의 저비용 및 대형

15) '99 한국항공진흥협회의 항공산업분야 여론조사를 이려정(2006).항공사 선택의 차이와 만족에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문, p.3에서 인용을 재인용

16) 이려정(2006). 전계논문, pp.82-85, p.94

17) G.Francis, N.Dennis, S.Ison & I.Humphreys(2007). The transferability of the low cost model to long haul airline operations, *Tourism Management*, 28(2007), p.391

18) Y.K.Kim & H.R.Lee(2011). Customer satisfaction using low cost carriers, *Tourism Management*, 32(2011), p.236

19) Y.H.Chang & C.H.Yeh(2002). A survey analysis of service quality for domestic airlines, *European Journal of operational Research*, 139 (2002) p.174

20) Y.K.Kim & H.R.Lee(2011), 전계논문, pp.239-241

21) J.F.O'Connell & G.Williams(2005). Passengers' perceptions of low cost airlines and full service carriers: A case study involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines, *Journal of Air Transport Management*, 11(2005), pp.259-272

항공사 선택속성의 차이를 조사하였다.<sup>22)</sup> 국내의 선행연구는 대형항공사 선택속성 관련 연구(박진우·이익수·박구원,2008;류재숙·박연옥,2006;하헌구·오세훈,2006;지원식·박상범,2005), 저비용항공사의 국내 및 단거리인 중국, 일본 노선에 대한 연구(오선미,2014;고선희,2012)가 주를 이루고 있다. 그러나 현재 국내의 연구에서는 대형 및 저비용항공사의 선택속성 비교에 대한 연구가 거의 이루어지지 않았으며, 특히 국내 저비용항공사들의 중거리 노선 경쟁이 확대되고 있음에도 불구하고, 중거리노선의 대형 또는 저비용항공사를 선택하는 속성에 대한 연구도 거의 찾아보기 힘들다. 이는 국내 저비용항공사들의 중거리 국제선 운항기간이 불과 5년 미만으로 짧기 때문일 것이다. 따라서 앞으로 더 치열해질 중거리 항공노선의 경쟁우위를 차지하기 위해서 항공사 이용객의 중거리노선 선택속성에 관한 연구가 필요하다.

또한 국내의 저비용항공사들은 국내 및 국제선 노선에서 대형항공사와 유사한 서비스를 제공하고 있다. 이는 외국의 저비용항공사에서 제공하는 서비스와 차이가 있다.<sup>23)</sup> 따라서 외국에서 발표된 저비용항공사 선택속성 중요도에 대한 승객의 인식은 내국인의 저비용항공사 선택속성 중요도 인식과 차이가 나타날 수 있다. 따라서 국내의 저비용항공사 서비스 선택속성에 대한 연구도 요구된다.

본 연구는 중거리인 동남아시아 노선의 대형 및 저비용항공사를 이용하는 내국인 자유 여행객을 대상으로 하여, 항공사 유형별로 이용객이 지각한 항공사 선택속성의 중요도가 어떠한 차이가 있는지에 관하여 분석하려 한다. 또한 경쟁이 치열한 동남아 노선에서 고객의 기대에 부합되기 위해 국내항공사들이 초점을 맞추어야 할 선택요인들을 제시하고자 한다.

---

22) C.Fourie & B.Lubbe(2006). Determinants of selection of full service airlines and low-cost carriers: A note on business travellers in South Africa, *Journal of Air Transport Management*, 12(2006), pp.98-102

23) Y.K.Kim & H.R.Lee(2011).건계논문, p.237

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 중거리 노선인 동남아 아웃바운드 국내 자유 여행객의 항공사 선택 속성을 조사 하여, 대형 및 저비용항공사의 항공사 선택 속성 중요도의 차이를 분석하려 한다.

본 연구의 결과는 국내항공사들의 경쟁력 우위를 위한 차별화된 마케팅 전략 수립에 대한 도움이 될 것이다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 국내·외 선행연구 조사를 토대로 동남아 노선 항공사를 이용하는 국내 여행객들의 항공사 선택 속성을 도출하고자 한다.

둘째, 대형 및 저비용 항공사 선택 속성들의 중요도를 분석하여, 항공사 유형별 선택속성 중요도 인식의 차이를 비교하고자 한다.

셋째, 인구통계적 특성에 따른 동남아 노선 항공사 선택 속성의 차이점을 분석하고자 한다.

## 3. 연구의 방법과 범위

본 연구는 연구의 목적을 위하여 문헌연구와 실증연구를 병행하였다. 먼저, 문헌조사를 통해 항공사유형, 항공운송상품, 항공사 선택 속성에 대한 고찰하였다.

실증연구를 위해 양적인 연구방법을 채택하였으며, 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 설문지는 선행연구에서 도출된 선택속성변수를 토대로 설계하였다. 설문지는 2015년 9월 7일부터 6일간의 예비 조사를 거쳐서 보완되었다.

조사대상은 동남아시아지역 아웃바운드 관광객들이며 편의표본추출방법을 활용하여 표본을 추출하였다. 표본의 구성은 저비용 항공사와 대형항공사 이용자의 비율이 비슷함과 성별과 연령대 등의 인구통계적 특성도 고려하였다.

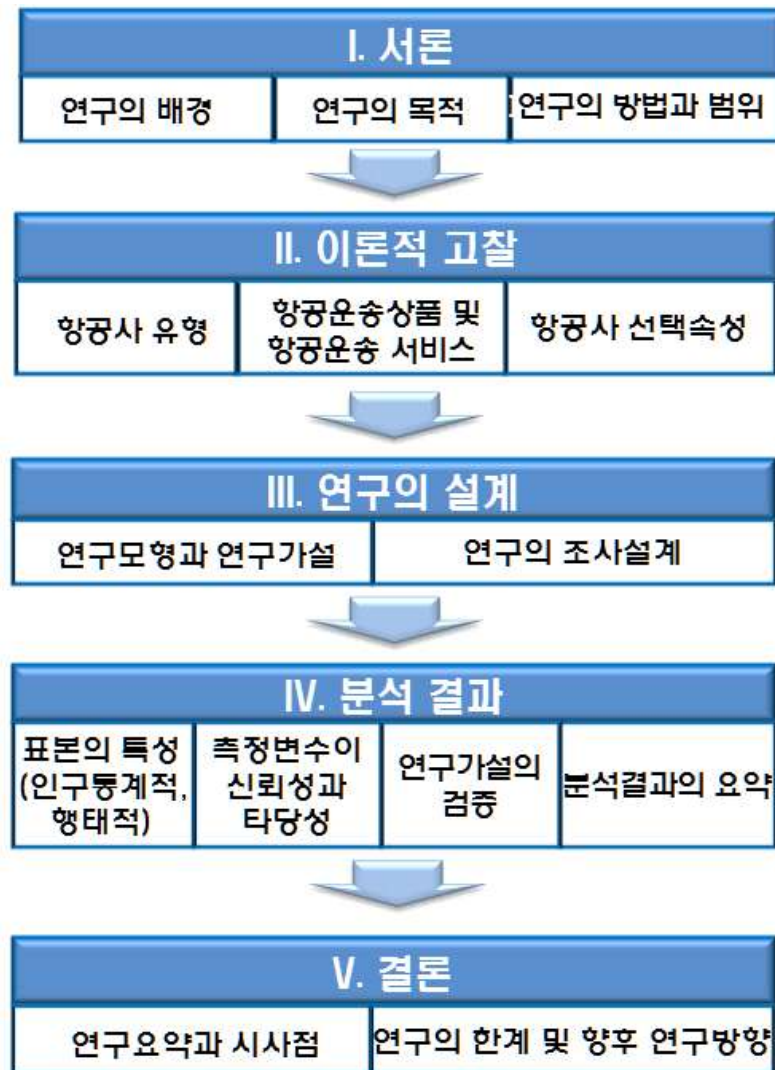
조사 대상지는 국내에서 동남아시아 중거리 노선이 많은 인천공항을 선택하였으며, 조사기간은 동남아 노선 출발 비행의 빈도가 가장 높은 금, 토, 일의 일정

을 고려하여 2015년 9월 18일부터 20일(금-일)까지 3일간 조사를 실시하였다.

조사결과는 통계 프로그램인 SPSS 18.0을 이용하여 요인분석과 신뢰도 분석, 상관관계분석을 통해 각 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증을 하였다. 또한 가설 검증을 위하여 T-test와 ANOVA의 분석 방법을 이용하였다.

본 연구의 흐름은 다음의 그림 1-1과 같이 진행되었다.

<그림 1-1> 연구의 흐름



## II. 이론적 고찰

### 1. 항공사 유형

항공사에 대한 유형은 분류 기준에 따라 여러 유형으로 나눌 수 있다. 국제민간항공기구(ICAO)<sup>24)</sup>는 운송대상, 운항형태, 운항범위, 운항국가, 규모 및 노선, 소유형태, 취항유무, 서비스 등의 기준에 따라 항공사 유형을 분류<sup>25)</sup>하고 있다. 그 중 본 논문의 목적인 항공사 서비스 선택 속성 분석에 맞추어 항공사가 여객에게 제공하는 서비스에 따른 분류인 대형항공사(FSC: Full-Service Carrier)와 저비용항공사(LCC: Low-Cost Carrier)로 분류하였다.

#### 1) 대형항공사(FSC) 및 저비용 항공사(LCC)의 정의

기존의 대형항공사를 full-service airlines, full-service carrier, legendary carrier, legacy carrier, traditional scheduled airlines, trunk carrier 등으로 불리며 일반항공사, 대형항공사, 전통항공사 등의 용어를 이용하여 지칭<sup>26)</sup>하고 있다. 본 연구에서는 문희정&신흥철(2014), 이민정&김정만(2013), O'Connell et al.(2005)의 연구<sup>27)28)29)</sup>를 토대로 대형항공사(FSC)라는 용어를 사용하고자 한다.

기존의 대형항공사는 항공사 이용객이 비싸게 인식되는 항공요금을 받고 기내식, 공항라운지, 기내엔터테인먼트(영화, 게임, 음악 등)의 부가적인 서비스를 제공하는 항공사를 의미한다.<sup>30)</sup> 국제민간항공기구는 대형항공사는 커다란 노선망안에

24) 국제민간항공기구(ICAO: International Commercial Airline Organization)

25) 박시사(2008). 『항공사경영론』, 서울: 백산출판사, p.44

26) 하수동(2006), 저 원가 항공사의 경영전략과 실패사태에 관한 연구, 『한국항공운항학회』, 14(2), p.45

27) 문희정·신흥철(2014). 항공사선택 속성에 따른 포지셔닝 전략에 대한 연구, 『호텔관광연구』, 16(5), p.368

28) 이민정 김정만(2013). 국내저비용항공사의 선택 속성이 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, p.189

29) J.F.O'Connell & G.Williams(2005). Passengers' perceptions of low cost airlines and full service carriers: A case study involving Ryanair, Air Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines, *Journal of Air Transport Management*, 11(2005), pp.259-272

서 항공사 이용객에게 항공사가 제공가능한 모든 서비스(좌석등급, 기내오락시스템, 다양한 기내식, 기내 면세품, 프리미엄 회원을 위한 라운지 제공 등)를 지원 하는 항공사라고 정의하였다.<sup>31)</sup>

저비용 항공사는 low cost carrier, discount carrier, no-frills, low cost airlines 등으로 표현되어지고 있다.<sup>32)</sup> 이렇듯 저비용 항공사를 뜻하는 다양한 영문 명칭이 있으며 국문에서도 역시 저비용 항공사, 저 원가 항공사, 저가 항공사, 저 운임 항공사 등 다양하게 사용하고 있어 명칭에 대한 정리가 필요하다고 보여진다. 그중 최근 가장 많이 사용하는 명칭은 저가항공사 또는 저비용 항공사이다. 항공요금이 저렴하여 주로 저가항공이라고 명칭하기도 하지만 면밀히 따지면 저가 항공사와 저비용 항공사는 다른 뜻이 내포되어있다.

저가항공사(low fare carrier)는 항공운임 측면에서 다른 기존의 항공사들보다 훨씬 경제적인 가격대를 강조한 항공사를 의미하며, 저비용 항공사(low-cost carrier)란 항공사 운영방식이나 운송구조를 개선하여 단순화하고, 높은 효율성을 위해 조직을 다각적으로 기능화 하고 항공사의 운영비용을 낮추어 결과적으로 항공 운임을 낮추는 항공사를 뜻한다.<sup>33)</sup> Francis(2006)는 동일한 노선을 기준으로 항공요금을 비교했을 때 기존의 대형 항공사보다 절감된 항공요금을 요구하는 항공사라고 저비용 항공사를 정의하였다.<sup>34)</sup>

따라서 본 연구에서는 Torres at al.(2009)의 저비용 및 저가 항공사에 대한 정의 중 저비용 항공사에 대한 정의를 토대로 운영방식이나 운송구조를 개선하여 단순화시키고, 조직을 다기능 화하여 항공사의 운영비용을 낮춰 최종적으로 낮은 항공운임을 제공하는 항공사라고 정의하였다.

30) 함대영(2006), 『저가항공사의 성공스토리: 철도보다 싼 항공료로 미국과 유럽을 정복하다』, 서울:가  
가원, p.12

31) <http://www.icao.int/Pages/default.aspx>(국제민간항공기구)

32) 이민정 김정만(2013). 전개논문, 『호텔경영학연구』, p.189

33) A.M. Torres·C. Barry & M. Hogan(2009). Opaque Web practices among low-cost carriers, *Journal of Air Transport Management*, 15(6), pp.299-300

34) G.Francis·L.Humphreys·S.Ison & M.Aicken(2006). Where next for low cost airlines?:A spatial and temporal comparative study, *Journal of Transport Geography*,14(2), p.84

## 2) 저비용항공사와 대형항공사의 특성 비교

대형항공사는 이미 언급 하였다시피 항공사 이용객이 비싸게 인식되는 항공요금을 받고 기내식, 공항라운지, 기내엔터테인먼트(영화, 게임, 음악 등)의 항공사가 제공가능한 모든 서비스를 제공하는 항공사를 의미한다고 하였다.

대형항공사의 가장 큰 특성은 차별화이다. 대형항공사의 차별화 운항 전략은 ① 주요도시의 대형 허브공항 이용, ② 단거리, 중거리, 장거리의 다양한 노선 운항, ③ 다양한 항공기 기종 보유, ④ 좌석 등급제도 운영에 따른 서비스 차별화 및 서비스 품질 우선 경영, ⑤ 다양한 기내 서비스, ⑥ 광대한 노선 망에 따른 다양한 항공편 스케줄 및 변경의 용이성, ⑦ 다양한 항공권 판매량을 통한 항공권 구매의 편리성 제공, ⑧ 상용고객우대제도 등을 통한 무료 라운지 서비스, 추가 수화물 서비스, 항공권 구매 서비스 등이다.<sup>35)</sup>

저비용항공사의 가장 큰 특성은 기존의 대 항공사들에 비해 저렴한 항공운임이다. 저비용 항공사의 운영비용 절감 방법은 ①기내식, 선호좌석 선택, 마일리지 서비스 등의 부가 서비스 무 제공(no-frill), ② 25분 이내의 신속한 지상대기시간, ③ 단일좌석 및 단일기종 , ④높은 인터넷 판매 직판, ⑤전자항공권사용, ⑥외곽공항 이용, ⑦ 3시간 이내의 단거리 노선 중심 운항에 의한 연결편의 불필요 등이다.<sup>36)37)</sup> <표 2-1>

이러한 저비용운임 전략에 의해 저비용항공사는 대형항공사의 자리를 위협하고 있으며<sup>38)</sup> 대형항공사는 서비스의 내용면에서 차별화 할 수 있는 대응책을 만들고 있다. 저비용 항공사의 특성과 대형 항공사의 특성에 대한 비교를 <표 2-2> 에 정리해 놓았다.

35) D.Gillen & W.Morrison(2003). Bundling, integration and the delivered price of air travel: Are low cost carriers full service competitors?, *Journal of Air Transport Management*, 9(2003), p.16

36) G.Francis·L.Humphreys·S.Ison & M..Aicken(2006). 전개논문, pp.85-86

37) L.Pender & T.Baum(2000). Have the frills really left the European airline industry?, *International Journal of Tourism Research*, 2(6), p.425

38) Y.K.Kim & H.R.Lee(2011). Customer satisfaction using low cost carriers, *Tourism Management*, 32(2011), p.236



〈표2-1〉 저비용 항공사 비용절감항목 및 효과

항 목	효 과
서비스의 최소화(no-frill)	원가 절감
운영구조 단순화	운임과 관련된 관리비용 및 직원교육 비용 감소
유통채널 단순화	대리점 수수료 절감
최소화된 무료 수하물 (추가 수화물의 유료화)	부가수의 발생, 항공기 중량 감소에 의한 비용절감, 빠른 회항시간, 수화물 관련 업무 축소에 의한 직원 업무 감소
항공기종의 단일화	정비와 관리의 효율화, 부품의 재고의시 효율성 및 부품 조달의 용이함, 직원의 교육비용 절감
높은 항공기 가동률	고정비 및 공항 주차 비용 절감
지점 간 환승편 무제공	수하물 관련 대기시간 감소에 의한 비용 절감
외곽공항 이용(제2공항)	저렴한 공항사용료

자료출처: 한도희·윤문길(2013). 저비용 항공사 운용 및 특성에 대한 기존 연구의 고찰과 연구 과제, 『한국항공경영학회』, 11(1), p.34

저비용 항공사는 항공운송시장 뿐만 아니라 공항, 관광, 숙박시설 그리고 소비자에게 강한 영향을 주고 있으며, 이는 여러 연구자들에 의해 이미 보고되어지고 있다. Pender & Baum(2000), Forsyth(2003)는 기존의 대형 항공사와의 경쟁에서 우위에 자리한 저비용 항공사에 대해 언급<sup>39)40)</sup>하였으며, Signorini et al.(2002)는 저비용 항공사에 의한 외곽 공항의 성장에 대해 보고<sup>41)</sup>하였다. 또한 저비용 항공사는 노동시장과, 항공정책에도 영향을 미치고 있으며,<sup>42)</sup> 항공권 유통 채널에도 영향<sup>43)</sup>을 주고 있다. 덧붙여 저비용 항공사에 대한 연구는 관광목적의 저비용항

39) L.Pender & T.Baum(2000). 전개논문, p.425

40) P.Forsth(2003). Low cost carriers in Australia: Experiences and impacts, *Journal of Air Transport Management*, 9(5), p.281

41) A.Signorini, H.Pechlaner & H.Rienzner(2002). The impact of a low fare carrier on a regional airport and the consequences for tourism : the case of Pisa', paper presented to air transport and tourism, 52<sup>nd</sup> Congress 2002 Salvador-Bahia(Brazil)

42) P.Forsth(2003). 전개논문, p.282

43) C.A.Piga & N.Filippi(2002). Booking and flying with low cost airlines, *International Journal of Tourism Research*, 4(3), p.239

공사 이용객에 따른 항공수요 증가에 관한 연구<sup>44)</sup>, 비즈니스를 목적으로 한 저비용항공사 이용객의 항공사 선택 속성에 관한 연구<sup>45)46)</sup>, 저비용항공사에 의해 영향을 받는 목적지에 관한 연구<sup>47)</sup> 등 활발하게 이루어지고 있다.

〈표2-2〉 저비용항공사와 대형항공사의 특성 비교

특성항목	저비용 항공사(LCC)	대형항공사(FSC)
<b>전략</b>	- 비용 최소화 및 저비용 우선 전략	- 차별화 전략
<b>운영형태</b>	- 단거리 지점 간 운항 : 환승편 무제공 (point to point) - 비행기 기종의 단일화 - 최소화한 지상대기 시간 : 25분 (신속한 재출발) - 높은 항공기 회전률 - 외곽 공항의 이용	- 대형 허브공항 이용 - 장/중/단거리의 다양한 노선 운항 (환승편 제공) - 다양한 항공기 기종 - 최소 40분의 지상대기 시간 - 낮은 항공기 회전률
<b>규모</b>	- 소규모이나 최근 대규모 저비용 항공사가 생겨나고 있음(라이언에어, 이지젯)	- 대규모
<b>시장</b>	- 기내식이 없거나 비용추가 - 저렴한 여행노선 공략 - 항공편 스케줄의 변경 거의 없음 - 아웃소싱 인력 사용 - 저렴한 부공항 이용 - 수익성이 보장되지 않는 노선에 대한 과감한 철수	- 다른 대형항공사와의 경쟁 - 좌석등급에 따른 서비스 차별화 및 서비스 품질 우선 - 다양한 기내 서비스 - 주요공항 이용 - 다양한 항공편 스케줄 및 변경 유연성
<b>유통채널</b>	- 직접 예약 및 인터넷을 통한 직접 판매 - 전자 항공권 - 여행사 판매 이용 거의 하지 않음	- 기존 예약 시스템 - 여행사, 인터넷 등 다양한 판매망

자료출처: Laurie(2006). Low cost airlines: Business model and employment relations, *European Management Journal*, 24(5), p.316, 김주승(2012).항공서비스품질이 지각된 가치, 만족, 행동 의도에 미치는 영향, 경기대학교대학원 박사학위논문, pp.37-38을 토대로 필자가 재구성.

44) A.Graham(2006). Have the major forces driving leisure airline traffic changed?, *Journal of Air Transport Management*, 12(1), pp.14-20

45) K.J.Mason(2005), Observations of fundamental changes in the demand for aviation services, *Journal of Air Transport Management*,11(1), pp.19-25

46) 이경식, 백형신(2014). 저비용항공사 항공여행객의 여행목적이 고객만족, 행동의도에 미치는 다중집단 차이분석, 『관광·레저연구』, 26(9), pp. 121-137

47) N.Scott & R.Taufatofua(2006). Effect of low cost airlines on Pacific Island tourism destinations, the University of Queensland

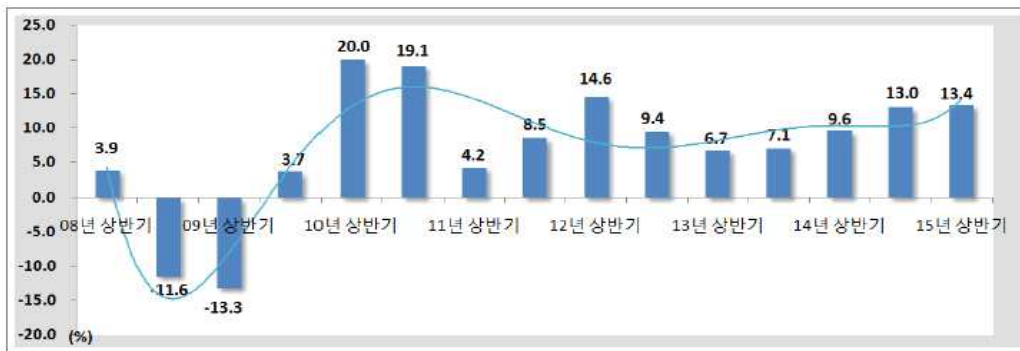
### 3) 국내의 항공운송 현황

국내 최초의 저비용항공사는 한성항공으로 2005년에 출현하였다. 그 당시 한국에서는 저비용항공사의 정착 가능성 여부에 대한 부정적인 시선이 많았으며, 실제 2008년 유가의 급등에 대한 파장, 신종플루, 경기침체 등과 같은 환경적 장애로 인해 사라지게 되었다. 한편 이러한 외부환경이 위협에도 불구하고 진에어, 제주항공, 에어부산, 티웨이, 이스타 항공이 지속적으로 발전하여 대형항공사인 대한항공과 아시아나와의 경쟁구도를 이루고 있다. 또한 울산을 기점으로 한 유스카이항공과 서울을 기점으로 한 아시아나의 또 다른 자회사인 서울항공이 취항을 준비 중에 있다.<sup>48)</sup>

항공시장 동향에 따르면 2015년 상반기의 4,350만 명 이상의 항공여객 중 국내선 항공 여객 수는 약 1,320만 명, 국제선 항공여객 수는 약 3,030만 명으로 나타났다. 그중 국내선 저비용항공 이용 여객 수는 전체수의 53.3%(70만 명 이상)로 국내선 점유율이 이미 대형항공사를 넘고 있음을 보고했다.<sup>49)</sup>

국제선에서도 저비용항공사의 단·중거리 노선의 확장으로 저비용항공사의 높은 성장률을 보여 주고 있으며 항공수요 증가에 영향을 주고 있다. <그림2-1>은 국내 상반기 국제선 운송실적에 대해 보여주고 있다.

<그림2-1> 국내 상반기 국제선 여객 운송실적



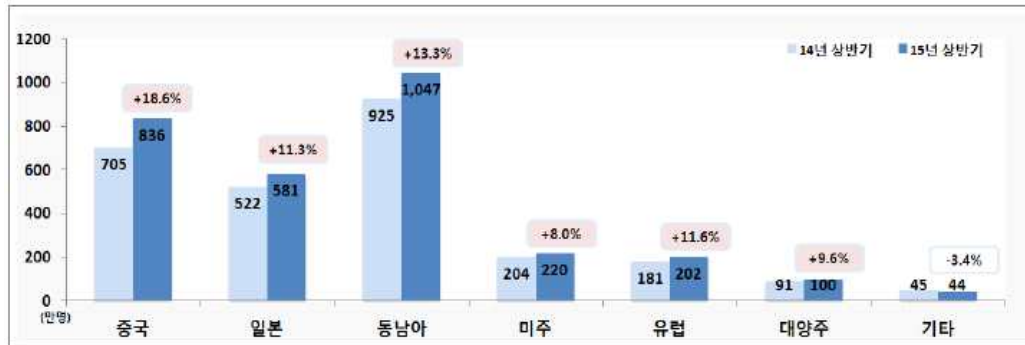
자료 출처: 국토교통부 항공정책실(2015,7). 항공시장동향:Aviation market trend & Analysis, 한국항공진흥협회: 서울, p.122

48) <http://www.incheonilbo.com/?mod=news&act=articleView&idxno=661391>(인천일보:국내저가항공사 항공기 도입 나서..), 2015,10,07

49) 국토교통부 항공정책실(2015,7). 항공시장동향:Aviation market trend & analysis, 한국항공진흥협회: 서울, pp.i-iii, pp.121-122

국내 국제선 여객은 2013년 상반기부터 지속적으로 오르고 있는 추세이며 2015년 국제선 상반기 여객 작년대비 증감률은 13.4%로 큰 폭으로 증가 했다.<sup>50)</sup> 특히 동·남아시아노선의 여객 실적은 2014년에 비해 13.3%가 증가 하여 중국노선에 이어 두 번째로 높은 증가율을 보이고 있다. <그림2-2>

<그림2-2> 2015년 상반기 국제노선별 여객 운송실적



자료출처: 국토교통부 항공정책실(2015,7). 항공시장동향:Aviation market trend & analysis, 한국항공진흥협회: 서울, p.123

한편 2015년 상반기의 에어부산, 이스타항공, 제주항공, 진에어, 티웨이항공의 국제선 여객수 및 전년대비 증감률이 각각 759,594명(32%), 551,696명(3.8%), 1,304,850명(25%), 871,266명(33.7%), 516,371명(72.9%)로 큰 폭으로 증가 한데 비해 대한항공의 국제선 여객은 전년대비 8.1%감소, 아시아나는 6.8%증가에 그쳤다.<sup>51)52)</sup>

위의 항공현황을 토대로 세가지 결론을 도출하였다. 첫째, 일본과 중국 등의 단거리 국제노선에 집중했던 국내저비용항공사들이 중·장거리 노선인 동·남아시아로의 사업 확장을 추진하는 것으로 나타났다. 현재 국내 저비용 항공사들은 3시간~6시간미만의 중거리 노선인 괌, 싸이 판, 라오스, 말레이시아, 미얀마, 베트남, 싱가포르, 인도네시아, 캄보디아, 태국, 필리핀으로의 취항과 운항횟수 증가, 신규 노선 개발에 초점을 맞추고 있다. 덧붙여 이런 상승세와 함께 진 에어는 호놀룰루 노선을 시작으로 6시간 비행 이상의 장거리 노선으로의 노선망 확장을 계획하고 있다.<sup>53)</sup> 이는 국내 대형 항공사들의 국제선 노선에 대한 지위를 위협하

50) 국토교통부 항공정책실(2015,7). 전계보고서, pp.i-iii

51) <http://www.airport.co.kr/user/www/397/stats/airportYearStats/jsp/>(한국공항공사)

52) 국토교통부 항공정책실(2015,7). 전계보고서, p.124

53) <http://www.jinair.com/HOM/Company/PressView>(진에어 홈페이지 보도자료)

고 있음을 뜻한다.<sup>54)</sup> 국내저비용항공사 운항 현황은 <표2-3> 과 같다.

<표2-3> 국내 저비용항공사 국제선 운항 현황

구분	티웨이 항공	이스타 항공	에어부산	진에어	제주항공
면허취득일	05.8 (한성항공 으로 등장)	08.6.11	08.6.11	08.4.5	05.8.25
취항일	10.6	09.1.7	08.10.27	10.7.17	16.6.5
보유	15대	13대	16대	19대	22대
항공기 기종	B737-800 (189석)	B737-700 (149석) B737-800 (189석)	A321-200 (177/191/195석) A737-400 (162석)	B737-800 (180/183/139석) B777-200 (355석)	B737-800 (186/189석)
국제선 정기편 운항 수	15	19	16	17	26
동남아 운항 편수	2	6	4	6	7
노선횟수	주43회	주107회	주131회	주114회	주181회

자료출처: 각 저비용 항공사 홈페이지의 정보를 토대로 연구자 정리, 2015/10월 현재 기준

저비용 항공사의 국제항공노선의 확대의 가속화는 2014년 상반기부터의 유가 하락과 관련이 있다. 1990년대에는 항공사의 운영에서 차지하는 유류비의 비중이 약 15-20%정도 이었으나 2009년의 큰 폭의 유가 급등이 일어난 후부터는 약 30-40%의 비중을 차지하고 있어 항공사 경영에 많은 자리를 차지하고 있다.<sup>55)</sup> 따라서 유가 하락에 따른 원가 절감효과는 운항 노선의 확대 및 항공기 보유 편수의 증가를 이끌었다. 국내 항공업계에서도 비슷한 양상이 나타나고 있다.<sup>56)</sup>

또한 여행수요의 증가도 항공의 편수 증가 및 노선확대에 영향을 미치고 있다.

54) J.Pearson & R.Merkert(2014) .Airlines-within-airlines: A business model moving East, *Journal of Air Transport Management*, 38(2014), p.21

55) 김상현(2004). 국제유가와 항공산업, 『Korea Investors Service』, 한국신용평가, 2004. 5. 31, pp.4-5

56) www.ihalla.com/read.php3?aid=1444834800516810010 (한라 일보: 저비용항공사 파죽지세 속 무한경쟁 치열), 2015,10,15

최근 한류에 의해 한국에 대한 흥미가 커지면서 관광이나 쇼핑을 목적으로 국내로 여행하는 동남아시아 관광객의 늘어나고 있기 때문이기도 하다.<sup>57)58)</sup> 동·남아시아 국적의 외국 저비용 항공사들의 한국시장 진출 움직임도 그중 하나의 원인이다. 현재 국내 저비용 항공사와 중거리 및 장거리의 경쟁 구도에 놓일 동남아시아 저비용 항공사인 태국의 비즈니스에어, 에어아시아엑스, 말레이시아의 에어아시아, 필리핀의 세부퍼시픽, 에어아시아제스트, 인도네시아의 라이언에어, 싱가포르의 타이거에어웨이즈, 캄보디아의 스카이윙즈 아시아 등이 국내에 취항하고 있다. 또한 2014년도에는 싱가포르의 신생 저비용 항공사인 스콧에어, 베트남의 비엠텐이 국내에 신규 취항하였으며, 2015년도에는 태국의 녹 항공과 싱가포르의 스콧 항공이 합작한 녹-스콧 에어가 인천국제공항에 신규 취항했다.<sup>59)</sup>

이러한 저비용 항공사의 비약적인 발전에 대비하여 대한항공, 아시아나항공은 다른 대형항공사와의 제휴라는 차별화전략을 실시하고 있다. 제휴 연합체인 스타 얼라이언스에는 28개 항공사, 스카이 팀에는 20개 항공사, 원월드에는 16개의 항공사가 가입<sup>60)</sup>되어 있으며, 항공교통량기준으로 3개의 연합체가 전 세계항공시장의 60%이상의 점유율<sup>61)</sup>을 보이고 있다.

이처럼 항공시장 점유율을 위한 국내·외 항공사들의 경쟁이 심화되고 있다. 또한 항공사들은 경쟁의 우위와 지속적인 발전을 위해 마케팅을 포함한 다양한 전략이 요구되고 있다.

#### 4) 국내 저비용항공사 운임 및 서비스 현황

일반적으로 저비용항공사는 저렴한 항공요금으로 부가서비스를 제공하지 않고 기본적인 항공운송서비스 제공을 원칙으로 한다. 또한 저비용항공사의 요금은 전형적인 대형항공사의 운임보다 40~60%가 낮다.<sup>62)</sup> 이런 저비용항공의 특성은 국

57) 국토교통부 항공정책실(2015,7). 전계보고서, p.123

58) 국토교통부 항공정책실(2014,12).항공시장동향:Aviation market trend & analysis, 한국항공진흥협회: 서울, p.5

59) 2015년 10월 기준

60) 2015년 10월 기준

61) 송기환·김제철·이대겸(2014). 『시장 환경 변화에 따른 항공운송산업 경쟁력 강화방안 연구』, 서울: 한국교통연구원, p.2

62) A.V.M.Oliveria(2008). An empirical model of low cost carrier entry, *Transportation Research PartA*, 42, pp.673-695

내에서는 상이한 차이를 보이고 있다. 첫째로 국내 저비용항공사는 한국의 소비자들의 항공서비스에 대한 전형적인 인식으로 인해 대형항공사보다 낮은 항공요금을 유지함과 동시에 대형항공사와 비교할만한 수준의 서비스를 제공한다.<sup>63)</sup> 둘째로 국내 저비용항공사의 항공요금이 대형항공사 요금의 70-80%수준이기 때문에 저렴한 비용이라고 보기 어렵다는 주장도 있다.<sup>64)</sup> 국내 저비용항공사들의 출·도착은 부공항 또는 지방 공항이 아닌 주 공항에서 이루어진다. 그리고 대형항공사의 서비스와 같이 무료기내서비스, 좌석 배정서비스, FFT우대서비스를 제공한다. 또한 한국교통연구원에 따르면 한국의 저비용항공사는 저 운임으로 대형항공사와 동등한 서비스를 제공하여 주요 항공사로 부상하는 것을 시도하고 있다고 한다.<sup>65)</sup> <표2-4>에 국내 대형항공사와 저비용항공사의 운임 및 서비스 가격을 비교하였다.

<표2-4> 국내대형항공사와 저비용항공사 운임 및 서비스가격 비교

(2015년 10월 3일 홍콩 노선: 운항시간(약 3시간 50분))

	대한항공	아시아나항공	제주항공	진에어	이스타	에어부산 (부산-홍콩)
운임가격	49만 3200원	49만 3200원	35만 3000원	31만 7200원	32만 1900원	25만 9000원
좌석지정	무료	무료	4만원	없음	무료	무료
FFT 우대 제도	스카이패스	아시아나 클럽	JJ 클럽	나비포인트	없음	fly & stamp
기내식	무료	무료	4만원	무료	무료	무료
음료	무료	무료	무료 (알콜 제외)	무료 (알콜 제외)	무료 (알콜 제외)	무료 (알콜 제외)
담요	무료	무료	2만원	1만 5000원	1만 5000원	1만 5000원

자료출처: 각 항공사 홈페이지를 토대로 연구자가 정리함.

국내와 국외의 저비용항공사들의 매출구도도 상이한 차이를 보인다. 국외 저비용항공사인 에어아시아 매출의 약 60%가 항공요금이 차지하고 있는 반면 국내

63) Y.K.Kim, H.R.Lee(2011). Customer satisfaction using low cost carriers, *Tourism Management*, 21(2011), p.236

64) 정혜련(2011).국내저비용 항공사의 선택속성과 위험지각이 추천의도에 미치는 영향, 세종대학교 호텔관광경영학과 박사학위논문, p.22

65) 한국교통연구원 (2007), <http://koti.re.kr/>

의 저비용항공사는 매출의 약 90%가 항공권 판매에서 얻어지고 있다. 에어아시아는 외식사업, 부가사업, 화물운송 등을 통해 매출 수익을 내고 있다. 유럽의 최대 저비용회사인 영국국적 이지젯의 항공권 판매 매출은 전체의 65%를 차지하며 나머지 매출은 기내 부가 서비스 판매, 면세품, 기내식 판매 등을 통해 얻고 있다. 66)

## 2. 항공 운송 상품 및 항공 운송 서비스

### 1) 항공운송상품의 개념

항공운송이란 항공기를 이용 하여 타인의 수요에 부응해 여객과 화물 및 우편물을 싣고 항로를 이용하여 국내·외 공항에서 다음공항까지 운항하는 운송시스템<sup>67)</sup>을 칭한다. 여기에 상품이 더해지는데 상품이란 유형 제품과 무형 서비스의 결합물이며, 이 결합물은 표적 시장의 욕구충족이라는 목적을 가진다.<sup>68)</sup> 즉 항공운송상품이란 지정된 출발지, 목적지, 출발시간, 도착시간, 항공기 기종, 좌석 등이 수반되어 항공기 이용객을 목적지 까지 운송하는 유/무형의 상품인 운송 서비스와 여기에 인적 서비스가 결합된 것이라고 정의를 내릴 수 있다.

하지만 이런 항공운송상품 용어는 항공상품, 항공관광상품, 항공서비스상품, 항공여객운송상품, 항공여객서비스상품 등 다양하게 사용되어지고 있어 통일화할 필요성이 요구된다. 따라서 본 연구에서는 <표2-5> 와 같이 정리하여 모두 같은 개념의 용어임을 나타내었고, 항공운송상품이라는 용어를 선택하여 사용하고자한다.

66) 정혜련(2011).전계논문, pp.22-23

67) 이선희·김동현·이충희·김인호(1999). 『항공수송사업개론』, 서울:기문사, p.153

68) Renagham(1981)을 허희영, 유용재(2009). 『항공관광업무론』, 서울:명경사,p.24에서 인용을 재인용



〈표2-5〉 항공운송상품 개념 및 여러 용어의 사용

용어	사용 연구자
항공서비스상품	김재원 (2012)
항공운송상품	김찬영 (2000), 김기홍 (2004), 윤대순 (2007), 정익준 (2012), 이용일 (2012), 허희영, 유용재 (2014)
항공운송서비스상품	류두용 (2004), 윤문길, 이휘영 (2011), 허희영, 유용재 (2014)
항공상품	김왕상 (2001), 박시사 (2003), 이경모 (2004)
항공관광상품	허지현 (2002)

출처: 문헌을 근거로 본 연구자가 구성(한 연구자가 여러 용어를 혼용하여 사용하는 경우도 있음)

## 2) 항공운송서비스의 개념

우리나라 항공법에 따르면 항공운송사업이란 타인의 수요에 응하여 항공기를 사용하여 유상으로 여객 또는 화물을 운송하는 사업<sup>69)</sup>을 말한다. 그러므로 항공운송서비스는 정부기관으로부터 법적으로 허가를 받은 운송업자가 고객에게 일정한 공간(좌석, 화물칸 등)을 제공하고, 여기에 인적·물적 서비스를 결합시켜 승객과 화물을 원하는 목적지 까지 정해진 시간 내에 안전하게 이동시켜 주는 복합적인 서비스라고 정의<sup>70)</sup>할 수 있다.

또한, Doganis(1996)는 항공운송서비스는 유형재인 항공기를 운항하여 무형제인 운송서비스를 고객에게 제공하는 것이라고 정의하고 있다.<sup>71)</sup> 즉, 항공기라는 하드웨어를 이용하여 지정된 항공노선을 따라 운항하고 승객을 안전하게 그들의 목적지까지 운송해 주는 것이다. 이때 승객은 운송 서비스를 구입하지만 그들이 목적지에 도착했을 때는 구매대가로 받은 유형제는 아무것도 없을 것이며, 원하는 목적지까지 무사히 도착한 것에 대한 안도감과 운항중의 안락함, 쾌적함, 그리고 기내 승무원의 양질의 서비스를 경험하게 된다. 말하자면 항공운송서비스는 서비스가 주된 속성이고 여기에 다소의 유형재가 수반된 것<sup>72)</sup>이라고 할 수 있다.

69) 박시사(2003). 항공관광론, 서울:백산, p.98

70) 김재원(2009). 전개서, p.27

71) R.Doganis (1996). 『국제항공운송론』, 서울:21세기 한국 연구 재단, p.23

또한 Ostrowsky et al.(1993)은 항공운송상품을 항공기, 노선망(hardware), 인적 서비스(humanware), 정보서비스(software)의 네 가지 구성요소로 이루어진다고 하였으며, 이 네 가지 요소는 항공사 선택 시 중요한 요소로서 작용을 한다고 주장하였다. 또한 항공사 선택 시 중요한 대상인 항공기를 이용하여 여행객에게 운송수단을 제공하는 유·무형 일체의 서비스라고 Ostrowsky et al.은 항공운송서비스를 정의하였다.<sup>73)</sup> Shostack (1977)은 항공운송서비스가 유형성보다 무형성의 성격이 지배적이어서 서비스가 주된 속성이 되어 항공운송서비스를 구성하는 유·무형의 복합적 성격을 가지는 서비스 패키지라고 규정<sup>74)</sup>하였다.

따라서 본 연구에서는 항공운송서비스는 항공기종, 기내 공간, 그리고 운항노선, 운항스케줄(출·도착시간 및 환승 등), 예약 및 발권서비스, 공항서비스(탑승수속), 기내서비스, 수화물 관리 서비스 등의 유·무형의 복합적인 서비스 상품으로, 주된 속성은 무형재인 서비스이고 이를 보조하기 위해 유형재 서비스인 항공기를 이용하여 지정된 항공노선을 운항하며, 승객을 안전하고 친절하게 목적지까지 운송해 주는 복합 서비스라고 정의하였다.

### 3) 항공운송서비스의 분류 및 구성 요소

#### (1) 항공운송서비스의 특성 및 품질

항공운송서비스는 유형성보다 무형성의 성격이 지배적이며, 유·무형의 복합적 성격을 띠는 서비스 복합체<sup>75)</sup>라고 설명하였다. 대부분의 승객은 항공 운송 상품을 이루는 서비스 요소인 운송서비스, 예약 및 발권서비스, 운항서비스, 기내 서비스 등을 통해 항공운송상품을 비교 평가함으로써 항공사를 선택 한다. 또한, 고객이 항공사로부터 구매한 서비스요인에 의해 지각된 서비스 품질이 고객만족 및 재 구매에 영향을 미치고 있다. <sup>76)</sup>

일반적으로 서비스에 대한 인식은 ‘구전을 통한 정보 및 평가’로부터 간접적인

72) 정익준(2000). 『항공운송관리론』 서울: 백산 출판사,p.43

73) P.L.Ostrowsky, T.V.O'Brien & G.L.Gordon(1993). Service quality and customer loyalty in the commercial airline industry, *Journal of Travel Research*, vol 32(2). pp.17-19

74) G.L.Shostack (1977). Breaking free from product marketing, *Journal of Marketing*, 41(2), pp.73-80

75) G.L.Shostack (1977). 전개논문, pp.73-80

76) 조주은·홍성인(2004). 항공사의 지각된 서비스 품질이 고객만족 및 재 구매 행동에 미치는 영향 : 서울/호놀룰루 구간을 중심으로, 『관광연구』, 19(1), p. 232

경험이 형성되고, 서비스 품질은 고객의 기대와 실제 지각된 서비스 성과를 비교하는 데서 이루어지고 있다.<sup>77)</sup>

서비스 품질에 대한 정의를 살펴본다면, Bitner와 Hubbert(1994)는 “고객이 비교적 열등하거나 우수하다고 느끼는 서비스에 대한 전반적인 인상”<sup>78)</sup>이라 정의하였다. Lewis & Boom(1983)는 서비스 품질은 “고객이 기대한 것과 비교하여 얼마나 서비스가 잘 수행되었는지를 평가하는 것”이라고 정의하였다.<sup>79)</sup> Baker & Crompton(2000)에 의하면 서비스 품질은 기업에 의해 주어진 서비스 과정 및 내용에 대해 고객이 지각한 성과물에 대한 평가라 정의했다. 즉 서비스 제공자에 의해 통제되거나 정해진 서비스속성에 대한 평가이며 성과에 따른 측정인 것이다.<sup>80)</sup>

서비스 품질에 대해 많은 학자들은 그 중요성을 강조하고 있는데, 예를 들면 Goodman(1989)은 기업이 서비스를 제공함에 있어서 나타나는 문제들로 인하여 고객 충성도가 20%감소될 수 있으므로 기업은 서비스 품질의 개선에 집중해야 한다고 주장하고 있다.<sup>81)</sup> 또한 Reichheld(1990)은 만일 기업이 서비스 품질에서의 결점을 5%줄일 수 있다면 25%에서 85%까지의 더 많은 수익을 낼 수 있다고 주장하며 서비스 품질의 중요성을 강조하고 있다.<sup>82)</sup>

그러나 서비스 품질에 대한 인식과 평가는 서비스 수행 시 동질적인 서비스 구성 요소를 사용한다고 해도 이에 대한 고객의 만족은 누가, 언제, 어디서 제공했느냐 등에 따라 다르게 나타날 수 있고, 서비스 품질의 고유한 특성으로 인해 동질적인 서비스를 제공하는 데도 어려움이 있을 수 있다.<sup>83)</sup> 또한 서비스 품질에 대한 전체적인 평가는 고객 각각의 다양한 선호에 의해 인식되어지고 평가가 이루어진다.<sup>84)</sup> 이는 서비스의 결과 수준이 어느 정도의 일정한 수준에 도달했다 해

77) Y.H.Chang & C.H.Yeh(2002). A survey analysis of service quality for domestic airlines, *European Journal of Operational Research*, 139 (2002) p.168

78) M.J.Bitner & A.R.Hubbert(1994), Service quality: Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality, SA publications, Thousand Oaks, p.77

79) R.C.Lewis & B.H.Booms(1983), The marketing aspects of service quality, emerging perspectives on service marketing, American Marketing, Chicago, pp.99-107

80) J.Baker & A.R.Hubbert(1994). Quality, satisfaction and behavioral intentions, *Annals of Tourism Research*, 27(3), p. 787

81) J.Goodman(1989). The nature of customer satisfaction, *Quality Progress*. 22(2), pp.37-40

82) F.F.Reichheld & W.E.Sasser(1990). Zero defections: quality comes to service, Harvard Business Review(September-October), pp.105-111

83) C.Gronroos(1984). A service quality model and its marketing implication, *European Journal of Marketing*, 18(3), pp.36-44

84) R.Bolton, J.Drew (1991). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer

도 고객들이 지각하는 주관적 서비스품질 평가에 의해 서비스 만족에 대한 다른 결과가 나타날 수 있다고 정리 할 수 있다. 따라서 서비스 제공 기업은 지속적인 서비스 품질 관리가 요구되며, 항공운송산업 역시 서비스 산업으로써 이점을 중요하게 인식해야 한다.

항공운송서비스는 이질성, 불가분성, 무형성 등의 특징에 의해 품질을 묘사하고, 평가하는 것이 어렵다.<sup>85)</sup> 항공운송산업에서는 오직 고객만이 서비스품질에 대해서 정의를 내릴 수 있다.<sup>86)</sup> 따라서, 항공사 이용자들이 서비스 품질 평가를 수행할 때 사용되어질 항공운송서비스 분류안의 요소 즉 속성들의 중요도에 대한 관찰이 필요하다고 할 수 있다.

## (2) 항공운송서비스의 분류

항공운송서비스에 대한 분류는 학자들의 생각의 차이에 따라 다르게 분류되어지고 있다. Hu & Bruning(1989)은 항공운송서비스를 크게 두 가지로 분류하고 있으며 도구적 중요성과 지속성 중요성으로 명명하였다. 도구적 중요성에는 비행의 안전성, 예의바른 직원, 깨끗한 장비, 넓은 공간, 정확한 비행 스케줄, 항공사 수익성, 서비스에 대한 신뢰성, 적절한 가격을 포함한다. 또한 지속성 중요성에는 출발 전 서비스, 기내 서비스, 도착 후 서비스, 항공기 이미지로 구성되었다.<sup>87)</sup>

손대현(1993)은 항공운송서비스를 물적 서비스와 인적 서비스, 기내서비스, 지상 서비스 그리고 항공운송 패키지 서비스의 5개 부문으로 구성된다고 주장하였다. 물적 서비스는 제품·환경서비스, 서비스 제공 시스템으로 형성 된다. 인적 서비스는 일선 승무원들의 고객지향적인 사고방식을 뜻한다. 기내 서비스는 객실 서비스 및 기내식으로 분류되며, 지상 서비스는 항공권의 예약, 발권 등 지상교통 서비스를 포함한다. 항공 운송 패키지 서비스는 핵심 서비스인 여객운송과 보조서비스인 항공여행정보안내, 기내 식음료의 제공, 객실 승무원의 서비스로 분류하고 있다.<sup>88)</sup>

박시사(2003)은 항공상품을 항공운송서비스와 같은 개념으로 사용하면서 핵심

attitude, Journal of Marketing, p.8

85) Y.H. Chang & C.H. Yeh. (2002). 전개논문, p.167

86) G.F. Butler & M.R. Keller(1992). The cost-constrained global airline industry environment: what is quality? *Transportation Quarterly*, 46(4), pp.599-618

87) M. Hu & E.R. Bruning(1987). A comparison of enduring and instrumental product/service importance : The case of airline traveller, *Transportation Practitioners Journal*, p.35

88) 손대현(1993). 항공서비스 산업의 본질과 이해에 관한 접근, 국방경제연구 16집, p.20

상품, 유형상품, 부가상품으로 크게 3가지 구성요소로 분류하였다. 핵심 상품은 상품이 제공하는 가장 기본적인 목적 또는 효용과 관계가 있으며 하드웨어로 정의하였다. 유형상품은 핵심 상품은 핵심 상품의 기능 및 효용과 관련된 것으로 승객의 구매행동에 직접적인 영향을 미치는 요소들로 구성되었으며, 항공사명, 항공권 체크인, 귀빈식, 기내식, 기내오락이 포함된다. 부가상품은 승객들의 상품에 대한 매력을 증가시켜주고 차별화에 도움을 주는 요소라 하겠다. 구성요소는 상용고객프로그램, 셔틀서비스, 기내전화·화상회의서비스, 호텔 연계할인제도, 추가마일리지 제공이 있다.<sup>89)</sup>

서상철(2008)은 항공운송서비스를 크게 2가지인 무형서비스와 유형적 서비스로 나누었다. 무형적 서비스에는 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성인 4가지 요인으로 분류하였고, 유형적 서비스 요소는 공항환경, 기내 환경 이렇게 2가지 항목으로 정의 하였다.<sup>90)</sup>

권재현·김효정·권기환(2010)은 항공운송서비스를 예약 및 발권 서비스(인터넷 홈페이지, 전화를 이용한 예약·발권 및 예약 변경 등), 공항 서비스(탑승수속 서비스, 수화물 취급 과실 및 수화물 운송 등), 기내서비스(기내 첨단시설, 편안한 좌석, 오락물, 기내식·음료, 기내 면세품 등), 직원 서비스(지상·기내 직원의 친절성, 직원의 외모, 업무에 대한 전문적 지식 등), 정시성(출발 및 도착의 정시성, 정해진 운항스케줄 등), 운항 편의성(다양한 운항노선, 직항노선, 경유, 환승절차 등)으로 크게 6가지로 나누었다.<sup>91)</sup>

박진우(2008)은 크게 9가지로 구분했으며, 기내서비스(최신 항공기종 및 기내의 첨단시설, 기내식, 좌석의 안락감, 좌석의 폭과 다리를 뻗는 공간, 기내 오락물 제공서비스)와 예약 및 발권 서비스 (예약·발권의 편리성, 예약·발권의 신속함과 정확성, 마일리지 보너스 프로그램), 공항서비스(탑승수속 서비스, 수화물 배달의 신속 및 정확성, 좌석배정, 초과수화물의 요금부과수준), 신뢰성(출발 및 도착 시간의 준수, 고객의 문제 및 불만사항에 대한 항공사의 대응, 항공기의 안전성), 직원서비스(복장과 용모, 자발적인 고객서비스 자세, 친절도, 업무에 대한 전문적 지식, 고객 개개인에 대한 관심), 이용가능성(편리한 운항 스케줄, 항공노선), 승객만족(이용 항공사의 선택 자체에 대한 만족감, 항공사 이용후 전체적 만

89) 박시사(2003). 항공관광론, 서울:백산, pp. 213-214

90) 서상철(2008). 항공사의 유·무형서비스품질과 고객 행동 간의 관계구조에 관한 연구, 동아대학교 동북아국제대학원 박사학위논문, pp.14-15

91) 권재현·김효정·권기환(2010). 항공사 서비스의 고객기대 허용범위에 관한 연구 : 국적 항공사와 국외 항공사 간 비교를 중심으로, 『한국항공경영학회』, 8(3), p.135

족, 항공사 이용의 적정성), 항공사 이미지(이용 항공사에 대한 좋은 인상, 이용 항공사 이미지가 타 항공사보다 우위, 이용 항공사에 대한 좋은 이미지), 승객 행동(고객의 재 구매 의도, 항공사를 다른 승객들에게 추천하려는 의도)이다.<sup>92)</sup>

또한 이민정·이정만(2013)은 저비용항공사의 선택 속성이 고객만족 및 재 구매 의도에 미치는 영향에 대한 연구를 하였는데, 크게 항공운송서비스를 크게 4가지(운항서비스, 기내서비스, 부대서비스, 가격서비스)로 분류하여 연구하였다.<sup>93)</sup>

위의 선행 연구를 토대로 본 연구에서는 항공운송서비스를 ‘예약 및 발권서비스’, ‘공항 서비스’, ‘기내 서비스’, ‘운항 서비스’, ‘항공요금 서비스’, ‘부대 서비스’의 6가지 요인으로 분류하고자 한다.

### ① 예약 및 발권 서비스

항공운송서비스 구성 요소에서 예약 및 발권 서비스의 세부 속성으로는 예약의 변경 및 취소 용이성, 예약 채널의 다양성, 항공사 홈페이지 이용의 편리성, 항공사 홈페이지의 정보의 다양성 및 적절성, 예약 후 관련 정보 제공 서비스(E-mail, SNS 등), 항공요금 지불 방식의 다양성/편리성/정확성/신속성, 항공권 환불 서비스, 예약 및 발권 서비스 직원의 친절도, 발권 시 선호좌석 배정 용이성, 단체 승객을 위한 효과적인 서비스 등이 있다.

### ② 공항서비스

항공운송서비스 구성요소에서 공항 서비스의 세부 속성으로는 수화물 처리의 정확성/신속성, 무료 수화물 제공 수준, 초과 수화물 요금수준, 분실/파손 수하물 후속처리 편리성, 도착 시 신속한 수화물 처리, 편리한 공항 탑승 라운지, 탑승수속의 간단한 절차 및 짧은 대기시간, 탑승수속 라인의 길이, 효과적인 항공편 연결을 위한 서비스 등이 있다.

### ③ 기내서비스

항공운송서비스 구성요소에서 기내서비스의 세부 속성은 읽을거리, 기내 식음료 서비스, 기내식의 질과 다양성, 기내의 공간성, 항공기 크기, 기내 오락프로그램

92) 박진우(2008). 항공사 서비스 품질 차원의 영향에 관한 연구 : 한국 및 호주 국제선 승객의 차이를 중심으로, 『대한관광경영학회』, 22(4), p.156

93) 이민정·김정만(2013). 국내 저비용항공사의 선택 속성이 고객 만족 및 재 구매 의도에 미치는 영향, 『한국호텔외식경영학회』, 22(2), p.197,p.200

램의 다양성, 기내 수화물 취급, 기내 승무원 태도, 기내 승무원의 언어 구사 능력, 기내 이벤트. 기내방송의 적절한 정보 및 적절한 방송 시기, 기내의 청결성, 기내 인터넷 사용가능성 여부, 객실 인테리어 및 분위기, 기내 온도의 적절함, 대수화물의 충분한 수납/보관 공간, 기내 서비스 용품(세면도구, 기내 양말, 눈가리개, 신문, 잡지, 담요, 배개 등), 좌석의 편안함 등을 들 수 있다.

#### ④ 운항서비스

항공운송서비스 구성요소에서 운항서비스의 세부 속성은 운항시간의 정시성, 운항 안전성, 운항 지연, 결항 후속 처리의 신속성/책임/보상액 (비정상 운항 대처 능력, 임시편 투입, 호텔서비스 등), 항공기 기종과 연식(새로운 기종의 항공기), 노선 다양성, 다양한 연결편, 비행 횟수, 직항 노선, 운항 스케줄 등이 포함된다.

#### ⑤ 부대서비스

항공운송서비스의 구성요소인 부대서비스의 세부 속성으로는 예원동물 탑승 서비스, 보호자 비동반 소아 케어 서비스, 장애인 및 노약자 우대 서비스, 상용고객 우대제도, 회원 마일리지제도, 항공사 국적, 항공사 이미지 및 인지도, 항공사 광고 및 홍보, 제휴서비스 및 가입현황 등이 포함된다.

#### ⑥ 항공요금

항공운송서비스의 구성요소인 항공요금의 세부 속성으로는 추가 서비스에 대한 요금의 유무, 항공 요금 할인 제도의 유무, 적절한 항공요금, 저렴한 항공요금, 용이한 마일리지 누적 서비스, 상대적으로 경제적인 항공요금 등이 포함된다.

한편, 항공사 이용객들은 주관적인 인식으로 서비스 품질에 대한 평가를 하게 되기 때문에 서비스 품질 관리가 중요하다는 것은 이미 언급한 바 있다. 특히 서비스 품질 평가 시에 각각의 항공운송서비스 구성 요인별 속성들에 의해 평가가 이루어지게 된다. 따라서 항공사 선택 속성에 대한 이론적 연구의 고찰이 필요하다고 하겠다.

### 3. 항공사 선택 속성

항공기 이용객들은 항공사가 단순히 목적지까지 도착할 수 있도록 실어 나르는 운송수단으로서의 역할뿐만 아니라, 개인의 성향에 따른 다양하고 세부적인 욕구들을 만족시키기를 기대한다.<sup>94)</sup>

항공운송서비스 품질은 항공사 이용객들의 서비스 이용후와 이용전의 지각 차이에 의해 평가되고, 그 평가는 기업 고객지향성과 수익에 영향을 미침을 Goodman(1989)<sup>95)</sup>, Reichheld(1990)<sup>96)</sup>의 연구에서 나타났다. 특히 항공운송서비스 품질은 항공운송서비스 분류안의 서비스 속성에 대한 고객의 기대감과 성과도의 차이에 의해 평가 된다. 따라서 성공적인 항공사가 되기 위해서는 고객의 욕구를 식별하고, 원하는 종류의 서비스를 제공해 나가야 하며, 그를 위해 항공사 선택 속성을 정확히 파악하기 위한 연구와 노력을 기울여야 할 필요성이 있다.

#### 1) 항공사 선택 속성의 개념 및 중요성

소비자의 욕구는 생활수준과 교육의 향상, 개성화, 고급화됨에 따라 빠르게 변화하고 있으며, 다양한 니즈를 가진 고객들은 항공사 선택 기준에도 다양성을 보이고 있다. 이러한 고객의 욕구의 차이는 항공사의 마케팅 활동에 어려움을 줄 수도 있지만, 오히려 새로운 기회를 얻게 되는 원천이 되기도 한다. 즉 다양한 시장을 동일한 욕구를 지닌 고객 집단으로 세분화 하여, 그들의 욕구를 판별하고 그들이 원하는 종류의 서비스를 제공함으로써 성공을 거둘 확률이 더 높아지게 되는 것이다. 따라서 성공적인 항공사가 되기 위해서는 고객의 욕구를 식별하고, 원하는 종류의 서비스를 제공해 나가야 하며, 그를 위해 고객의 항공사 선택 시 고려하는 속성을 정확히 파악하기 위한 연구와 노력을 기울여야 한다.<sup>97)</sup>

94) 김대선,이태희(2000). 관여수준별 항공사 선택 요인 중요도 차이 연구, 『관광학연구』, 24(2), p.213-233

95) J.Goodman(1989). The nature of customer satisfaction, *Quality Progress*. 22(2), pp.37-40

96) F.F.Reichheld & W.E.Sasser(1990). Zero defections: quality comes to service, *Harvard Business Review*(September-October), pp.105-111

97) 김진탁, 김계섭, 공기열(2002). 개인가치, 라이프 스타일, 호텔 선택 속성 및 만족간의 영향 관계, 『대



속성이란, 일반적으로 상품이나 서비스가 가진 유형 및 무형의 특징을 의미하며, 상품이란 이런 속성들의 묶음이라고 할 수 있다.<sup>98)</sup> 항공사 이용객들은 항공사를 선택 할 때 고객의 상황과 경험, 경제적 상황 등의 내부적·외부적 요인에 의해 영향을 받아 선택 속성들의 중요도를 지각한다. 그 후 항공사에 대한 태도를 결정하고 그 결정은 선택으로 연결된다.<sup>99)</sup>

김승복, 박진우(2015)에 의하면 선택 속성이란 어떤 제품의 물리적 그리고 관찰 가능한 특성을 나타내는 것이라고 정의를 하였다.<sup>100)</sup> 김계섭, 김진탁, 공기열(2002)에 의하면 선택 속성은 소비자들이 서비스나 재화를 사용할 경우에 누릴 수 있는 것으로서 소비자가 구매의 유·무를 결정 할 때 커다란 영향을 미치며, 구매의 결정에 영향을 적게 주는 서비스의 속성들은 불만 요소로써 소비자의 선택 대상에서 제외되기 쉽다고 하였다.<sup>101)</sup>

따라서 속성 중에서는 선택에 결정적인 영향을 미칠 수 있는 것과 그렇지 못한 것이 있으며 효과적인 마케팅 방법의 수립에 있어서는 선택에 결정적 영향을 미칠 수 있는 속성이 무엇인지 파악하는 것이 중요하다. 즉, 항공사 선택 속성은 항공사 고객이 항공사를 선택할 때 기준으로써 항공사의 마케팅 전략 수립에 있어 가장 기초적이고 중요한 수단이라 할 수 있다.<sup>102)103)</sup>

이렇듯 많은 연구자들은 여행자들이 항공사 선택 시, 서비스 품질을 평가하는 요소인 서비스 속성이 항공사 선택에 가장 영향을 주는 요소로써 작용한다고 주장하였다. 이렇듯 항공사 선택 속성은 항공서비스 이용객의 증가와 항공사 간 경쟁이 치열한 상황에서 항공 기업의 경쟁 우위를 점유하기 위해서 중요시해야 할 개념임을 알 수 있다. 따라서 현재까지의 많은 연구자들의 항공사 선택 속성에 대한 연구가 계속 이어지고 있다.

---

한관광경영학회 관광연구』,117(2), p.129

98) P.Kotler, J.Bowen & J.Maken.(1996). Marketing and hospitality for tourism. Auflage. Upper Saddle River, NJ.

99) 한소연·하현구·김태승(2009). AHP(Analytic Hierarchy Process)를 이용한 국제항공여객의 항공사 선택속성 분석:인천-뉴욕노선을 중심으로, 『한국항공경영학회지』 7(4), p.40

100) 김승복, 박진우(2015). 항공사 선택속성의 상대적 중요도에 관한 연구: 항공사 유형별 차이를 중심으로, 『한국항공경영학회지』,13(1), p.47

101) 김진탁, 김계섭, 공기열(2002). 전개논문, pp.129-130

102) 이재곤,유기석(2007). 항공사 선택 속성에 따른 포지셔닝 연구, 『관광경영학연구』,11(4), p.29

103) S.Akasoy, E.Atilgan, S.Akinci(2003). Airline services marketing by domestic and foreign firms: differences from the customers' viewpoint, *journal of air transport management*, 9(2003), p.343

그러나 1990년대까지의 항공사 선택 속성에 관한 연구들은 주로 대형 항공사의 선택 속성들을 규명하는데 초점이 맞춰졌다. 1990년대 후반이 되면서 세계적으로 저비용 항공사들이 급격하게 증가 되고, 북미와 유럽을 중심으로 한 저비용 항공사의 성공이 가시화 되면서 항공사 선택 속성을 재조명하고, 세분시장을 정의하는 연구가 이루어지기 시작하였다.<sup>104)</sup>

Mason(2001)<sup>105)</sup>은 저비용 항공을 이용하는 이용객의 급증으로, 과거의 항공 이용자들의 선택 속성 중요도의 우위를 차지했던 ‘운항빈도, FFP, 기내의 편안함’은 더 이상 중요한 선택 속성이 아님을 강조하였다. 이후 Mason은 영국의 히드로 공항과 루톤 공항을 이용하는 비즈니스 여행객을 대상으로 저비용 및 대형 항공사의 선택 속성들의 중요도의 차이를 조사하였다. 그 결과 대형 항공사를 선택한 비즈니스 여행객들에게는 ‘기내서비스, FFP, 비즈니스 라운지’가 중요한 선택 속성들로 나타났으며, 저비용 항공사를 이용할 비즈니스 여행객은 ‘항공운임’이 가장 중요한 속성임을 발견하여, 두 집단 간의 선택 속성 중요도의 차이가 있음을 밝혀냈다.

반면 Fourie & Lubbe(2006)<sup>106)</sup>는 항공사의 국적에 따라 선택 속성에 차이가 있음을 주장하였다. 그는 Mason의 조사대상인 영국의 저비용 항공사는 국내/국제선을 운행하지만, 남아프리카 공화국의 저비용 항공사는 오직 국내선만을 운행하기 때문에 남아프리카 항공사 이용객의 중요한 선택 속성은 Mason(2001)의 선택 속성과는 다를 것이라고 가정하였다. 그리고 남아프리카 공화국의 국제선인 대형항공사와 국내선만 운항하는 저비용항공사의 선택 속성을 비교하기 위해 비즈니스 여행객을 대상으로 항공사 선택속성의 중요도 차이를 조사하였다. 그 결과 ‘스케줄 및 운항 빈도, 사전 좌석 지정제, 공항 라운지 이용, 상용고객우대제도, 비즈니스 석 서비스 구성, 기내식 음료 서비스’에서 두 집단 간 차이를 보였으나, ‘가격’에서는 아무런 차이를 보이지 않음을 밝혔다. 이에 대해 저자는 저

104) 인옥남,윤유식,한진수(2009). 로지스틱회귀분석과 최적화 척도법을 이용한 대형 및 저가 항공사 선택 속성 분석, 『Journal of Korean data analysis society』,11(2), p.939

105) K.J.Mason(2001). Marketig low-cost airlines services to business travelers, *Journal of Air Transport Management*, Vol.7,pp.103-109

106) C.Fourie&B.Lubbe.(2006). Determinants of selection of full service airlines and low-cost carriers: A note on business travellers in South Africa, *Department of tourism management*, Vol.12, p.98, p.101

비용 항공사의 증가로 대형 항공사들이 경쟁을 위해 항공 운임을 저비용 항공사와 비슷한 수준으로 인하하였기 때문이라고 설명하고 있다.

이렇듯 항공기 이용객의 탑승할 항공사를 선택하는 기준이 되는 항공사 선택 속성에 대한 연구는 국내·외의 많은 연구자들에 의해 행해지고 있다. 그리고 그 속성들은 스케줄의 편리성, 예약 및 발권의 편리성, 탑승수속 서비스, 여행사의 권유, 항공기의 안전성, 저렴한 항공요금, 상호고객 우대제도, 항공사의 국적, 서비스 태도, 항공사 이미지 등 다양하게 나타나고 있다. 또한 연구자들은 자신들의 연구 목적과 관심분야, 그 나라의 항공운송산업의 환경 등과 관련하여 항공사 선택 속성들을 약간씩 상이하게 채택하여 사용하고 다양하게 연구하고 있다.

따라서 본 연구에서도 연구의 목적에 맞추어 선택 속성을 선행연구 고찰 등을 통해 선택하였다.

## 2) 항공사 선택 속성에 관한 국내의 선행 연구

저비용 항공사의 안정적인 발전의 기준이 되는 2005년 전·후로 항공운송을 통해 여행하는 여행객의 수가 급증하면서 국내에서도 항공사 선택 속성에 관한 연구가 계속 진행되어지고 있다.

김승복, 박진우(2015)는 승객들이 대형 항공사 및 저비용 항공사를 선택할 때 중요시 하는 속성이 무엇인지 파악하기 위해, 49개의 선택 속성을 도출해 국내 34명의 항공 전문가들을 대상으로 선택속성 중요도 조사를 하였다. 대형 항공사와 저비용 항공사에 따른 49개의 선택 속성들의 중요도 순위를 비교한 결과 대형 항공사의 경우는 ‘운항 안정성’이 항공사 선택 속성 중 가장 중요한 요인이었으며, 저비용 항공사의 경우는 ‘항공요금 수준’이 가장 중요한 선택 속성으로 나타났다.

이후 49개의 선택 속성을 ‘예약, 발권, 탑승수속, 수하물, 기내시설, 운항, 마케팅’의 8개의 요인으로 나누어 각 요인별 저비용 및 대형 항공사 선택 속성의 중요도의 차이를 조사 하였다. 그 결과 ‘예약’에서는 대형 항공사, 저비용 항공사 모두 ‘편리한 운항 스케줄’이 가장 중요한 선택 속성으로 나타났으며, ‘탑승수속’에서는 대형 항공사의 경우 ‘탑승수속 신속성, 선호좌석 배정’ 등 편의성의 중요

도가 상대적으로 저비용 항공사보다 높게 나타났다. ‘수화물’에 대한 중요도 차이 분석 결과에서는 대형 항공사에서는 ‘초과 수화물 요금 및 수화물의 분실/파손처리’에 중요성을 둔 반면 저비용 항공사의 경우는 ‘무료 수하물 제공 수준’이 가장 중요한 항목임이 확인되었다.

대형항공사는 ‘기내 시설’의 ‘좌석의 편의성’이 가장 중요한 항목으로 나타났으나 저비용 항공의 기내시설의 속성은 항공사 선택 시 중요하지 않게 생각하는 것으로 나타났다. ‘항공기 운항 파트’에서는 항공사 유형에 관계없이 ‘운항 안전성’이 가장 중요한 요소로 확인되었으며, ‘마케팅 파트’에서는 대형 항공사의 경우 ‘마일리지/상용고객 우대제도, 항공사 명성 및 이미지’가 항공사 선택에 중요한 요소로 나타났다.<sup>107)</sup> 그러나 김승복, 박진우의 연구는 항공사 이용객이 아닌 국내 항공 전문가를 대상으로 하였기 때문에 일반인이 지각하는 속성들의 중요도와는 차이가 있을 것으로 보인다.

고선희(2012)는 방한 일본인 개별 관광객을 대상으로 Sheth et al.(1991)의 소비가치 유형에 따라 군집별 항공사 선택 속성의 차이를 파악하였다. 그 결과, 일본인 개별 관광객을 소비가치에 따라 ‘사회적 가치형, 소비가치 저평가형, 소비가치 고평가형, 기능적 가치형’인 4군집으로 분류 하였다.

그 후 19개의 선택 속성을 채택하여 ‘부대 서비스, 물리적 서비스, 기내 서비스, 공항서비스’ 요인으로 분류하고 각 군집별로 항공사 선택 속성에 차이가 있는지 확인하였다. 그 결과 사회적가치형은 ‘상용고객 우대제도, 항공사의 광고 및 홍보, 항공사 명성, 기내 서비스’ 등을 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며 이 군집에 있는 일본인 여행객은 항공사 선택 시 지명도가 있는 항공사, 승무원의 높은 수준의 서비스를 기대한다고 설명하였다.

소비가치 저 평가형은 ‘기내환경, 항공기연식과 기종, 좌석의 편안함’ 등의 요인을 중요시 하는 것으로 나타났으며, 서비스제공에 있어서 지나친 관심보다는 고객만의 시간을 가질 수 있는 환경을 유도하는 것이 필요하다고 하였다. 반면 소비가치고평가형은 ‘물리적 서비스와 기내서비스, 공항서비스’를 항공사 선택 시 중요하게 생각하는 속성으로 나타났으며, 기능적 가치형은 ‘선호좌석배정, 수화물

107) 김승복, 박진우(2015). 항공사 선택속성의 상대적 중요도에 관한 연구: 항공사 유형별 차이를 중심으로, 『한국항공경영학회지』,13(1), pp.45-50

처리서비스, 편리한 운항스케줄’ 등의 공항 서비스를 가장 중요한 속성으로 생각하는 것으로 나타났다.<sup>108)</sup>

박영식(2013)은 계층분석적 의사결정방법(Alytic Hierarchy Process : AHP)을 통해서 국내 항공사를 이용한 경험이 있는 항공업계전문가 30명을 대상으로 선택 속성의 중요도 비교우위를 분석 하였다. 분석을 위해 16개의 항공사 선택 속성을 선택 하여 ‘상품요인, 서비스품질요인, 구매촉진요인, 신뢰성’의 4요인으로 분류하였다. 분석결과 항공사유형에 상관없이 항공사 이용객의 서비스요소에 대한 중요도 순위는 ‘상품요인, 서비스품질요인, 신뢰성요인, 구매촉진요인’순으로 나타났으며, 선택속성들 중 ‘항공사의 기종과 기령’이 가장 높은 중요도 및 우선순위로 나타났다. 이에 대해 연구자는 항공사들은 최신기종항공기 도입후의 적극적 홍보의 필요성을 제기 하였다.<sup>109)</sup>

류재숙, 박연옥(2006)은 인천 국제공항에서 대한항공과 아시아나 항공을 탑승한 경험이 있는 내국인과 외국인을 대상으로 중요도와 만족도의 차이를 IPA 기법을 활용하여 분석하였다. 이 연구에서 노력 집중 영역인 1사분면에서는 ‘타 항공사와의 제휴서비스’, ‘기내식의 맛과 질’, ‘좌석의 편안함’, ‘기내환경’, ‘항공기 기종과 연식’, ‘가격’으로 나타났으며, 강점 항목인 2사분면에는 ‘편리한 비행 스케줄’, ‘편리한 탑승수속’, ‘안전한 수화물 처리’, ‘편리한 예약 서비스’, ‘기내 승무원의 태도’, ‘언어소통’으로 나타났다. 또한 ‘기내영화/오락시설’, ‘인터넷 서비스’, ‘항공기 색상과 인테리어’, ‘광고와 홍보’, ‘명성과 로고’는 3사분면에 위치하는 것으로 나타남으로써 우선순위가 낮은 항목들로 인식되고 있음을 발견했다. 마지막으로 ‘마일리지제도 및 승무원 유니폼’은 제 4분면에 위치하여 불필요한 강점항목으로 나타났다.<sup>110)</sup>

반면 오선미, 고선희(2013)는 항공사 선택 속성에 대한 중요도와 만족도를 조사하기 위해 아시아나와 대한항공의 한일/한중 노선을 이용하는 240명의 방한 중국인과 일본인을 대상으로 조사하였다. 중요 항공사 선택속성으로는 ‘탑승라운

108) 고선희(2013). 소비가치유형에 따른 항공사 선택 속성 차이 분석 : 방한 일본인 관광객을 대상으로, 『서비스경영학회지』, 13(3), pp.142-144

109) 박영식(2013). AHP기법을 이용한 항공 서비스 이용 소비자의 항공사 선택 속성에 관한 연구, 『관광레저연구』, 25(8), pp.409-424

110) 류재숙,박연옥(2006). IPA를 이용한 항공사 선택속성 평가:국내항공사를 사례로, 『한국관광연구학회』, 20(2), pp.157-171

지, 기내 승무원 친절도, 제휴서비스, 의사소통의 편리함, 상용고객우대제도, 항공사 이미지' 등의 순으로 나타났고, 만족도에는 '항공편스케줄, 제휴서비스, 항공편스케줄, 정확한 수화물 처리, 상용고객 우대제도, 탑승 라운지'가 높은 순위로 나타났다. 한편 만족도가 낮은 항목으로는 '기내승무원 친절도, 선호좌석배정' 등이었다.

IPA(Importance-Performance Analysis)의 결과로는 노력 집중 영역인 1사분면에는 '의사소통의 편리함, 기내승무원 친절도, 선호좌석배정'등으로 나타났으며, 한일/한중 노선에는 해당 국적의 현지 승무원 탑승 또는 일본어 및 중국어 교육 강화에 대한 필요성을 언급했다. 또한 한중/한일 노선은 거의 만석인 단거리 노선인 경우가 많으므로, 서비스를 강화하기 위해 서비스 전담 승무원 배치 등의 방법을 제안하였다. 반면, 유지영역인 2사분면에는 '항공편 스케줄, 정확한 수화물 처리, 상용고객 우대제도, 탑승라운지, 제휴서비스, 항공사 이미지, 기내방송'으로 나타났다. 저 순위 영역인 3사분면에는 '노선 다양성, 기내식 맛 과 질, 승무원 유니폼, 항공요금'으로 나타났으며, 이 속성들은 중요도를 낮게 인지하기 때문에 자원배분에 주력할 필요는 없으나, 향후 중요도에 대한 인식이 높아질 가능성을 배제할 수 없는 영역에 속해 있기 때문에 지속적인 관심을 가져야 한다고 제시 하였다. 마지막으로 제4분면은 '신속한 탑승수속, 좌석의 편안함, 항공기기종과 연식'으로 나타났다. 즉 이 속성들은 의한 노력과 자원 배분을 제 1사분면의 요소에 투입해야 함을 시사하고 있다.<sup>111)</sup>

감선희·차석빈·안영숙(2007)은 국내의 두 국적 항공사의 서비스 품질을 비교하기 위해 22개의 속성을 도출하여 두 항공사의 중요도-만족도의 차이를 분석하였다. 연구의 정확성을 위해 조사 대상을 두 항공사가 동시에 취항하는 노선 5개를 선정하여 정해진 노선 이용객을 대상으로 실시하였다. 22개의 속성을 '객실 승무원 자질, 운항 서비스, 고객응대서비스, 항공기시설, 탑승수속과 가격, 기내내부시설'의 6가지 요인으로 분류한 후 항공사 별 중요도와 만족도를 비교하였다. A항공사의 경우는 '객실승무원자질, 운항서비스, 고객응대서비스, 항공기시설, 탑승수속과 가격, 기내내부시설'의 순으로 중요도와 만족도 순위가 동일하였으나, K항

111)오선미·고선희(2014). 방한외국인의 항공사 속성 중요도-성취도 분석, 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(1), pp.467-477

공사는 ‘항공기시설’과 ‘기내 내부시설’에서 중요도보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 A항공사가 K항공사 보다 서비스 품질 관리가 잘 이루어지고 있는 것으로 해석되었다.<sup>112)</sup> 그러나 그들의 연구에서는 5개의 노선을 정할 때 단·중·장거리중 동일한 비행거리의 노선들로 정하여 분석하지 않았고, 각 항공사의 서비스 내용 및 진행, 항공기의 기종 등이 다르기 때문에 동등한 조건위에서의 차이 비교가 이루어졌다 할 수 없다.

이민정·김정만(2013)은 국내 저비용 항공사를 이용해본 경험이 있는 이용객을 대상으로 저비용 항공사의 선택속성과 고객만족, 재구매 의도 간의 관계를 파악하였다. 선행연구를 통해 22개의 저비용 항공사 선택 속성을 추출하였고, 이를 ‘운항서비스, 기내서비스, 부대서비스, 가격서비스’인 4가지 요인으로 분류하여 분석에 이용하였다. 분석결과 국내 저비용 항공사의 서비스요인에 대한 고객 만족과 재구매 의도는 항공사 유형에 관계없이 동일하게 ‘운항서비스, 기내서비스, 가격서비스’ 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, ‘부대서비스’가 영향을 가장 적게 미치는 서비스 요인으로 나타났다. 또한 저비용 항공사의 고객만족은 재구매 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 치열해지는 저비용 항공사들의 경쟁에서 우위의 경쟁을 펼치기 위해 저비용 항공사를 선택 하는 중요한 요인들을 확인하여 중심으로 관리가 필요함을 제시 하였다.<sup>113)</sup>

### 3) 항공사 선택 속성에 관한 외국의 선행 연구

Wang(2004)는 미국의 국내선 여행객들의 항공사 선택 행동을 파악하기 위해 라스베가스의 맥카렌 국제공항의 자료를 수집하여 분석결과, ‘항공 요금, 안전 기록, 보안, 직항노선, 발권 절차의 효율성, 과거의 항공사 이용경험, 상용고객 우대 제도’ 등을 포함한 32개의 항공사 선택 속성들이 항공사 이용자의 ‘여행행태’와 ‘인구통계적 특성’에 따라 차이가 있음을 확인하였다. 또한 비행시간이 길수록 ‘무료기내식, 보안’의 중요성에 차이가 있음을 확인하였다. 연령에 따른 선택 속

112) 김선희·차석빈·안영숙(2007). 중요도-만족도 기법을 이용한 국적항공사 서비스 품질 및 만족도 비교 분석, 『한국관광·레저학회』, 19(2), p.137, pp.140-141

113) 이민정·김정만(2013). 국내 저비용항공사의 선택 속성이 고객 만족 및 재 구매 의도에 미치는 영향, 『한국호텔외식경영학회』, 22(2), pp.187-207

성 중요성 인식에서 '기내 오락 시설'이 중요 속성으로 나타났으며, '상용고객우대 및 마일리지'는 나이가 많은 그룹이 중요하게 여기는 속성으로 나타났다. 여행 동반자에 따른 선택속성 중요도 차이는 '무료 기내식, 기내식 판매, 티켓 요금'에서 유의한 것으로 확인되었으며, 여행 빈도수에 따른 중요도의 차이는 빈도수가 높은 그룹일수록 '상용고객우대제도 및 마일리지'가 낮은 그룹에 비해 상대적으로 중요한 속성으로 여기고 있었다. 성별에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 32개의 속성 중 12개가 차이를 보이고 있었으며, 그중 여성은 '직항노선, 비행기 기종, 좌석의 편안함. 기내영화, 잡지/신문, 안전기록, 항공요금, 과거의 경험'이 남성에 비해 중요시 하는 속성으로 나타났고, 오직 '비행 중일을 할 수 있을 가능성'만이 남성이 여성보다 중요시 하는 속성으로 나타났다.<sup>114)</sup> 그러나 국내선을 이용하는 고객을 대상으로 조사 하였기에 국제선 노선을 이용하는 고객의 선택속성 중요도 인식과의 차이가 있을 것으로 보인다.

White(1994)는 여객의 항공사 선택속성 중요도를 분석하기 위해 미국 항공승객 299명을 대상으로 고객 서비스 평가 조사(CSAS:Customer Service Assessment Survey)을 통해 71개의 속성을 도출하여 3개의 요인으로 분류하고, '여행목적, 예약주체, 항공여행횟수, 좌석 등급'과의 관계를 조사 하였다. 첫 번째 요인은 '운영과 안전성'으로 46개의 항목이 포함되며, 두 번째 요인은 '기내편의 서비스'로 19개 항목, 세 번째 요인은 '특별운임'으로 6개 항목을 포함 시켰다. 분석 결과 항공 여행객들은 '기내편의 서비스'보다 '운영과 안전성, 특별운임'요인을 더 중요시 하는 것으로 나타났으며, 항공여행의 경험이 적을수록 '특별 운임'을 중요한 속성 인지한다는 것으로 나타났다. 또한 상용여행객들은 관광이나 비즈니스 목적의 여행객보다 요금을 덜 중요시 하는 것으로 나타났다. <sup>115)</sup>

Aksoy et al.(2003)은 터키 항공과 브리티쉬 항공, 루프트한자, KLM, 에어 프랑스를 이용하여 이스탄불 발 런던, 프랑크푸르트, 암스테르담, 파리를 여행하는 1014명의 여행자를 이스탄불 아타투크 공항에서 조사하여, 국적 항공사인 터키항공과 외국항공사의 선택속성 차이점을 조사하였다. 그는 39개의 속성을 도출하여

114) Z.Wang(2004). Evaluating the airline selection behavior of US domestic travelers, University of Nevada in Las Vegas, Master's treatise, p.60, pp.66-92

115) C.A.White(1994). The attributes of customer service in the airline industry, Ph. Dissertation, United States International University



9개의 서비스 요인(F&B 서비스, 서비스제공자의 서비스 요소, 기내 환경, 기내 오락 서비스, 인터넷 서비스, 국적/마케팅, 속도, 시간 엄수, 항공기)으로 분류하였다. 이 연구에서 외국 항공사를 선택한 승객들은 'F&B 서비스, 서비스제공자의 서비스 요소, 기내 환경, 인터넷 서비스, 기내 오락 시설'을 중요하게 생각하는 속성으로 선택하였다. 터키 항공을 이용하는 승객들은 대부분이 '기내서비스 제공자의 서비스 요소'를 항공사 선택 시 중요하게 생각하는 속성이라는 것을 발견했다. 즉 국내항공사인 터키 항공에 비해 외국항공사의 서비스 요소에 상대적으로 더 많은 고려를 하는 것으로 나타났다. 또한 외국항공사를 선택한 그룹에서는 '나이, 성별, 직업'에 따라 '기내 환경' 부분에서 큰 차이점을 나타냄을 발견했다. 승객의 나이가 높을수록 '기내 환경'인 '온도, 통풍, 청결, 좌석의 편안함'의 속성들이 항공사 선택에 중요한 속성이라고 나타났고, 여성이 남성 보다 '기내 환경'에 대해 많은 기대감을 가지고 있는 것으로 나타났다. 또한 Wang(2004)의 연구에서와 같이 '기내 인터넷 사용, 운항 정시성, 기내 오락 시설'은 나이가 어릴수록 중요한 요소로 간주하고 있음이 드러났고, '운항 정시성'은 여성이 남성 보다 항공사 선택 시 중요하게 생각하는 속성으로 나타났다. 국내 항공사인 터키 항공을 선택한 그룹에서는 '운항 가격'부분이 직업과 성별에 따라 큰 차이가 있음을 밝혔다. 남성이 여성보다 가격에 민감하며, 전문직일수록 가격에 대해 민감하지 않다. 한편 '정시성, 속도, 무료 기내 음료, 기내/서비스 제공자의 서비스 요소'는 터키 항공을 선택한 이용자의 인구 통계학적 특성에는 두드러진 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 그러나 '인터넷 서비스'는 외국 항공사 이용자를 조사한 결과와 같이 교육 수준이 높거나, 나이가 어릴수록 중요하게 생각하는 항공사 선택 속성으로 나타났다.<sup>116)</sup>

Jiang(2013)은 저비용 항공사들이 단거리 노선의 포화를 피해 경쟁이 상대적으로 낮은 장거리 노선으로 노선 확대를 하고 있다고 하였다. 그는 장거리 국제선 노선 저비용 항공사의 선택 속성에 대한 고찰이 필요한 시점이라고 주장하면서 멜번 틀라마린 국제공항에서 아시아로 비행하는 젯스타(호주)와 에어아시아엑스

116) S.Aksoy, E.Atilgan & S.Akinci(2003). Airline services marketing by domestic and foreign firms: differences from the customers' viewpoint, *Journal of Air Transport Management*, Vol.9, pp.343-351

(말레이시아)의 이용객을 대상으로 장거리노선 저비용 항공사 선택 속성의 중요도에 대해 조사하였다. 특히 다른 문화권의 두 저비용 항공사 선택 속성을 비교하여 항공사 이용객에 따른 선택속성 중요도 인식의 차이와 인구통계적특성 및 여행 목적에 따른 두 문화권 승객들의 서비스 속성 중요도 차이를 분석하고자 하였다.

분석을 위해 ‘효과적인 체크인 및 수화물 서비스, 지상직 직원의 고객 응대 태도, 효과적인 탑승, 기내 오락 시설의 질, 기내식 및 음료의 품질, 좌석의 편안함, 승무원의 고객 응대, 직원의 깔끔한 용모, 항공사 이용의 심리적 안전감, 비행 운항의 정시성, 적절한 항공요금, 부가요금의 적절성, 다양한 비행 스케줄과 비행 횟수, 일관성 있는 지상 및 기내 서비스’의 16가지 서비스 속성을 도출 하여, ‘지상서비스, 비행 경험, 서비스 신뢰성, 항공요금과 비행스케줄, 일관성’의 5가지 요인으로 분류하였다.

서비스 선택 속성의 순위 비교 결과 아시아 문화인 에어아시아엑스의 승객이 젯스타 승객보다 ‘기내승무원 서비스’를 더 중요한 서비스 요소로 인식함을 발견하였으며, ‘기내 시설’관련 속성들은 가장 낮은 중요도를 보였다. 소득과 교육수준의 차이에 따른 두 항공사의 선택 속성의 차이 비교에서는 선택 속성 중요도 인식에 차이가 없는 것으로 나타나, 문화의 다름과 소득 및 교육수준의 차이는 승객들의 항공사 선택 속성 중요도 인식에 아무런 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

한편 여행목적에 따른 두 항공사의 속성 선택 비교에서 역시 아무런 차이가 없다는 결론이 나왔다. 이는 장거리로 여행하는 대부분의 승객들은 비즈니스의 목적보다 VFR 또는 관광이 목적이기 때문에 항공요금이 상대적으로 낮은 저비용 항공사를 이용하게 되며 따라서 다양한 서비스 요소에 대한 낮은 기대감을 가지기 때문에 나타난 결과라고 설명하고 있다.<sup>117)</sup>

Gursoy et al.(2005)는 15개의 항공사 선택 속성들과 미국의 10개의 주요 항공사(알래스카, 아메리칸웨스트, 아메리칸, 아메리칸이글, 컨티넨탈, 델타, 노스웨스트, 사우스웨스트, 유나이티드, US 에어웨이)들 간의 상호관계를 포지셔닝 방법

---

117) H.Jiang(2013). Service quality of low-cost long-haul airlines : the case of Jetstar Airways and AirAsia X, *Journal of Air Transport Management*, 26, pp.20-24

을 통해 분석하였다. 15가지의 속성은 미국의 항공품질순위보고서(The Airline Quality Rating:AQR)에서 선택된 설문문항을 동일하게 사용하여, ‘비행 정시성, 분실/파손 수하물 후속처리 편리성, 예기치 못한 상황으로 인한 비행 탑승의 취소 및 지연에 대한 항공사의 응대 능력, 효율적인 예약 및 발권서비스, 할인된 항공요금에 대한 정보 제공, 장애인 및 노약자 서비스’ 등을 포함하였다. 덧붙여 분석대상은 미국의 항공여행고객보고서의 2001년 1월부터 2002년 6월까지의 데이터를 참고하여 분석하였다.

분석 결과 15가지의 속성에 대해 세 그룹의 항공사들이 유사한 서비스 품질을 제공하며 4항공사들은 그들만의 유일한 서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 또한, 각 서비스 속성들의 순위 비교 결과 사우스웨스트항공이 가장 높은 품질의 서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 그러나 ‘효율적인 예약 및 발권’에서 다른 속성들에 비해 상대적으로 낮게 나타나 ‘발권 및 예약’관련 시스템의 발전의 필요성을 제기 하였다.<sup>118)</sup>

#### 4) 연구자별 선택 속성 분류

위의 선행 연구들과 같이 항공사 이용객의 선택 속성은 연구자의 연구 목적과 항공기 유형, 이용객의 인구통계학적 요소 등 여러 가지 요인에 따라 다양함을 알 수 있다. 특히 항공서비스 이용객의 증가와 항공사간 경쟁이 치열한 최근에 경쟁 우위를 점유하기 위해서는 중요시해야 할 요소임이 틀림없다.

국내에서는 최근 까지 대형 항공사 선택 속성과 저비용 항공사의 선택 속성에 대한 연구들은 많이 이루어지고 있으나 저비용 항공사와 대형 항공사의 선택 속성을 비교하는 연구(이문행(2007), 인옥남, 윤유식, 한진수(2009), 김승복, 박진우(2015))는 소수에 불과 하고, 측정 문항의 구성에서 대형 항공사의 속성들이 주가 되어 측정 문항을 구성하고 있어 한계점으로 지적 된다.

또한 저비용 항공사 선택 속성 연구를 보면 단거리 노선인 국내선과 중국 및 일본 노선을 중심의 연구가 대다수이기 때문에, 3시간 이상 비행노선 중축 중인

118) D.Gursoy, M.H.Chen & H.J.Kim(2005). The US airlines relative positioning based on attributes of service quality, *Tourism Management*, 26, pp.57-67

저비용 항공사의 중거리 이상의 노선에서는 지금까지 연구에서의 선택 속성의 중요도 및 측정 문항이 상이하게 나타날 것으로 보여 진다.

위의 선행 연구를 토대로 연구자 별 선택 속성을 전체적으로 분류하여 <표 2-6> 에 정리 하였다. 연구자의 번호는 ① 류재숙·박연옥 (2006) ② Gursoy, Chen & Kim (2005), ③ 박영식 (2013) ④ 오선미·고선희 (2013), ⑤ White (1994) ⑥ 김승복·박진우 (2015) ⑦ Wang (2004) ⑧ Aksoy, Atilgan & Akinci (2003) ⑨ 고선희 (2012) ⑩ 권재현·김효정·권기환 (2010) ⑪ 김석희·차석빈·안영숙 (2007) ⑫ Jiang (2013) ⑬ 이미정·김정만 (2013)이다.

<표2-6> 연구자별 선택 속성 분류

항공사 선택 속성 구성 요인	연구자
예약의 변경 및 취소 용이성	2,5,6,10
예약 채널의 다양성(온라인, 전화, 스마트폰, 여행사 등), 편리성, 신속성	1,5,6,7,8,10,11
항공사 홈페이지 이용의 편리성, 정보의 다양성 및 적절성	1,3,8
여행사 또는 지인의 추천	6
예약 후 관련 정보 제공 (E-maill, SNS 등)	5,6
항공요금 지불 방식의 다양성/편리성/정확성/신속성	6,8
항공권 환불 서비스	5
추가 수수료	5,6
노선 다양성/연결편	1,3,4,5,7,8,9,10,11,12
직항 노선	5,6,7,8,10
운항 스케줄(출 도착 시간, 운항 횟수)의 편리성	3,4,6,7,9,10,11,12
비정상 운항 시 지상직 직원의 고객 응대 능력(날씨 및 기체 결함 등 예기치 못한 상황으로 출발 지연 및 취소)	2,7,10,11
체크인 서비스의 다양성, 신속성(공항 카운터, 무인탑승수속, 웹 체크인 등)	1,5,6,7,10,12
체크인 서비스 직원의 친절도	2,6,7,10,12
효과적인 항공편 연결을 위한 서비스	5
직원의 용모	10
단체 승객을 위한 효과적인 서비스	5

발권 직원의 수	9
탑승 관련 서비스의 신속성 및 친절성(짧은 대기시간, 간단한 탑승 절차, 직원 친절도)	1,4,5,6,7,10,11,12
수화물 처리의 정확성/ 신속성	1,2,4,5,6,9,10,11
도착 시 신속한 수화물 처리	8,10
무료 수화물 제공 수준	6
초과 수화물 요금 수준	3,5,6
분실/파손 수하물 후속처리 편리성	2,6
편리한 공항 탑승 라운지	4,5,6
탑승수속 라인의 길이	5
선호 좌석 예약 및 배정의 용이성	4,5,6,9
기내식 및 음료 맛과 질과 다양성	1,4,5,6,7,8,9,10,12
특별 기내식 서비스(종류, 다양성)	5,6,10
무료 기내식 및 음료 서비스	7,8,10
기내식 제공 시 신속성	5,8
기내 이벤트	6
기내 방송(정확한 항공 서비스 정보 및 여행 정보 제공, 적절한 방송 시기 등)	2,4,5,6
원활한 의사소통(다양한 언어 구사)	1,4,8,9
다양한 기내 엔터테인먼트	1,3,5,6,7,8,9,10,11,12
기내 인터넷 사용	,7
기내 주방의 청결성	5
객실 분위기, 인테리어 및 청결성(객실 및 화장실 포함)	1,3,5,6,8,9,11
기내 공기의 통풍/환기	8
기내 승무원의 용모 및 유니폼	1,4,6,8,9,10,11
기내 온도의 적절함	8
기내 면세품(다양성, 품질)	6,10
기내 전자 장비의 최신식 및 기능성(에어 컨디셔닝, reading light, 콜 버튼, 기내 전화기 등)	5,8,10
기내 승무원 고객 응대 (친절성, 예절성, 정확성, 전문성, 적극성 등)	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12
자국 승무원 탑승 여부	6,9
휴대 수화물의 충분한 수납/보관 공간	6,7
넓은 복도/통로	6
모니터를 통한 여행 정보 제공 (속도, 고도, 시간, 온도 등)	8

기내 서비스 용품(세면도구, 기내 양말, 눈가리개, 신문, 잡지, 담요, 배개 등)	5,6
좌석의 편안함	1,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12
운항 시간의 정시성	2,3,5,6,7,8,10,11,12
운항 안전성	2,3,6,11,12
운항 지연, 결항 후속 처리의 신속성/책임/보상액 (비정상 운항 대처 능력, 임시편 투입, 호텔서비스 등)	5,6,9,10
항공기 기종과 연식(새로운 기종의 항공기)	1,3,4,5,6,7,8,9
저렴한 항공 요금	1,2,4,7,8,11
적절한 항공요금	2,3,5,12
항공 요금할인 제도의 유무	5,3
부가 서비스에 대한 요금의 유무	12
항공사의 색상 및 외부 인테리어	1,11
제휴 서비스 및 얼라이언스 가입 현황 (렌터카, 호텔, 다른 항공사 등)	1,4,6,9
항공사 광고 및 홍보	1,2,6,8,9
항공사 이미지, 인지도(사고 경력, 신뢰성, 수상경력, 명성 등)	1,4,5,6,7,9
항공사의 국적	6,8
상용고객 우대제도/마일리지	1,2,3,4,5,6,7,9,11
보호자 비동반 소아, 장애인 및 노약자 우대 서비스	2,5
애완동물 탑승 서비스	2

자료: 선행연구를 토대로 연구자가 작성

### Ⅲ. 연구의 설계

#### 1. 연구가설

##### 1) 연구 가설의 배경

본 연구는 저비용 항공사와 대형항공사의 경쟁이 심화되고있는 동남아시아 항공 노선 이용객들의 만족도에 영향을 미치는 선택 속성의 조사를 목적으로 하고 있다. 이를 위해 동남아지역을 여행할 내국인 자유 여행자들을 대상으로 저비용 항공사와 대형 항공사의 선택 속성 비교에 대하여 조사 및 분석 하고 있다. 중거리인 동남아 노선 항공사 이용객의 인구통계적 특성에 따라 저비용 항공사와 대형항공사가 고려해야 할 속성을 조사하는데 목적을 두고 있다.

Mason(2001)은 유럽의 저비용항공사를 선택한 여객들의 항공사 선택시 중요하게 고려하는 선택 속성에 대해 분석을 한 결과 ‘시간엄수’, ‘비행횟수’를 가장 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다. O’Connell&Williams(2005)은 저비용 및 대형항공사 선택 속성 차이를 비교한 결과 항공사 유형에 따라 선택 속성의 차이가 있는 것으로 나타났다. 대형항공사를 선택한 승객들이 가장 중요하게 인식하는 속성은 ‘서비스의 신뢰성과 질’로 나타났으며, 저비용항공사를 선택한 승객들은 ‘항공요금’을 가장 중요하게 인식하였다. Fourie&Lubbe(2006)은 남아프리카 공화국의 저비용항공사와 대형항공사 선택속성의 차이를 알아본 결과 저비용항공사를 선택한 항공사 이용객은 ‘좌석의 편안함’과 ‘항공요금’을 중요하게 인식하고 있었으며, 대형항공사 여객은 ‘좌석의 편안함’, ‘비행 스케줄’이 항공사 선택시 크게 영향을 미치는 속성으로 나타났다. 그러나 국내 저비용항공사들과 일반적인 저비용항공사들과의 서비스 운영 방식의 차이에 의해 내국인과 외국인이 인식하는 선택속성의 중요도의 차이가 나타날 수 있다.

박진영·정성엽(2012)의 연구에서는 대형항공사는 ‘직항의 편리성’, ‘탑승수속의

편리성 및 신속성'이 중요한 요소로 나타났으며 저비용항공사는 '저렴한 항공요금', '직원의 친절성'이 여객의 항공사 선택시 중요시 하게 인식하는 항목으로 나타났다. 이는 국내선을 중심으로 조사를 하였기 때문에 중거리 국제 노선을 이용하는 항공사 이용객의 중요 선택 속성과 같지 않을 가능성을 배제할수 없다. 김승복·박진우(2015)는 국내 항공 전문가를 대상으로 저비용 및 대형 항공사 선택 속성의 차이점을 분석하였다. 그 결과 저비용항공사와 대형항공사는 각각 '항공요금 수준'과 '운항안전성'이 가장 중요하게 고려하는 속성으로 나타났다.

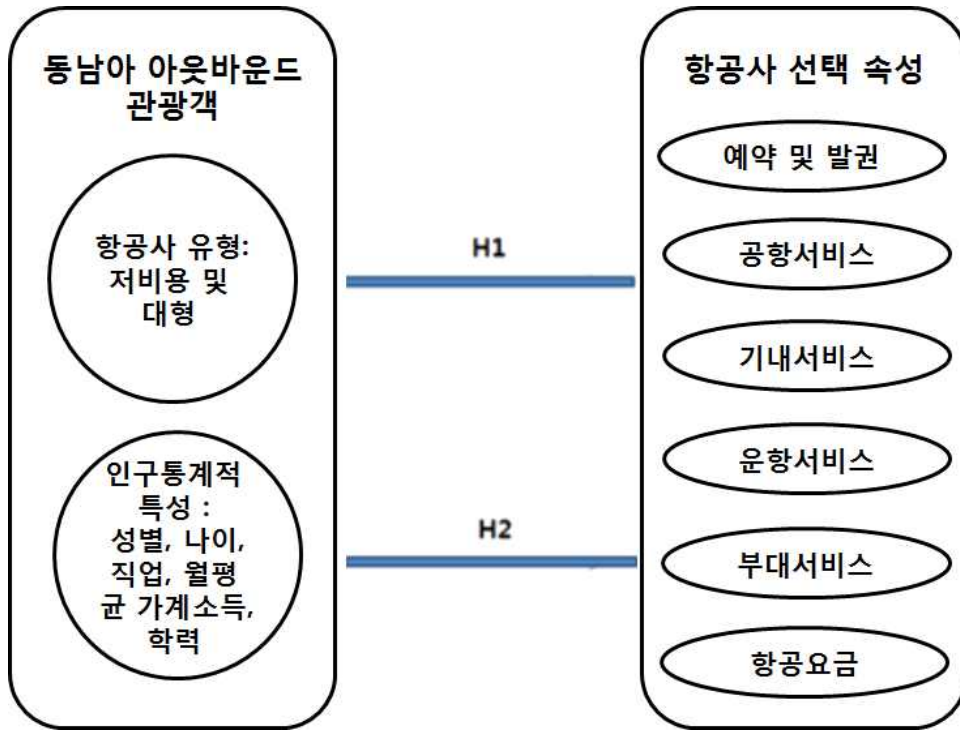
이승창·유용재(2006)은 국내 항공승객의 연령과 성별에 따른 항공사 선택 속성의 차이점을 연구하였다. 연구 결과 연령에 관계없이 '마일리지', '비행 스케줄'이 항공사 선택시 가장 중요하게 고려하는 속성으로 나타났으며, 성별에 따른 선택 속성 중요도 인식의 차이점도 나타나지 않았다. 이는 노선에 관계없이 해외여행을 위해 국내 항공사를 이용한 경험이 있는 내국인을 대상으로 하여 조사를 하였기 때문에 중거리 국제 노선을 이용하는 항공사 이용객 만을 대상으로 조사하였을 때의 중요 선택 속성과 같지 않을 가능성이 있다. Aksoy et al.(2003)은 항공사 이용객의 선택 속성을 세부적으로 분석하기 위해 인구통계적특성(나이, 성별, 학력)에 따른 중요 선택 속성의 차이점을 분석하였으며, 나이와 성별에 따라 '항공기 내부 기능'에 대한 선택 속성의 인식에 확연한 차이가 있음을 발견했다. 그리고 '기내서비스'에 포함된 속성들은 나이, 학력에 따라 항공사 선택 속성 중요도 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다.

이러한 배경과 본 연구의 목적 달성을 위해 <그림3-1> 과 같은 연구 모형을 설계하고 이를 전제로 2개의 큰 가설을 설정하였으며, 그에 따른 세부가설을 설정하였다.



2) 연구 모형 및 가설

〈그림 3-1〉 연구 모형



가설1. 항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 여행객의 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설1-1. 항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 여행객의 예약 및 발권의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설1-2. 항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 공항서비스의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설1-3. 항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 기내서비스의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설1-4. 항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 운항서비스의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설1-5. 항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 부대서비스의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설1-6. 항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 항공요금의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 2. 동남아 노선 항공사 이용객의 인구 통계적 특성에 따른 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설2-1. 동남아 노선 항공사 이용객의 성별에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설2-2. 동남아 노선 항공사 이용객의 나이에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설2-3. 동남아 노선 항공사 이용객의 학력에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설2-4. 동남아 노선 항공사 이용객의 직업에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설2-5. 동남아 노선 항공사 이용객의 월평균 소득에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.

## 2. 연구의 조사 설계

### 1) 설문지 구성과 자료의 측정

본 연구는 동남아 노선 항공사를 이용하는 항공사 이용객들의 선택 속성 중요도 분석을 목적으로 한다. 실증적인 조사를 위해 양적인 조사방법론을 채택하였으며, 설문지법을 활용하여 자료수집을 하였다. 설문지 설계는 관련 선행연구와 최근 자료들을 토대로 본 연구에 적합하도록 재구성하였다.

설문지는 43문항이며 크게 세부분으로 설계되었다.

- 항공승객의 여행행태에 관한 문항
- 항공사 결정시 선택속성에 관한 문항
- 인구통계학적 특성에 관한 문항

저비용 및 대형 항공사 선택 속성 설문문항은 <표3-1> 과 같이 31개의 문항으로 설계되었고, 크게 ‘예약 및 발권 서비스, 공항서비스, 기내서비스, 운항서비스, 부대서비스, 항공요금’의 6개 요인으로 분류하였다. ‘예약 및 발권 서비스’는 ‘권재현·김효정·권기환(2010), 박진우(2008)’의 연구를 토대로 명명하였으며, ‘공항서비스’는 ‘고선희(2012), 권재현·김효정·권기환(2010), 오세훈(2006), 박진우(2008)’의 연구에서, ‘기내서비스’는 ‘오세훈(2006), 김승복·박진우(2015), 고선희(2012), 오선미(2014)’의 연구를 토대로 요인명을 정하였다. ‘항공요금’은 ‘이민정·김정만(2013), White(1994)’의 선행연구를 토대로 명명하였으며, ‘운항서비스’는 ‘오선미(2014), 이민정·김정만(2013)’, ‘부대서비스’는 ‘고선희(2012), 오세훈(2006), 오선미(2014), 이민정·김정만(2013)’의 연구를 통해 요인명을 결정하였다.

<표3-1> 설문지 구성

서비스 요인	문항	척도	문항 수	선행연구
예약 및 발권 서비스	예약 방법의 편리성 및 다양성, 항공사 홈페이지 이용의 편리성, 발권 및 체크인 서비스의 다양성/신속성, 예약 및 발권 서비스 직원의 친절도, 발권시 선호좌석 배정 용이성	등간척도 (Likert 5)	5	C.A. White (1994), S.Aksoy·E.Atilgan & S.Akinci (2003), Zhuo Wang (2004), Hongwei Jiang (2013), 류재숙·박연옥 (2006), 김석희·차석빈·안영숙 (2007), 권재현·김효정·권기환 (2010), 고선희 (2012), 박영식 (2013), 오선미 (2013), 김승복·박진우 (2015)
공항 서비스	수화물 처리의 신속성/정확성/ 안전성, 무료수화물 제공수준 및 초과수화물 요금, 비정상 운항시 직원 대처능력, 탑승의 신속성, 공항의 편리한 탑승라운지	등간척도 (Likert 5)	5	C.A. White (1994), Zhuo Wang (2004), D.Gursoy·M.H & .Chen·H.J.Kim (2005), Hongwei Jiang (2013), 류재숙·박연옥 (2006), 김석희·차석빈·안영숙 (2007), 권재현·김효정·권기환 (2010),

				고선희 (2012), 박영식 (2013), 오선미 (2013), 김승복·박진우 (2015)
기내 서비스	음료 및 기내식 서비스 맛/질/다양성, 기내오락 프로그램의 품질 및 다양성, 기내 편의 물품의 구비 및 품질, 기내 승무원의 용모 및 유니폼, 객실의 전체적인 청결도 및 편안함, 같은 국적의 승무원 탑승여부 및 승무원의 원활한 의사소통, 기내승무원의 전문성	등간척도 (Likert 5)	7	C.A. White (1994), Zhuo Wang (2004), D.Gursoy·M.H.Chen & H.J.Kim (2005), Hongwei Jiang (2013), 권재현·김효정·권기환 (2010), 류재숙·박연옥 (2006), 김석희·차석빈·안영숙 (2007), 고선희 (2012), 박영식 (2013), 오선미(2013), 김승복·박진우 (2015)
항공 요금	다른 항공사에 비해 상대적으로 저렴한 항공료, 항공요금할인제도 유무, 항공요금에 맞는 적절한 서비스 제공, 부가 서비스에 대한 추가 비용의 발생 여부	등간척도 (Likert 5)	4	C.A. White (1994), S.Aksoy·E. Atilgan & S.Akinci (2003), Zhuo Wang (2004), D.Gursoy·M.H.Chen & H.J.Kim (2005), Hongwei Jiang (2013), 류재숙·박연옥 (2006), 김석희·차석빈·안영숙 (2007), 오선미(2013), 박영식 (2013)
운항 서비스	운항스케줄의 편리성, 다양한 노선 및 직항노선, 최신항공기, 항공기 운항 안전성, 항공기 지연/결항에 따른 보상서비스, 항공기 출·도착 정시성 및 비행시간 엄수	등간척도 (Likert 5)	6	C.A. White (1994), S.Aksoy·E.Atilgan & S.Akinci (2003), Zhuo Wang (2004), D.Gursoy·M.H.Chen & H.J.Kim (2005), Hongwei Jiang (2013), 류재숙·박연옥 (2006), 김석희·차석빈·안영숙 (2007), 권재현·김효정·권기환 (2010), 고선희 (2012), 박영식 (2013), 오선미(2013), 김승복·박진우 (2015),
부대 서비스	마일리지적립 및 상용고객 우대제도, 다양한 제휴 서비스, 제휴 서비스에 대한 마일리지 적립 및 수화물 관리 혜택, 장애인을 포함한 노약자 우대 서비스 및 보호자 비동반 아동 케어 서비스	등간척도 (Likert 5)	4	C.A.White (1994), Zhuo Wang (2004), D.Gursoy·M.H.Chen·H.J.Kim (2005), 류재숙·박연옥 (2006), 김석희·차석빈·안영숙 (2007), 고선희 (2012), 박영식 (2013), 오선미·고선희 (2013), 김승복·박진우 (2015)
행태적 특성	항공사유형, 여행목적, 좌석등급, 항공사정보, 상용고객우대회원	명목척도	5	-
인구통계적 특성	성별, 나이, 학력, 직업, 월평균소득	명목척도	6	-

## 2) 자료 수집과 분석 방법

본 연구의 실증 조사·분석을 위해 조사대상지를 국내에서 동남아 항공노선이 가장 많은 인천국제공항을 채택하였다. 조사대상 모집단은 국내·외 저비용 및 대형 항공사를 이용하여 동남아를 여행할 자유 여행객으로 설정하였으며, 비확률 표본추출방법(non-sample error method)의 하나인 편의적 표본추출 방법(convenience sampling)을 채택하였다. 또한 이려정(2006)의 국적 및 외국 항공사 선택에 따른 국내 여행객의 항공사 선택 속성 중요도 인식 차이를 비교한 연구에서 아무런 차이를 발견하지 못한 바, 본연구에서는 국적 항공사와 외국 항공사를 구분하지 않고 자료를 수집하기로 하였다.

본 조사를 위해 2015년 9월 7일부터 6일간 예비조사를 실시하였고, 분석된 결과를 토대로 설문대상자들이 설문문항을 쉽게 이해할 수 있도록 수정·보완을 하여 설문지를 완성하였다.

설문조사를 위한 자료수집 기간은 동남아 노선이 가장 많은 금, 토, 일요일을 선정하여, 2015년 9월 18일부터 20일까지 3일간동안 실시하였다. 인천 공항에서 주로 동남아 노선을 가장 많이 다루고 있는 카운터 A, B, C, D, E, J, L, M에서 설문조사가 실시되었다.

설문조사방법의 효율성을 높이고, 측정오류를 낮추기 위한 목적으로 연구자가 직접 참여하였으며, 3명의 조사요원을 선정하여 설문조사방법에 대해 사전교육을 진행하였다. 조사요원들은 설문지 배포전에 설문응답자에게 동남아 지역이 목적지인 자유 여행자임을 확인한 후 연구의 목적을 설명하고 응답할 의사가 있는 여행객들에 한해 설문 조사를 진행하였다. 설문 응답자가 스스로 설문지를 읽고 기입하는 자기기입식 방식을 이용하였다.

설문지는 총 250부의 설문지를 배포하였고, 총 243부가 회수되었다. 누락된 응답이 많거나 불성실 하다고 판단되는 설문 31부를 제외 하고 212부의 유효 표본을 최종 분석에 사용하였다.

최종 분석에 사용된 자료는 데이터 코딩 과정을 거치고 입력된 자료에 오류 및 이상치가 있는지를 확인한 후 실증 분석을 실시하였다. 통계프로그램은 SPSS 18.0을 이용하였고, 표본의 인구 통계적 특성과 행태적 특성을 파악하기

위해 빈도분석(frequency analysis)과 기술 통계분석을 실시하였다. 동남아 노선 항공사 이용객의 선택 속성들에 대한 신뢰성과 타당성 검증을 위해 탐색적 요인 분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 검증(reliability analysis)을 실시하였고, 저비용 및 대형 항공사의 선택 속성의 차이점을 살펴보기 위해 T-test를 실시하였다. 다음으로 인구 통계적 특성인 성별, 나이, 학력, 직업, 가계 월평균 소득에 따른 동남아 노선 항공사 이용객의 항공사 선택 속성의 차이에 대한 분석은 일원 배치 분산 분석(one-way ANOVA)과 T-test를 실시하였다.

## IV. 분석 결과

### 1. 표본의 특성

#### 1) 표본의 인구 통계적 특성

본 연구는 응답자의 성별, 연령, 학력, 월 평균 가계소득, 직업과 같은 인구 통계적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하여 <표 4-1>과 같이 제시 하였다. 최종 유효 표본은 212명이고, 유효 표본의 인구 통계적 특성을 구체적으로 살펴 보면, 성별은 남성이 84명으로 39.6%, 여성이 128명으로 60.4%의 비율을 보여 남성에게 비해 여성의 비율이 높게 나타남을 알 수 있다. 연령은 21-30세 이하가 73명으로 34.3%의 비율을 보여 가장 많았고, 다음으로는 31-40세가 67명으로 31.6%, 41-50세 35명 16.5%의 비율로 분포되어 나타났으며, 51-60세는 16명으로 7.5%, 61세 이상은 15명으로 7.1%, 20세 이하는 6명으로 2.8%의 비율로 조사 되었다. 학력은 전체의 57.5%인 122명이 전문대/대학교 졸업, 16%인 34명이 전문대/ 대학교 재학, 15.1%인 32명이 고등학교 졸업이하, 11.3%인 24명이 대학원 이상 순으로 나타났다. 응답자의 직업은 회사원이 65명으로 30.7%의 비율을 차지 하여 가장 많았고, 자영업이 45명으로 21.2%, 학생이 28명으로 13.2%, 전문직이 21명으로 9.9%, 주부가 19명으로 9%, 기타는 15명으로 7.1%, 판매/서비스직 12명 5.7%, 공무원 7명 3.3%로 조사 되었다. 월 평균 가계소득은 200-299만원이 60명으로 28.3%의 비율을 보여 가장 많았고, 다음으로 300-399만원이 41명으로 19.3%, 100-199만원 36명 17%, 500만 원 이상이 28명으로 13.2%, 100만 원 이하가 24명 11.3%, 400-499만원 23명으로 10.8%의 비율을 모여 비교적 고르게 분포 되어 나타났다.

〈표 4-1〉 표본의 인구 통계적 특성

	구 분	빈도수(명)	구성비율(%)
성별	남성	84	39.6
	여성	128	60.4
연령	20세 이하	6	2.8
	21-30	73	34.4
	31-40	67	31.6
	41-50	35	16.5
	51-60	16	7.5
	61세 이상	15	7.1
학력	고졸이하	32	15.1
	대학재학	34	16.0
	대졸(전문대, 4년대)	122	57.5
	대학원 이상	24	11.3
월 평균 가계 소득	100만원 미만	24	11.3
	100-199만원	36	17.0
	200-299만원	60	28.3
	300-399만원	41	19.3
	400-499만원	23	10.8
직업	500만 원 이상	28	13.2
	학생	28	13.2
	자영업	45	21.2
	회사원	65	30.7
	전문직	21	9.9
	주부	19	9.0
	공무원	7	3.3
	판매/서비스	12	5.7
기타	15	7.1	
	<b>합계</b>	<b>212</b>	<b>100.0</b>

## 2) 표본의 행태적 특성

표본의 행태적 특성은 〈표4-2〉와 같이 ‘항공사 유형, 여행 목적, 좌석 등급, 마일리지 우대 고객, 항공사 정보’로 살펴보았다. 항공사 유형은 저비용 항공사를 이용하여 동남아를 여행하는 이용객이 117명으로 55.2%, 대형 항공사를 이용하는 이용객이 95명으로 44.3%으로 순으로 나타났다. 여행목적은 관광/휴가/레저가



181명으로 전체의 85.4%를 차지하여 가장 높았으며, 비즈니스 및 학회 참여, VFR 방문을 위한 여행 목적은 모두 12명 5.7%로 동일하게 나타났다. 그 외기타(봉사)는 6명 2.8%로 나타났다. 좌석등급은 일반석이 205명으로 전체의 96.6%를 차지하고 있었으며, 비즈니스 및 퍼스트 클래스 승객은 6명으로 전체의 2.8%로 나타났다. 마일리지 우대 고객임을 확인하는 행태적 특성에서는 우대 고객이 아니라는 응답이 168명으로 전체의 79.2%를 차지하였으며, 마일리지 우대고객이라는 응답은 43명으로 20.3%로 나타났다. 항공사에 대한 정보는 여행사 및 항공사 홈페이지를 통해 얻은 빈도가 120명으로 56.6%로 가장 높게 나타났으며, SNS채널(여행블로그, 트위터, 페이스 북등)을 통한 항공사 정보획득이 62명으로 33.3%, 가족, 친구 등 지인 소개를 통한 정보획득은 40명으로 16.9%, TV/라디오/신문(언론 및 방송 매체)는 15명 7.1%, 여행 가이드북 및 관광 홍보물 책자는 10명 4.7%의 비율로 나타났다.

〈표 4-2〉 표본의 행태적 특성

구 분		빈도수(명)	구성비율(%)
항공사 유형	대형	95	44.3
	저비용	117	55.2
여행 목적	관광/휴가/레저	181	85.4
	V. F. R	12	5.7
	비즈니스 및 학회	12	5.7
	기타	6	2.8
좌석 등급	비즈니스 및 퍼스트 클래스	6	2.8
	이코노미 클래스(일반석)	205	96.7
마일리지	예	43	20.3
우대 고객	아니요	168	79.2
	TV/라디오/신문(언론 및 방송 매체)	15	7.1
	여행 가이드북 및 관광 홍보물 책자	10	4.7
	항공사 정보	SNS채널(여행블로그, 트위터, 페이스 북등)	62
항공사 정보	여행사, 항공사 홈페이지	120	56.6
	가족, 친구 등지인 소개	40	18.9
	<b>합 계</b>	<b>212</b>	<b>100.0</b>

### 3) 측정 변수별 평균과 표준 편차

본 연구의 측정 변수별 평균과 표준 편차는 <표 4-3>과 같다. 우선 서비스요인별 중요도 순위를 보면 ‘운항서비스’가 20.53으로 가장 중요한 요인으로 항공사 이용객에게 인식되고 있었다. 그 다음으로 ‘기내서비스’가 18.86, ‘예약 및 발권 서비스’가 15.68의 순으로 중요하게 인식됨이 확인되었다. 반면에 ‘항공요금’은 5.69, ‘부대서비스’는 7.51로 다른 서비스 요인에 비해 상대적으로 중요도가 낮게 인식되는 요소로 나타났다.

각 변수별 평균값을 살펴보면, ‘운항 안전성’이 4.28로 동남아노선 여행객들이 가장 중요하게 인식하는 항공사 선택 속성으로 확인 되었다. 그 뒤를 이어 ‘비정상 운영시 직원대처능력’이 4.19, ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수’가 4.12, ‘항공기 운항 지연/결항에 따른 보상’이 4.06으로 나타났다.

예약 및 발권 서비스에서는 ‘발권 시 좌석 배정 용이성’, ‘발권 및 체크인 서비스의 다양성 & 신속성’이 3.85로 중거리 노선인 동남아 노선 항공사 선택 시 가장 중요한 선택 속성으로 타나났고, 그 뒤로 ‘예약 및 발권 직원의 친절도’가 3.84, ‘예약 방법의 편리성 및 다양성’이 3.70, ‘항공사 홈페이지 이용의 편리성’이 3.51로 나타났다.

공항서비스에서는 ‘비정상 운영 시 직원 대처 능력’이 4.19로 가장 중요한 선택 속성으로 확인되었으며, ‘수화물 처리 신속 정확성’은 4.01, ‘탑승 시 신속성’은 3.98, ‘무료 수화물 초과수준 및 초과수화물 요금’이 3.72의 순으로 나타났다.

기내 서비스에서는 ‘기내 청결도 및 편안함’의 평균이 3.91로 가장 높았으며, ‘기내 승무원 전문성’이 3.90, ‘같은 국적 승무원 탑승 여부 및 원활한 의사소통’이 3.79, ‘기내 편의 물품의 구비 및 품질’이 3.51, ‘음료 및 기내서비스의 맛. 질. 다양성’이 3.47, ‘기내 오락 서비스의 품질 및 다양성’이 3.19로 나타났다.

운항 서비스에서는 ‘운항 안전성’의 평균은 4.28로 동남아 여행객의 항공사 선택 시 가장 중요한 선택 속성으로 나타났으며, ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수’는 4.12, ‘항공기 운항 지연/결항에 따른 보상’이 4.06, ‘다양한 노선 및 직항 노선’이 3.93, ‘운항 스케줄 편리성’이 3.92, ‘최신 항공기 운행’이 3.67로 나타났다. 이는 상대적으로 다른 요인의 측정 변수들보다 높은 평균을 보이고 있는

것으로 조사되었다.

부대 서비스에서는 ‘상용고객우대 및 마일리지 적립 제도’의 평균이 3.40으로 가장 높게 나타났으며, ‘항공사 제휴 서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 서비스’는 3.31, ‘다양한 제휴 서비스’는 3.01로 나타났다. 마지막으로 항공 요금 서비스에서는 ‘상대적 저렴한 항공료’의 평균이 3.82, ‘항공요금 할인 제도 유무’는 3.78로 나타났다.

측정 변수들의 중요성 순위를 보면 ‘운항 안전성’이 가장 높은 순위로 나타났으며, 그 뒤로 ‘비정상 운영시 직원 대처 능력’, ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수’, ‘항공기 운항지연/결항에 따른 보상’, ‘수화물 처리 신속 정확성’이 높은 순위로 나타났다. 반면에 ‘다양한 제휴서비스’, ‘기내오락 서비스의 품질 및 다양성’, ‘항공사 제휴 서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 관리’, ‘상용고객우대 및 마일리지 적립 제도’ 항목은 중요도 순위에서 낮은 순위로 나타났다.

〈표 4-3〉 측정 변수의 기술 통계량

서비스 요인 (평균)	측정 변수	표본 수	평균	순위	표준 편차
예약 및 발권 서비스 (m=3.57)	예약 방법의 편리성 및 다양성	212	3.70	17	0.927
	예약 및 발권 직원의 친절도	212	3.84	12	0.908
	발권 시 좌석 배정 용이성	212	3.85	11	0.878
	항공사 홈페이지 이용의 편리성	212	3.51	19	0.882
	발권 및 체크인 서비스의 다양성&신속성	212	3.85	11	0.908
공항 서비스 (m=3.69)	수화물 처리의 신속 정확성	212	4.01	5	0.758
	탑승 시 신속성	212	3.98	6	0.779
	비정상 운영 시 직원 대처 능력	212	4.19	2	0.812
	무료 수화물 초과수준 및 초과수화물 요금	212	3.72	16	0.864
기내 서비스 (m=3.62)	기내 오락 서비스의 품질 및 다양성	212	3.19	23	0.984
	기내 편의 물품의 구비 및 품질	212	3.51	19	0.979
	음료 및 기내서비스의 맛,질,다양성	212	3.47	20	0.881
	기내 청결도 및 편안함	212	3.91	9	0.822
	기내 승무원 전문성	212	3.90	10	0.885
	같은 국적 승무원 탑승여부 및 원활한 의사소통	212	3.79	14	0.893

운항 서비스 (m=3.99)	다양한 노선 및 직항 노선	212	3.93	7	0.788
	운항 스케줄의 편리성	212	3.92	8	0.741
	운항 안전성	212	4.28	1	0.776
	최신 항공기 운행	212	3.67	18	0.924
	항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수	212	4.12	3	0.760
부대 서비스 (m=3.23)	항공기 운항 지연/결항에 따른 보상	212	4.06	4	0.793
	다양한 제휴 서비스	212	3.01	24	0.968
	항공사 제휴 서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 서비스	212	3.31	22	0.957
항공 요금 (m=3.79)	상용고객우대 및 마일리지 적립 제도	212	3.40	21	0.919
	항공요금 할인 제도 유무	212	3.78	15	0.902
	상대적 저렴한 항공료	212	3.82	13	1.027

## 2. 측정 변수의 신뢰성과 타당성 검증

본 연구에서는 측정 변수들이 일관성과 적합성을 가진 변수들인지 확인하기 위해 신뢰성과 타당성 분석을 실시하였다. 먼저, 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 타당성 검증을 위한 요인 분석은 다수의 변수들을 상관관계가 높은 변수들로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화 시키는 것이다. 요인분석에서 요인 적재치는 변수들의 중요도를 나타내며, 각 변수들은 요인적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다. 요인 적재치가 높을수록 그 변수의 중요도가 높다는 것을 의미한다. 또한, 고유 값은 특정 요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 값을 말하는 것으로, 특정 요인에 관련된 표준화된 분산(standardize variance)을 가리킨다.

일반적으로 사회과학분야에서 요인과 문항의 선택 기준은 고유 값(eigen value)은 1.0이상, 요인 적재치는 0.40이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다.<sup>119)</sup>

본 연구는 척도 순화과정을 통하여 측정변수 중 일부 항목을 제거한 후 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 모든 측정 변수는 구성 요인을 추출하기 위해서 주성분분석(principle component analysis)을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화

119) 송지훈(2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법, 서울:21세기서, pp.81-82pp.81-82

를 위하여 직교회전방식(varimax)을 채택하였다.<sup>120)</sup> 따라서 본 연구에서는 위 기준에 따라 고유값 1.0이상, 요인적재치 0.4이상을 기준으로 하였다.

신뢰도 분석은 동일한 개념에 대해 측정을 반복 했을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 확인하는 것으로, Cronbach's  $\alpha$ (신뢰도 계수)와 같은 신뢰도척도를 계산한 값을 가지고 그 결과를 판단 한다. 일반적으로 사회과학 분야에서 Cronbach's  $\alpha$ 값을 해석하는 기준은 0.6이상이면 신뢰성이 있다고 보고 있다. 0.6보다 작은 경우에는 Cronbach's  $\alpha$ 계수의 크기를 저해 하는 항목들을 제거 하여 신뢰성을 높이는 것이 좋다.<sup>121)</sup>

### 1) 항공사 선택 속성에 대한 신뢰성과 타당성

본연구의 측정변수는 척도 순화과정을 통하여 일부 항목을 제거 하였다. 제거된 속성은 '승무원 용모 및 유니폼', '공항의 편리한 탑승 라운지', '항공 요금에 맞는 적절한 서비스 제공', '부가 서비스에 대한 추가 비용 발생 여부 (음료 및 기내식 서비스, 특별식 서비스 등)', '노약자 우대 및 보호자 비동반 아동 케어서비스' 로 5속성이다.

'예약 및 발권'은 총 5속성, '공항서비스'는 5속성에서 1속성을 제거하여 총 4속성, '기내서비스'는 7속성에서 1속성을 제거 하여 총 6속성, '운항서비스'는 6속성, '부대서비스'는 4속성 중 1속성을 제거하여 총3속성, '항공요금' 요인은 4속성 중 2개를 제거하여 최종적으로 2개의 속성을 분석에 이용하였다. 따라서 총 31개의 속성 중 최종적으로 26개를 분석에 이용하였으며 총 6개의 요인을 추출하였다.

추출된 요인은 'White(1994), 오세훈(2006), 김선희·차석빈·안영숙(2007), 박진우(2008), 권재현·김효정·권기환(2010), 고선희(2012), 이민정·김정만(2013), 오선미(2014), 김승복(2015)'의 연구와 동일하게 각각 '예약 및 발권서비스', '공항 서비스', '기내 서비스', '운항 서비스', '부대 서비스', '항공요금'으로 명명 하였다. 그 결과는 다음 <표4-4>에 제시 하였다.

120) 송지훈(2013).전개서, pp.81-82

121) 송지훈(2013). 『논문작성에 필요한 SPSS.AMOS 통계분석방법』, 서울:21세기사. p.106

〈표4-4〉 항공사 선택 속성에 대한 신뢰성과 타당성 결과

구분		공통성	요인 적재량	고유값 (Eigen-value)	분산 설명력 (%)	신뢰도 계수 (cronbach's Alpha)
예약 및 발권	예약방법의 편리성 및 다양성	0.64	0.743	2.89	11.11	0.80
	예약 및 발권직원의 친절도	0.64	0.699			
	발권시 좌석배정 용이성	0.59	0.664			
	항공사홈페이지 이용의 편리성	0.55	0.640			
	발권 및 체크인 서비스의 다양성 & 신속성	0.43	0.518			
공항 서비스	수화물 처리 신속 정확성	0.70	0.750	2.69	10.36	0.79
	탑승 시 신속성	0.61	0.718			
	비정상 운행 시 직원대처 능력	0.64	0.711			
	무류수화물 초과수준 및 초과수화물 요금	0.63	0.691			
기내 서비스	기내오락서비스의 품질 및 다양성	0.69	0.763	3.25	12.49	0.82
	기내편의물품의 구비 및 품질	0.71	0.756			
	음료 및 기내서비스의 맛, 질, 다양성	0.70	0.726			
	기내청결도 및 편안함	0.64	0.670			
	기내승무원 전문성	0.58	0.532			
	같은 국적 승무원 탑승여부 및 원활한 의사소통	0.55	0.467			
운항 서비스	다양한노선 및 직항노선	0.62	0.763	3.23	12.44	0.79
	운항스케줄 편리성	0.52	0.711			
	운항안전성	0.53	0.642			
	최신항공기 운행	0.52	0.641			
	항공기 출/도착의 정시 및 비행시간엄수	0.53	0.539			
	항공기 운항지연, 결항에 따른 보상	0.66	0.503			
부대 서비스	다양한 제휴서비스	0.59	0.743	2.22	8.52	0.75
	항공사제휴서비스에 의한 마일리지적립 및 수화물관리 혜택	0.67	0.728			
	상용고객우대 및 마일리지적립제도	0.63	0.664			
항공요금	항공요금 할인제도유무	0.85	0.906	1.91	7.36	0.85
	상대적 저렴한 항공료	0.84	0.897			

KMO = 0.819, Bartlett's 검정 카이제곱 = 2373.981, 총 분산 설명력(%) = 62.275, 유의확률(sig.) = .000\*\*\*

\* p < 0.1, \*\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.01

분석 결과를 구체적으로 살펴보면, 요인분석의 적합성을 나타내는 KMO(Kaiser- Meyer-Olkin)의 표본 적합도 값은 0.819로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 모형의 적합성 테스트인 Bartlett의 구형성 감정값은 2373.981으로, 유의수준  $p < 0.01$ 에서 유의한 것으로 확인되었다. 또한 전체 누적 분산 설명력은 62.275로 나타났다. 요인 적재량은 요인 분석에서 사용한 모든 문항이 0.40을 넘었고, 고유 값은 ‘예약 및 발권’요인이 2.89, ‘공항서비스’요인이 2.69, ‘기내 서비스’요인이 3.25, ‘운항서비스’요인이 3.23, ‘부대서비스’요인이 2.22, ‘항공요금’요인이 1.91로 모두 기준인 1.0이상으로 확인되었다. 요인들의 신뢰도 계수는 값 0.6보다 높은 0.75에서 0.85로 나타났다. 이러한 분석결과를 통해 동남아 노선 항공사를 이용할 이용객들의 항공사 선택 속성 측정 변수들이 신뢰성과 타당성을 가지고 있다는 것을 확인할 수 있다.

## 2) 측정 변수 간의 상관 계수

확인적 요인 분석 결과를 통해 단일 차원성이 확인된 각 요인들이 타당성을 가지는지와 각 요인들 간의 관계의 방향과 관련성 정도를 확인하기 위하여 특정 변수 간의 상관관계를 분석하여 <표4-5> 과 같이 제시하였다.

<표4-5> 측정변수 간의 상관계수

구분	평균	표준편차	1	2	3	4	5	6
1 예약 및 발권	3.5717	.660	1					
2 공항 서비스	3.9682	.632	0.514**	1				
3 기내 서비스	3.6250	.659	0.433**	0.336**	1			
4 운항서비스	3.9945	.559	0.288**	0.377**	0.473**	1		
5 항공요금	3.7995	.899	0.078	0.152*	-0.060	0.065	1	
6 부대서비스	3.2385	.771	0.285**	0.218**	0.333**	0.371**	-0.019**	1

\*\*상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의함.

\*상관계수는 0.05수준(양쪽)에서 유의함.

분석 결과를 살펴보면, 항공요금특성의 변수들을 제외한 모든 변수들 간에는 유의수준 0.01하에서 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다. ‘예약 및 발권, 공

항서비스, 기내서비스, 운항서비스, 부대 서비스'의 상관관계는 모두 정(+)의 관계를 보여주고 있다. 특히 '예약 및 발권 서비스'와 '공항서비스'와의 상관관계가 가장 높게 나타났고, 다음으로 '운항서비스'와 '기내서비스'의 상관관계가 높게 나타났다.

반면 '항공요금'은 '부대서비스'와 '공항서비스'와의 관계를 제외하고는 모두 관련성이 없는 것으로 나타났다. 이는 '항공요금'이외에 '예약 및 발권서비스, 공항서비스, 기내서비스, 운항서비스, 부대서비스'가 '항공서비스'의 하위 요인들이기 때문에 나타난 결과로 보인다.

또한 '부대서비스'와 '항공요금'은 유의수준 0.01하에서 -0.019로 부(-)의 상관관계를 나타내고 있다. 이는 '항공요금'에 대한 중요도가 높을수록 '부대서비스'의 중요도는 낮아진다는 것을 의미하고 있다. 이는 항공사 이용객들의 항공요금 민감성을 반영하는 것으로써 특히 저비용항공사의 '부대서비스' 이용 시 추가비용 발생 여부에 관련이 있다고 보인다. 즉 '부대서비스'를 받지 않고 추가 요금이 덧붙여지지 않은 저렴한 요금으로 여행을 가는 것에 더 중점을 두고 있다고 볼 수 있다.

### 3. 연구 가설의 검증

#### 1) 가설 1의 검증

항공사의 유형(저비용항공사/대형항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 여행객의 항공사 선택속성은 유의한 차이가 있을 것이라는 가설1을 검증하고자 T-Test를 실시하였고 분석의 결과는 다음 <표4-6, <표4-7> 와 같다.

우선 <표4-6> 을 보면 6가지의 항공사 서비스 요인 중에서 '기내서비스', '운항서비스', '항공요금', '부대서비스'의 4에서 유의한 차이가 있음이 확인되었다. 각각의 계수 값은 3.176(p <0.01), 1.954(p <0.05), -9.509(p <0.01), 3.296(p <0.01)로 나타났다. 그러나 '예약 및 발권'과 '공항서비스' 부분에서의 항공사유형에 따



른 선택 속성 중요도 차이는 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 가설 1은 부분 채택 되었으며, 가설1-1, 가설1-2는 기각 되었다. 가설1-3, 가설 1-4, 가설1-5, 가설1-6은 채택 되었다.

항공서비스요인 별 중요도를 비교한 결과 대형 항공사를 선택한 항공사 이용객들은 항공사 선택 시 다른 서비스 요인들에 비해 ‘운항서비스’를 4.07로 가장 중요한 요인으로 인식하고 있음으로 확인되었다. 다음으로는 ‘공항서비스’가 3.98로 ‘운항서비스’ 보다 근소하게 낮아 두 번째로 중요한 서비스 요인으로 나타났다. ‘예약 및 발권’은 3.82, ‘기내서비스’는 3.78로써 각각 3, 4번째 중요한 서비스 요인으로 나타났다. 반면에 ‘항공요금’은 3.25로 가장 낮은 중요도를 보였으며, ‘부대서비스’가 3.42로 상대적으로 대형항공사 이용객이 항공사 선택 시 덜 고려하는 서비스 요인으로 나타났다. 한편 동남아 노선 여행객중 저비용항공사를 선택한 여객들의 서비스 요인 중요도의 정도는 대형항공사를 선택한 이용객의 중요도와 동일하게 나타났다.

〈표4-6〉 대형 및 저비용항공사에 따른 서비스 요인 중요도 차이 분석

서비스요인	대형(n=93)		저비용(n=117)		t값	p값
	평균	표준편차	평균	표준편차		
예약 및 발권	3.82	.63	3.69	.67	1.431	.154
공항 서비스	3.98	.67	3.95	.60	.319	.750
기내 서비스	3.78	.61	3.49	.67	3.176	.002***
운항서비스	4.07	.67	3.92	.54	1.954	.049**
항공요금	3.25	.87	4.23	.69	-9.509	.000***
부대서비스	3.42	.82	3.08	.65	3.296	.001***

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

〈표4-7〉에서는 구체적으로 항공사 유형에 따른 항공사 이용객이 인식하는 26개의 항공사 선택 속성의 중요도를 분석하였다. 서비스 요인 중 ‘기내서비스’에서 ‘음료 및 기내 서비스의 맛’, ‘기내오락서비스의 품질 및 다양성’, ‘기내편의 물품의 구비 및 품질’속성의 값이 각각 3.992(p <0.01), 3.595(p <0.01), 3.992(p <0.01)으로 항공사 유형에 따라 선택 속성 중요도에 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 ‘기내 청결도 및 편안함’, ‘같은 국적 승무원 탑승 여부 및 원활한 의사

소통’, ‘기내 승무원 전문성’은 항공사 유형에 따른 선택 속성 중요도 인식에 차이가 없는 것으로 나타났다.

요인 분석시 유의한 차이가 있게 나타난 ‘운항서비스’에서는 ‘다양한 노선 및 직항노선’과 ‘운항 안전성’이 각각 1.982( $p < 0.05$ ), 2.280( $p < 0.024$ )로 항공사 유형에 따라 항공사 선택속성 중요도 인식에 차이가 있는 속성으로 나타났으며, ‘항공요금’은 ‘상대적 저렴한 항공료’가 -10.180( $p < 0.01$ ), ‘항공 요금 할인 제도 유무’가 -7.150( $p < 0.01$ )로 유의한 차이가 있음으로 나타났다. ‘부대서비스’에서는 ‘상용고객우대 및 마일리지 적립제도’가 4.797( $p < 0.01$ ), ‘항공사 제휴 서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 관리 혜택’이 2.619( $p < 0.01$ )로 유의한 차이가 있음으로 드러났다.

선택 속성들의 평균을 비교한 결과 대형항공사를 선택한 이용자의 선택 속성의 중요도는 ‘운항안전성’의 평균이 4.40으로 가장 높았으며, 다음으로는 ‘비정상 운항 시 직원대처능력’, ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간엄수’, ‘항공기 운항 지연, 결항에 따른 보상’, ‘수화물 처리의 신속·정확성’의 선택 속성이 차례대로 중요하게 인식되는 선택 속성으로 나타났다. 반면에 ‘다양한 제휴 서비스’는 가장 낮은 평균을 보여 대형항공사 선택 시 가장 고려하지 않는 선택 속성으로 나타났다. 또한 ‘상대적 저렴한 항공료’, ‘항공요금할인제도유무’, ‘기내오락 서비스의 품질 및 다양성’이 다른 선택 속성들과 비교하여 상대적으로 덜 고려되는 항공사 선택 속성으로 나타났다.

저비용 항공사 이용자의 항공사 선택 시 가장 고려하는 선택 속성은 ‘상대적 저렴한 항공료’로 나타났다. 또한 ‘운항안전성’, ‘항공요금할인제도유무’, ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수’, ‘항공기 운항 지연/결항에 따른 보상’ 이 저비용항공사 선택시 중요하게 인식하는 선택 속성들이었으므로 나타났다. 그러나 ‘다양한 제휴 서비스’는 저비용 항공사 선택 시 가장 고려하지 않는 항목이었다. 또한 저비용항공사 선택시 다른 속성들과 비교하여 덜 고려하는 속성으로 ‘기내오락서비스의 품질 및 다양성’, ‘상용고객우대 및 마일리지 적립제도’, ‘항공사제휴 서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 관리 혜택’, ‘기내 편의 물품의 구비 및 품질’, ‘음료 및 기내 서비스의 맛/질/다양성’인 것으로 드러났다.

〈표4-7〉 대형 및 저비용항공사에 따른 선택 속성의 중요도 비교분석

서비스 요인	선택속성	평균		표준편차		t값	p값
		대형	저비용	대형	저비용		
예약 및 발권	예약방법의 편리성 및 다양성	3.72	3.68	0.921	0.934	0.308	0.758
	항공사홈페이지 이용의 편리성	3.57	3.45	0.886	0.866	1.002	0.317
	발권 및 체크인 서비스의 다양성 & 신속성	3.94	3.77	0.814	0.885	1.411	0.160
	예약 및 발권 직원의 친절도	3.88	3.79	0.902	0.908	0.771	0.442
	발권시 좌석 배정용이성	3.96	3.75	0.846	0.890	1.694	0.092
공항 서비스	수화물처리 신속 정확성	4.05	3.96	0.724	0.781	0.916	0.361
	무료수화물 초과수준 및 초과수화물요금	3.67	3.74	0.943	0.800	-0.611	0.542
	비정상 운영시 직원대처능력	4.20	4.16	0.850	0.776	0.354	0.724
	탑승시 신속성	3.99	3.94	0.836	0.746	0.451	0.652
기내 서비스	음료 및 기내 서비스의 맛, 질, 다양성	3.72	3.26	0.724	0.930	3.992	0.000***
	기내오락서비스의 품질 및 다양성	3.45	2.97	0.980	0.923	3.595	0.000***
	기내편의물품의 구비 및 품질	3.83	3.24	0.900	0.953	4.586	0.000***
	기내 청결도 및 편안함	4.01	3.81	0.810	0.819	1.760	0.080
	같은 국적 승무원탑승 여부 및 원활한 의사소통	3.81	3.76	0.907	0.877	0.388	0.699
	기내 승무원 전문성	3.83	3.91	0.958	0.836	-0.686	0.494
운항 서비스	운항스케줄편리성	3.99	3.85	0.711	0.757	1.319	0.189
	다양한노선 및 직항노선	4.04	3.83	0.789	0.769	1.982	0.049**
	최신항공기 운행	3.73	3.61	1.007	0.840	1.000	0.318
	운항안전성	4.40	4.16	0.794	0.742	2.280	0.024**
	항공기 운항지연, 결항에 따른 보상	4.09	4.02	0.799	0.788	0.620	0.536
항공요금	항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수	4.18	4.07	0.761	0.751	1.074	0.284
	상대적 저렴한 항공료	3.16	4.34	1.009	0.672	-10.180	0.000***
	항공요금할인제도유무	3.33	4.13	0.847	0.772	-7.150	0.000***
부대 서비스	상용고객우대 및 마일리지 적립 제도	3.71	3.14	0.923	0.819	4.797	0.000***
	다양한제휴서비스	3.06	2.95	1.071	0.879	0.860	0.391
	항공사제휴서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 관리 혜택	3.49	3.15	0.940	0.934	2.619	0.009***

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

## 2) 가설 2의 검증

인구 통계적 특성에 따른 동남아 아웃바운드 여행객의 항공사 선택 속성 중요도는 유의한 차이가 있을 것이라는 가설 2를 검증하고자 T-test 및 일원배치 분산분석을 실시하였고 구체적인 결과는 다음과 같다.

### (1) 가설 2-1의 검증

가설 2-1인 성별에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이라는 분석의 결과는 <표4-8> 과 같다.

서비스 요인 6개 중 ‘운항서비스’가  $-2.334(p < 0.05)$ 로 성별에 따라 항공사 선택 속성의 중요도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로는 <표 4-9> 에서 보여지는 결과로, ‘운항서비스’요인의 ‘운항안전성’에서 성별에 따른 인식의 차이가 있음으로 나타났다. 반면, 그 외 5개의 서비스 요인인 ‘예약 및 발권’, ‘기내 서비스’, ‘공항서비스’, ‘항공요금’, ‘부대서비스’의 항공사 선택 속성 중요도는 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 이러한 결과를 토대로 가설 2-1은 부분 채택 되었다.

성별에 따른 항공사 선택 속성 중요도 평균을 비교한 결과 여성은 ‘운항서비스’, ‘공항서비스’, ‘항공요금’, ‘예약 및 발권’, ‘기내서비스’, ‘부대서비스’의 순으로 나타났다. 반면, 남성은 ‘공항서비스’, ‘운항서비스’, ‘항공요금’, ‘예약 및 발권’, ‘기내서비스’, ‘부대서비스’의 순으로 나타났다.

표 <4-9> 는 구체적으로 항공사 이용객의 성별에 따라 고객이 인식하는 26개의 항공사 선택 속성의 중요도를 분석한 표이다. 우선 남성의 경우는 ‘공항서비스’요인의 ‘비정형 운항 직원대처능력’이 중거리 노선 항공사 선택시 가장 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 다음으로는 ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수’, ‘운항안전성’, ‘탑승시 신속성’, ‘항공기 운항지연, 결항에 따른 보상’이 차례대로 중요하게 인식되는 선택 속성으로 나타났다.

동남아 노선을 여행하는 항공사 이용객중 여성은 ‘운항안전성’을 항공사 선택시 가장 중요하게 인식하는 것으로 드러났다. 다음으로는 ‘비정상운영시 직원대처능력’, ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수’, ‘항공기 운항지연, 결항에 따

른 보상'이 차례대로 중요하게 인식하는 속성으로 나타나 남성의 경우와 비슷한 결과를 보이는 것으로 나타났다.

한편 성별의 차이에 관계없이 '부대서비스'요인의 '상용고객우대 및 마일리지 적립제도', '다양한 제휴서비스', '항공사 제휴 서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 관리 혜택'은 항공사를 선택할 때 다른 선택 속성에 비해 상대적으로 중요하게 인식하지 않는 것으로 나타났다.

〈표4-8〉 동남아 아웃바운드 이용객의 성별에 따른 항공사 선택 속성의 중요도 차이 분석

구분	평균		표준편차		t값	p값
	여성 (n=128)	남성 (n=84)	여성	남성		
예약 및 발권	3.81	3.67	.675	.631	-1.495	0.171
공항 서비스	4.02	3.89	.641	.611	-1.522	0.098
기내 서비스	3.68	3.54	.617	.715	-1.530	0.137
운항서비스	4.07	3.88	.561	.542	-2.334	0.021**
항공요금	3.84	3.73	.868	.945	-.883	0.274
부대서비스	3.23	3.26	.788	.748	.296	0.657

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

〈표4-9〉 동남아 아웃바운드 이용객의 성별에 따른 항공사 선택 속성의 중요도 비교 분석

서비스 요인	선택속성	평균		표준편차		t값	p값
		남성 (n=84)	여성 (n=128)	남성	여성		
예약 및 발권	예약방법의 편리성 및 다양성	3.63	3.75	.861	.964	-.917	.360
	항공사홈페이지 이용의 편리성	3.46	3.55	.911	.859	-.668	.505
	발권 및 체크인 서비스의 다양성 & 신속성	3.80	3.88	.847	.866	-.707	.480
	예약 및 발권 직원의 친절도	3.69	3.93	.878	.915	-1.892	.060
	발권시 좌석 배정용이성	3.73	3.92	.898	.857	-1.519	.130
공항 서비스	수화물처리 신속 정확성	3.89	4.08	.761	.749	-1.751	.081
	무료수화물 초과수준 및 초과수화물요금	3.58	3.80	.839	.879	-1.826	.069

	비정상 운영시 직원대처능력	4.14	4.21	.778	.829	-.599	.550
	탑승시 신속성	3.98	3.99	.725	.828	-.575	.566
기내 서비스	음료 및 기내 서비스의 맛, 질, 다양성	3.38	3.53	.877	.878	-1.220	.224
	기내오락서비스의 품질 및 다양성	3.18	3.20	1.008	.967	-.178	.859
	기내편의물품의 구비 및 품질	3.42	3.57	.984	.969	-1.122	.263
	기내 청결도 및 편안함	3.83	3.95	.889	.772	-1.040	.300
	같은 국적 승무원탑승 여부 및 원활한 의사소통	3.65	3.88	.951	.842	-1.770	.078
	기내 승무원 전문성	3.77	3.95	.986	.822	-1.434	.153
	운항스케줄편리성	3.89	3.94	.659	.791	-.429	.669
운항 서비스	다양한노선 및 직항노선	3.86	3.98	.763	.798	-1.084	.280
	최신항공기 운행	3.52	3.77	.885	.935	-1.882	.061
	운항안전성	4.00	4.45	.807	.697	-4.347	.000***
	항공기 운항지연, 결항에 따른 보상	3.96	4.11	.857	.745	-1.306	.193
항공요금	항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수	4.07	4.16	.757	.758	-.798	.421
	상대적 저렴한 항공료	3.80	3.84	1.027	1.025	-.266	.791
	항공요금할인제도유무	3.67	3.85	.986	.833	-1.468	.143
부대 서비스	상용고객우대 및 마일리지 적립 제도	3.40	3.40	.933	.908	.049	.961
	다양한제휴서비스	3.07	2.96	.916	1.003	.813	.417
	항공사제휴서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 관리 혜택	3.30	3.32	.929	.975	-.187	.852

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

## (2) 가설2-2의 검증

조사 대상자의 나이에 따른 항공사 선택 속성 중요도에 차이가 있는지를 검증하기 위해 일원배치분산분석을 실시한 결과 ‘예약 및 발권’, ‘운항서비스’, ‘부대서비스’의 유의 확률이 각 0.004, 0.015, 0.000의 수치를 보여 유의한 차이가 나타났다. ‘공항 서비스’, ‘기내 서비스’, ‘항공요금’의 선택 속성에서는 나이에 따른 항공사 선택 속성의 중요도에 유의한 차이가 보이지 않았다. <표4-10> 세부적으로 살펴보면, ‘예약 및 발권’에서는 61세 이상이 가장 높은 평균값을 보이며 나이가 낮을수록 평균값이 낮아지는 것으로 나타났다. 특히 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 사후검정(Scheffe)을 실시한 결과 31-40세, 41-50세 집단 간에 유의한 차이가 있었다.

‘운항 서비스’에서는 51-60세가 가장 높은 평균값을 보이고, 30세 이하가 평균값이 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 사후검정(Dunnett T3)를 통해 30세 이하와 41-50세간의 항공사 선택 속성 중요도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. ‘부대서비스’에서는 51-60세의 평균값이 가장 높으며, 집단 간 차이에서 30세 이하 집단과 41-50세, 51-60세 집단 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-2는 부분 채택 되었다.

나이에 따른 ‘예약 및 발권’요인에서의 항공사 선택 속성의 상대적 중요도 차이를 보면 61세 이상, 41-50세, 51-60세, 30세 이하, 31-40세의 순으로 ‘예약 및 발권’요인을 항공사 선택시 중요하게 고려하는 것으로 나타났다. 동남아 노선 항공사 이용객의 선택 속성시 ‘운항서비스’는 51-60세, ‘41-50세’, ‘61세이상’, ‘31-40세’, ‘30세이하’의 순으로 고려하는 요인으로 드러났다. ‘부대 서비스’요인은 51-60세, ‘41-50세’, ‘31-40세’, ‘60세 이상’, ‘30세 이하’의 나이 순으로 동남아 노선을 위한 항공기 이용시 중요하게 생각하는 요인으로 조사 되었다.

〈표4-10〉 동남아 아웃바운드 이용객의 나이에 따른 항공사 선택 속성의  
중요도 차이 분석

종속변수	나이	평균	표준편차	F값	유의확률(p)	사후검정
예약 및 발권	30세이하(a) (n=80)	3.69	.634	4.039	0.004***	c> b (Scheffe)
	31-40세(b) (n=66)	3.57	.674			
	41-50세(c) (n=35)	3.99	.646			
	51-60세(d) (n=16)	3.98	.642			
	61세이상(e) (n=15)	4.05	.486			
공항 서비스	30세 이하	3.93	.527	1.964	.101	-
	31-40세	3.86	.740			
	41-50세	4.19	.609			
	51-60세	4.14	.712			
	61세 이상	3.90	.460			
기내 서비스	30세 이하	3.54	.616	1.189	.317	-
	31-40세	3.59	.677			
	41-50세	3.75	.653			
	51-60세	3.86	.796			
	61세 이상	3.60	.647			
운항서비스	30세 이하(a)	3.89	.549	3.164	.015**	c> a (Dunnett T3)
	31-40세(b)	3.93	.545			
	41-50세(c)	4.18	.498			
	51-60세(d)	4.31	.599			
	61세 이상(e)	3.98	.612			
항공요금	30세 이하	4.00	.867	2.018	.093	-
	31-40세	3.66	.926			
	41-50세	3.62	.995			
	51-60세	3.90	.800			
	61세 이상	3.60	.632			
부대서비스	30세 이하(a)	2.97	.634	4.848	0.000***	c,d> a (Scheffe)
	31-40세(b)	3.33	.669			
	41-50세(c)	3.49	.849			
	51-60세(d)	3.68	.898			
	61세 이상(e)	3.09	1.097			

\*p <0.1, \*\*p <0.05, \*\*\*p <0.01



### (3) 가설2-3의 검증

조사 대상자의 학력에 따른 항공사 선택 속성 중요도에 차이가 있는지를 검증하기 위해 일원배치분산분석을 실시한 결과 6개 서비스 요인인 ‘예약 및 발권’, ‘운항서비스’, ‘부대서비스’, ‘공항 서비스’, ‘기내 서비스’, ‘항공요금’은 유의한 차이를 보이지 않았다<표 4-11참조>. 즉 학력에 따른 항공사 선택 속성 중요도에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-3은 채택 되지 않았다.

〈표4-11〉 동남아 아웃바운드 이용객의 학력에 따른 항공사 선택 속성의 중요도 차이 분석

종속변수	학력	평균	표준편차	F값	유의확률(p)
예약 및 발권	고졸이하(n=32)	3.97	.604	1.827	.143
	대학재학(n=34)	3.75	.536		
	대졸(n=122)	3.67	.698		
	대학원이상(n=24)	3.81	.653		
공항 서비스	고졸이하	4.07	.505	1.669	.175
	대학재학	3.75	.600		
	대졸	4.01	.620		
	대학원이상	3.86	.830		
기내 서비스	고졸이하	3.81	.692	2.427	.067
	대학재학	3.43	.665		
	대졸	3.59	.647		
	대학원이상	3.79	.612		
운항서비스	고졸이하	3.96	.656	.919	.432
	대학재학	3.85	.544		
	대졸	4.03	.532		
	대학원이상	4.02	.582		
항공요금	고졸이하	3.81	.715	.777	.508
	대학재학	3.79	.905		
	대졸	3.84	.940		
	대학원이상	3.54	.907		
부대서비스	고졸이하	3.13	.975	2.152	.095
	대학재학	3.03	.517		
	대졸	3.26	.794		
	대학원이상	3.52	.555		

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

#### (4) 가설2-4의 검증

직업에 따른 항공사 선택 속성 중요도에 차이가 있는지를 검증하기 위해 일원배치분산분석을 실시한 결과 ‘부대서비스’의 유의 확률이 0.034의 수치로 유의한 차이가 나타났다. 반면에 ‘예약 및 발권’, ‘공항 서비스’, ‘기내 서비스’, ‘운항서비스’, ‘항공요금’에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다. <표4-12참조> 그 중 ‘부대 서비스’에서 자영업이 3.46으로 가장 높은 평균값이 나타났으며, 공무원이 2.52로 가장 낮은 평균값으로 나타났다. 따라서 가설 2-4는 부분 채택 되었다.

동남아 노선을 여행하기 위해 항공기 이용시 ‘부대서비스’요인을 중요하게 생각하는 직업은 ‘자영업’, ‘전문직 및 기타’, ‘주부’, ‘판매/서비스’, ‘회사원’, ‘학생’, ‘공무원’의 순으로 밝혀졌다.

〈표4-12〉 동·남아 아웃바운드 이용객의 직업에 따른 항공사 선택 속성의  
중요도 차이 분석

종속변수	직업	평균	표준편차	F값	유의확률 (p)	사후검정
예약 및 발권	학생 (n=28)	3.91	.514	1.531	.169	-
	자영업 (n=45)	3.81	.681			
	회사원 (n=65)	3.57	.720			
	전문직 및 기타 (n=36)	3.79	.696			
	주부 (n=19)	3.96	.517			
	공무원 (n=7)	3.62	.468			
	판매/서비스 (n=12)	3.75	.611			
공항 서비스	학생	3.97	.566	.202	.975	-
	자영업	3.98	.632			
	회사원	3.92	.740			
	전문직 및 기타	4.00	.616			
	주부	3.96	.584			
	공무원	3.82	.400			
	판매/서비스	4.08	.417			
기내 서비스	학생	3.75	.576	1.389	.220	-
	자영업	3.62	.707			
	회사원	3.46	.683			
	전문직 및 기타	3.64	.576			
	주부	3.90	.774			
	공무원	3.69	.703			
	판매/서비스	3.59	.429			
운항 서비스	학생	3.85	.589	.756	.606	-
	자영업	4.04	.516			
	회사원	3.98	.547			
	전문직 및 기타	4.02	.626			
	주부	4.07	.581			
	공무원	3.73	.615			
	판매/서비스	4.11	.451			
항공요금	학생(a)	4.05	.916	1.945	.075	-
	자영업(b)	3.54	.934			
	회사원(c)	3.90	.853			
	전문직 및 기타(d)	3.75	.996			
	주부(e)	3.71	.804			
	공무원(f)	4.42	.607			
	판매/서비스(g)	3.54	.689			
부대 서비스	학생	3.03	.507	2.333	0.034**	-
	자영업	3.46	.922			
	회사원	3.18	.721			
	전문직 및 기타	3.37	.735			
	주부	3.20	.871			
	공무원	2.52	.813			
	판매/서비스	3.16	.559			

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

(5) 가설 2-5의 검증

조사 대상자의 월(가계)소득에 따른 항공사 선택 속성 중요도에 차이가 있는지를 검증하기 위해 일원배치분산분석을 실시한 결과 6개 서비스 요인인 ‘예약 및 발권’, ‘운항서비스’, ‘부대서비스’, ‘공항 서비스’, ‘기내 서비스’, ‘항공요금’은 유의한 차이를 보이지 않았다. 즉 월(가계)소득에 따른 항공사 선택 속성 중요도에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-5은 채택 되지 않았다. <표4-13참조>

〈표4-13〉 동남아 아웃바운드 이용객의 월(가계)소득에 따른 항공사 선택 속성의 중요도 차이 분석

종속변수	소득	평균	표준편차	F값	유의확률(p)	사후검정
예약 및 발권	100만원 미만 (n=24)	3.95	.359	1.100	.362	-
	100-199만원 (n=36)	3.73	.741			
	200-299만원 (n=60)	3.70	.703			
	300-399만원 (n=41)	3.64	.669			
	400-499만원 (n=23)	3.68	.613			
	500만원 이상 (n=28)	3.91	.665			
공항 서비스	100만원 미만	3.98	.578	.484	.788	-
	100-199만원	4.02	.497			
	200-299만원	3.86	.718			
	300-399만원	4.03	.565			
	400-499만원	3.98	.720			
	500만원 이상	4.00	.673			
기내 서비스	100만원 미만	3.76	.650	1.506	.189	-
	100-199만원	3.61	.590			
	200-299만원	3.54	.636			
	300-399만원	3.48	.668			
	400-499만원	3.68	.635			
	500만원 이상	3.85	.772			
운항서비스	100만원 미만	3.77	.625	2.011	.079	-
	100-199만원	4.07	.554			
	200-299만원	3.95	.537			
	300-399만원	3.92	.527			
	400-499만원	4.21	.541			
	500만원 이상	4.09	.565			
항공요금	100만원 미만	4.00	.794	1.294	.268	-
	100-199만원	4.00	.948			
	200-299만원	3.75	.805			
	300-399만원	3.81	.966			
	400-499만원	3.47	.935			
	500만원 이상	3.69	.955			

	100만원 미만	2.93	.597			
	100-199만원	3.08	.744			
부대서비스	200-299만원	3.23	.800	2.065	.071	-
	300-399만원	3.37	.711			
	400-499만원	3.24	.760			
	500만 원 이상	3.51	.886			

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

### 3) 가설 검증 요약

본 연구의 목적을 위해 설정한 가설 검증의 결과를 <표4-14>에 정리 하였다.

<표4-14> 가설 검증 요약

	내 용	채택의 여부
<b>H1</b>	항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 여행객의 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>부분 채택</b>
H1-1	항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 여행객의 예약 및 발권의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	기각
H1-2	항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 공항서비스 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	기각
H1-3	항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 기내서비스의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>채택</b>
H1-4	항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 운항서비스의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>채택</b>
H1-5	항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 부대서비스의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>채택</b>
H1-6	항공사 유형(대형 항공사, 저비용 항공사)에 따른 동남아 아웃바운드 이용객의 항공요금의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>채택</b>
<b>H2</b>	동남아 노선 항공사 이용객의 인구 통계적 특성에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>부분 채택</b>
H2-1	동남아 노선 항공사 이용객의 성별에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>부분 채택</b>
H2-2	동남아 노선 항공사 이용객의 나이에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>부분 채택</b>
H2-3	동남아 노선 항공사 이용객의 학력에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	기각
H2-4	동남아 노선 항공사 이용객의 직업에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	<b>부분 채택</b>
H2-5	동남아 노선 항공사 이용객의 월평균 소득에 따른 항공사 선택 속성의 중요도는 유의한 차이가 있을 것이다.	기각

## V. 결론

### 1. 연구의 요약과 시사점

#### 1) 연구의 요약

본 연구는 2005년 이후 출현한 저비용항공사들에 의한 국내·외의 단거리 노선 경쟁의 포화로 인해 중거리 노선 시장 확대의 움직임이 일어나고 있는 국내 항공산업의 변화를 배경으로, 중거리 노선인 동남아시아 아웃바운드 국내 여행객의 항공사 선택속성을 조사하였다. 특히 대형 및 저비용항공에 따른 항공사 여행객들의 선택속성의 중요도 차이의 조사 분석을 목적으로 하였다.

본 연구의 목적을 위해 문헌연구에서 항공사유형, 항공운송상품 및 항공운송서비스, 항공사선택속성에 대한 고찰을 통해 연구문제를 도출하였다. 이에따라 항공사 유형에 따른 여행객의 선택속성 중요도 차이와 인구통계적 특성에 따른 항공사 이용객의 선택속성의 중요도 차이라는 두 개의 가설을 설정하였다. 또한 선행연구에서 31개의 항공사 선택속성에 따른 요인들은 도출하여, 본 연구에 적합하게 재구성하였다.

실증적 연구를 위해 양적 연구방법 하에서 설문지법을 채택하여 국내에서 가장 동남아노선이 많은 인천공항에서 250개를 배포·회수하여, 212개를 분석에 활용하였다.

본 연구의 결과를 다음과 같이 요약하였다.

첫째, 동남아시아 노선 이용객은 20~40대가 많았으며, 약 70%의 응답자가 대졸(전문대/4년대 졸업) 이상이었고, 약 50% 이상의 응답자가 회사원과 자영업자였으며, 70%이상이 응답자가 월평균 200만원 이상의 소득을 얻고 있었다.

둘째, 동남아시아 이용객의 대부분이 관광과 레저(85.4%)를 목적으로 하고 있었으며, 5.7%만이 비즈니스 여행객이었다. 항공좌석은 대부분의 일반석(96.7%)을 이용하고 있었다. 약 90%의 여행객이 여행사·항공사 홈페이지 또는 SNS채널에

서 항공사에 대한 정보를 얻는 것으로 나타났다.

셋째, 항공사 유형에 관계없이 여행객들의 항공사 선택속성의 중요도가 상대적으로 ‘운항안전성’이 가장 높았으며, ‘비정상 운영시 직원 대처능력, 항공기 출·도착의 정시 및 비행시간 엄수, 항공기 운항지연 및 결항에 따른 보상, 수하물처리의 신속/정확성’ 순으로 나타났다.

넷째, 요인분석 결과를 통해 ‘예약 및 발권, 공항서비스, 기내서비스, 운항서비스, 항공요금, 부대서비스’라는 6개의 항공사 선택속성의 요인의 추출되었으며 가설의 분석에 활용되었다.

다섯째, 가설1의 검증 결과를 살펴보면, 항공사유형에 따라 동남아시아 아웃바운드 이용객의 항공사 선택속성 중요도 인식에 ‘기내서비스, 운항서비스, 부대서비스와 항공요금’이 차이가 있음으로 나타났으나, 항공사 유형에 따른 ‘예약 및 발권’과 ‘공항서비스’항공사 선택시 중요성 인식의 차이가 없는 항공사 서비스 요인으로 나타났다.

여섯째, 인구통계적 특성에 따른 동남아 노선 항공사 이용객의 선택속성 중요도 차이 분석에서는 ‘성별, 나이, 직업’에 따라서는 항공사 선택 속성 중요도 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 성별에 따른 차이에서 ‘운항서비스’요인에 포함된 ‘운항안전성’에서 차이를 나타냈으며, 남성보다 여성이 항공사 선택시 중요하게 고려하는 항목으로 드러났다. 반면에 소득과 학력에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

이런 연구 결과를 토대로 다음의 이론적 시사점과 실무적 시사점을 제시하고자 한다.

## 2) 이론적 시사점

첫째, 본 연구의 결과는 국내 저비용 항공사의 중거리 노선 연구에 대한 기초자료로 활용 가능성이 높다. 특히 국내선 및 단거리 노선에 치중되어 있는 기존의 저비용항공사 선택 속성 연구와 차별성을 가진다. 또한 항공사 유형별 선택속성의 중요도의 차이를 연구함으로써 국내 기존 선행 연구들과의 차별성을 가지는데 의의가 있다. 그리고 대형 및 저비용항공사 선택속성을 파악하고 비교하는

연구의 기초자료로 활용될 수 있다.

둘째, 본 연구는 대형항공사를 택한 여행객이 항공사 선택에 상대적으로 가장 중요하게 인식하는 속성이 ‘운항 안전성’인것을 확인하였다. 이 결과는 이려정(2006), 김선희·차석빈·안영숙(2007), Chiou&Chen(2010)의 연구에서 대형항공사의 가장 중요한 선택속성으로 제시되었던 ‘기내 승무원의 친절성’, ‘공항직원의 친절성’과는 차이가 있으며, 김승복·박진우(2015)의 연구와 같은 결과를 보였다. 또한 ‘비정상 운영시 직원 대처능력’, ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수’, ‘항공기 운항지연/결항에 따른 보상’, ‘수화물 처리 신속 정확성’이 ‘운항안전성’다음으로 중요시 되는 항공 서비스 선택 속성으로 나타나고 있다. 이는 최근 항공기 사고(예, 2013년 샌프란시스코에서의 아시아나항공의 사고, 2014년의 말레이시아 항공, 2015년 저먼윙즈 등)로 인해 항공기 이용객들의 안전에 대한 민감성이 높아진 이유로 추정된다. 따라서 항공사 이용객들의 항공안전위험지각과 관련한 연구의 필요성을 시사해주고 있다.

다음으로 저비용 항공사의 가장중요한 선택속성은 ‘상대적으로 저렴한 항공료’와 ‘운항 안전성’으로 나타났다. 이는 ‘저렴한 항공요금’과 ‘기내 승무원 및 지상직 직원의 친절성’이 항공사 선택시 가장 고려하는 속성이라는 Jou et al.(2008), Chiou&Chen(2010), 정혜련(2011), Kim et al.(2011)의 연구와 ‘저렴한 항공요금’이 저비용항공사의 가장 중요한 선택 속성으로 나타난 김승복·박진우(2015)의 결과와 차이가 있다. 또한 저비용 항공사 이용객들은 ‘항공요금’과 ‘운항서비스’요인에 포함되는 ‘항공요금할인제도유무’, ‘항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수’, ‘항공기 운항지연/결항에 따른 보상’도 항공사 선택시 중요하게 고려하는 속성으로 선택하였다. 이는 최근 국내·외 저비용 항공사의 잦은 항공기 고장, 낡은 항공기 운항 및 무리한 정비등으로 항공기 지연 또는 결항이 발생함으로써 나타난 결과인것으로 예상된다. 또한 항공기 지연과 결항에 따른 저비용항공의 고객 응대 서비스에서도 대형항공사에서 고객 대응 시스템과 상이한 차이(예: 예약변경처리시 추가차액발생, 항공권 전액 환불불가 항공기의 결항시)가 있어서 저비용 항공사들에 대한 이용객들의 신뢰도가 떨어지고 있는 것으로 사료된다. 따라서 저비용 항공사의 안전성에 대한 이용객들의 신뢰도가 이용객의 항공사 선택에 미치는 영향에 관련된 연구의 필요성이 요구된다.



다음으로 항공사 유형별 선택속성에서 ‘기내서비스’요인의 속성들은 유형에 관계없이 중간 정도의 중요도 순위를 보였다. 이 결과는 정혜련(2011)의 연구 결과와 동일하다. 이는 국내의 저비용 항공사 이용객들의 서비스 기대도에 부응하기 위해 대형항공사의 기내서비스와 비슷한 수준의 서비스를 제공하기 때문인 것으로 사료된다. 이런 국내의 저비용항공사의 서비스는 외국의 일반적인 저비용 항공사들이 제공하는 서비스의 특성과 다르다. 즉 한국인의 항공서비스에 대한 인식 및 기대도가 항공사의 선택속성과 직간접적으로 영향을 주고 있음을 시사한다. 따라서 저비용 항공사 항공요금에 부합한 내국인 항공기 이용객들의 서비스 기대도가 항공사 서비스 만족에 미치는 영향 관계에 대한 연구가 필요하다.

마지막으로 항공사 유형에 따른 내국인 여행객의 중요도 인식의 차이를 유무를 확인한 결과 ‘예약 및 발권 서비스’에서는 차이가 없는 것으로 나타났으며, 중요도 순위도 상대적으로 낮게 나타났다. 이결과는 ‘예약 및 발권’요인을 항공사 선택 시 중요한 요인으로 제시했던 류재수·박연옥(2006)의 연구결과와 다르다. 최근에 국내 저비용 및 대형항공사 이용객들이 인터넷과 스마트 폰 등으로 항공권 구매가 용이해졌으며, E-TICKET이나 셀프 체크인 기기를 사용함으로써 인해서 이상 ‘예약 및 발권’이 항공사 선택속성에 큰 영향을 미치는 요인으로 인식되지 않기 때문일 것으로 사료된다. 따라서 최근의 정보통신이 발달이 항공기 이용객들에게 제공되는 항공운송서비스의 변화에 영향을 미치고 있음을 시사한다.

### 3) 실무적 시사점

본 연구는 국내의 중거리 항공노선을 여행하는 이용객들의 항공사 선택속성, 인구통계적 특성, 여행행태 등을 조사·분석하였다. 따라서 본 연구의 결과는 중거리 노선 이용객들의 특성을 이해하는데 유익하며, 중거리노선 마케팅 전략을 위한 기초자료로 이용할 수 있음을 시사한다.

또한 대부분의 국내의 중거리노선, 즉 동남아시아 아웃바운드 이용객들은 관광과 레저를 목적으로 여행을 하고 있었으며, 인구통계적 특성에 따른 항공사 선택속성 중요도에서 약간의 차이가 나타났다. 따라서 조금더 세분화된 연구를 위해 동남 아시아 지역을 관광/레저의 목적으로 가는 여행객을 대상으로 하여 중거리 노선 항공사 이용시 중요시하게 고려하는 항공사 서비스 선택 속성에 대한 연구

가 필요하다고 사료된다.

본 연구에서 ‘항공 안전성’이 중거리 노선인 동남아 아웃바운드 여행객의 저비용 항공사 선택시 인식되는 가장 중요한 속성으로 나타났다. 따라서 국내의 항공사들은 철저한 안전 교육 및 훈련체계, 감독관 체계를 갖추어야 할 것이다. 또한 공인된 안전성을 확보해 항공사 안전성에 대한 이미지 강화가 필요함을 시사한다.

본 연구에서는 동남아 아웃바운드 여행객의 대부분(90%)이 항공사 관련 정보를 항공사 홈페이지나 SNS를 통해 얻고 있는 것으로 확인되었다. 그러므로 항공사들은 이런 정보채널을 통해서 자사의 정보제공과 예약서비스 편리하게 제공할 수 있는 방안을 마련할 뿐만아니라 자사의 안정성을 강화 할 수 있는 마케팅 전략 수립이 필요함을 시사한다.

마지막으로, 본 연구에서 국내의 저비용 항공사가 제공하는 ‘상용고객우대제도’가 항공사 선택시 중요하게 고려하는 대상이 아닌 것으로 나타났다. 따라서 이런 서비스에 대해서는 자세한 조사를 통해서 개선 할 필요성이 있음을 시사한다.

## 2. 연구의 안계 및 향후 연구 방향

### 1) 연구의 한계

본연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 조사 장소가 인천국제공항에 국한되었기 때문에 제주, 부산, 대구, 청주 국제공항에서 출발하는 동남아 노선 아웃바운드 여행객은 조사 대상에서 제외되었다. 따라서 공항에 따라 항공사 선택시 중요하게 인식하는 선택 속성이 다를 수도 있다는 가능성이 있기에 한계점으로 들 수 있다.

두 번째, 편의표본추출 방법을 이용하여 표본을 추출하였으며, 표본의 크기가 작은 관계로 연구결과를 일반화의 어려움이 한계로 나타났다. 따라서 전문화되고 구체적인 조사를 통해서 중거리노선의 여행행태 및 저비용항공사 이용특성에 대한 조사가 필요하다.

## 2) 향후 연구 방향

본 연구 결과분석 및 시사점을 통해 향후 연구과제를 다음과 같이 제시한다.

첫째, 항공사 유형별 중거리 노선의 서비스 품질 차이 및 만족에 관한 비교, 국내의 항공사 이용객들의 항공서비스에 대한 인식과 관련된 더 구체적인 연구의 필요하다.

둘째, 항공사의 안전성이 항공사 선택시 중요시 고려되는 결과가 나왔다. 따라서 항공사 이용객들의 항공안전위험지각과 관련한 연구의 필요성을 시사해주고 있다. 또한 저비용 항공사의 안전성에 대한 이용객들의 신뢰도가 이용객의 항공사 선택에 미치는 영향에 관련된 연구의 필요성이 요구된다.

셋째, 저비용 항공사 항공요금에 부합한 내국인 항공기 이용객들의 서비스 기대도가 항공사 서비스 만족에 미치는 영향 관계에 대한 연구가 필요하다.

마지막으로 위에서 언급한 본연구의 한계점을 보완하여 실증분석을 실시 한다면 경쟁이 심화되고 있는 국내 동남아 노선에서 국내의 저비용 및 대형 항공사가 경쟁 우위를 차지할수 있는 전략 수립에 기초적인 도움을 줄 것이다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

#### 1) 서적

- 김재원(2009). 『항공사 경영시스템』, 서울: 북넷
- 박시사(2003). 『항공관광론』, 서울:백산출판사
- 박시사(2008). 『항공사경영론』, 서울: 백산출판사
- 송기한·김제철·이대겸(2014). 『시장 환경 변화에 따른 항공운송산업 경쟁력 강화방안 연구』, 서울: 한국교통연구원
- 송지훈(2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』, 서울:21세기서,
- 이선희, 김동현, 이충희, 김인호(1999). 『항공수송사업개론』, 서울:기문사
- 정익준(1997). 『항공운송 관리론』, 서울:백산
- 조인환(2013). 항공서비스론, 서울:백산
- 함대영(2007). 『저가항공사의 성공스토리: 철도보다 산 항공료로 미국과 유럽을 정복하다』,서울: 가가원
- 허희영, 유용재(2009). 『항공관광업무론』,서울:명경사
- R.Doganis(1996). 『국제항공운송론』,서울:21세기 한국 연구 재단

#### 2) 국내 논문

- 고선희(2013). 소비가치유형에 따른 항공사 선택 속성 차이 분석 : 방한 일본인 관광객을 대상으로, 『서비스경영학회지』, 13(3), pp.127-144
- 김주승(2012). 항공서비스품질이 지각된 가치, 만족, 행동 의도에 미치는 영향, 경기대학교대학원 박사학위논문

- 김대선·이태희(2000). 관여수준별 항공사 선택 요인 중요도 차이 연구, 『관광학연구』, 24(2), p.213-233
- 김진탁, 김계섭, 공기열(2002). 개인가치, 라이프 스타일, 호텔 선택 속성 및 만족간의 영향 관계, 『대한관광경영학회 관광연구』, 117(2), pp.125-142
- 김승복, 박진우(2015). 항공사 선택속성의 상대적 중요도에 관한 연구: 항공사 유형별 차이를 중심으로, 『한국항공경영학회지』, 13(1), pp.45-61
- 김선희·차석빈·안영숙(2007). 중요도-만족도 기법을 이용한 국적항공사 서비스 품질 및 만족도 비교 분석, 『한국관광·레저학회』, 19(2), p.137, pp.131-149
- 권재현·김효정·권기환(2010). 항공사 서비스의 고객기대 허용범위에 관한 연구 : 국적 항공사와 국외 항공사 간 비교를 중심으로, 『한국항공경영학회』, 8(3), p.131-147
- 류재숙·박연옥(2006). IPA를 이용한 항공사 선택속성 평가 : 국내항공사를 사례로, 『관광연구저널』, 20(2), pp.157-171
- 문희정·신흥철(2014). 항공사선택 속성에 따른 포지셔닝 전략에 대한 연구, 『호텔관광연구』, 16(5), p.367-384
- 박진우(2008). 항공사 서비스 품질 차원의 영향에 관한 연구 : 한국 및 호주 국제선 승객의 차이를 중심으로, 『대한관광경영학회』, 22(4), pp.151-172
- 박영식(2013). AHP기법을 이용한 항공 서비스 이용 소비자의 항공사 선택 속성에 관한 연구, 『관광레저연구』, 25(8), pp.409-424
- 배효길·강왕구·이해창(2014). 세계 민간 항공기 시장 현황과 전망, 『항공우주산업기술동향』, 12(1), pp.81-91
- 서상철(2008). 항공사의 유·무형서비스품질과 고객 행동간의 관계구조에 관한 연구, 동아대학교 동북아국제대학원 박사학위논문
- 이려정(2006). 항공사 선택의 차이와 만족에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문
- 이종남(2000). 국내선 항공사의 선택 속성이 고객만족과 고객반응에 미치는 영향, 대구대학교 사회복지개발 대학원 석사학위논문
- 이민정·김정만(2013). 국내저비용항공사의 선택 속성이 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향, 『호텔경영학연구』, p.187-207
- 이재곤·유기석(2007). 항공사 선택 속성에 따른 포지셔닝 연구, 『관광경영학연구』, 11(4), pp.27-51
- 이경식·백형신(2014). 저비용항공사 항공여행객의 여행목적이 고객만족, 행동의도에 미치는 다중집단 차이분석, 『관광·레저연구』, 26(9), pp. 121-137

- 인옥남·윤유식·한진수(2009). 로지스틱회귀분석과 최적화 척도법을 이용한 대형 및 저가 항공사 선택 속성 분석, 『Journal of Korean data Analysis Society』, 11(2), pp.935-948
- 오선미·고선희(2014). 방한외국인의 항공사 선택 중요도-성취도 분석, 『한국콘텐츠학회 논문지』, 14(1), pp.467-477
- 정혜련(2011). 국내저비용 항공사의 선택속성과 위험지각이 추천의도에 미치는 영향, 세종대학교 호텔관광경영학과 박사학위논문
- 조주은·홍성인(2004). 항공사의 지각된 서비스 품질이 고객만족 및 재 구매 행동에 미치는 영향 : 서울/호놀룰루 구간을 중심으로, 『관광연구』, 19(1), pp.229-246
- 하수동(2006). 저원가 항공사의 경영전략과 실패사례에 관한 연구, 『한국항공운항학회』, 14(2), pp.45-54
- 한도희·윤문길(2013). 저비용 항공사 운용 및 특성에 대한 기존 연구의 고찰과 연구 과제, 『한국항공경영학회』, 11(1), pp.27-60
- 한소연·하현구·긴태승(2009). AHP(Analytic Hierarchy Process)를 이용한 국제항공여객의 항공사 선택속성 분석 : 인천-뉴욕노선을 중심으로, 『한국항공경영학회지』 7(4), pp.39-54

## 2. 국외문헌

- Akasoy. S, Atilgan. E, Akinci. S.(2003). Airline services marketing by domestic and foreign firms: differences from the customers' viewpoint, *journal of Air Transport Management*, 9(2003), pp.343-351
- Alamdari. F., Fagan. S.(2005). Impact of the adherence to the original low-cost model on the profitability of low cost airlines, *Transport Review* 25, pp. 377-392
- Baker. J. & Hubbert. A.R.(1994). Quality, satisfaction and behavioral intentions, *Annals of Tourism*, 27(3), pp. 785-804
- Bitner. M.J. & Hubbert. A.R.(1994), Service quality : New directions in theory and practice in : Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality, SA publications, Thousand Oaks, p.77
- Butler. G.F. & Keller. M.R.(1992). The cost-constrained global airline industry environment: what is quality? *Transportation Quarterly*, 46(4), pp.599-618

- Bolton. R., Drew. J.(1991). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitude, *Journal of Marketing*, p.1-9
- Chang. Y.H. & Yeh. C.H.(2002). A survey analysis of service quality for domestic airlines, *European Journal of Operational Research*, 139 (2002) pp.166-177
- Forsth. P.(2003). Low cost carriers in Australia: Experiences and Impacts, *Journal of Air Transport Management*, 9(5), pp.277-284
- Francis. G., Humphreys. L., Ison. S. & Aicken. M.(2006). Where next for low cost airlines?: A spatial and temporal comparative study, *Journal of Transport Geography*,14(2), pp.83-94
- Fourie. C. & Lubbe. B.(2006). Determinants of selection of full service airlines and low-cost carriers: A note on business travellers in South Africa, *Journal of Air Transport Management*, 12(2006), pp.98-102
- Gusoy, D., Chen. M. & Kim. H.J.(2005). The US airlines relatives positioning based on attributes of service quality, *Tourism Management*, 26(1), pp.57-67
- Graham. A.(2006). Have the major forces driving leisure airline traffic changed?, *Journal of Air Transport Management*, 12(1), pp.14-20
- Gronroos. C.(1984). A service quality model and it's marketing implication, *European Journal of Marketing*, 18(3), pp.36-44
- Goodman. J.(1989). The nature of customer atisfaction, *Quality Progress*. 22(2)
- Gardin. K.(1988). Bringing quality back to commercial travel, *Jurnal of Transportation*, 27(3), pp.25-26
- Gillen. D., Morrison. W.(2003). Bundling, integration and the delivered price of air travel: are low cost carriers full service competitors?, *Journal of Air Transport Management*, 9(2003), pp.15-23
- Hanaoka. S., Takebayashi. M., Ishikura. T. & Saraswati. B.(2014). Low-cost carriers versus full-service carriers in ASEAN: The impact of liberalization policy on competition, *Journal of Air Transport Management*, 40(2014), pp.96-105
- Hidalgo. P., Manzur. E., Olavarrieta. E. & Farias. P.(2008). Customer retention and price matching: the AFPs case, *Journal of Business Research*, 61(6), pp.691-696
- Hu. M. & Bruning. E.R.(1987). A Comparison of eduring and Instrumental product/service importance : The case of arline traveller, *Transportation Practitioners Journal*, pp. 31-40

- Jou. R.C., Lam. S.H., Hensher. D.A., Chen. C. & Kuo. C.W.(2008). The effect of service quality and price on international airline competition, *Transportation Research Part E*, 44, p.580-592
- Jiang. H.(2013). Service quality of low-cost long-haul airlines : The case of Jetstar Airways and AirAsiaX, *Journal of Air Transport Management*, 26(2013), pp.20-24
- Kim. Y.K. & Lee. H.R.(2011). Customer satisfaction using low cost carriers, *Tourism Management*, 32(2011), pp.235-243
- Kotler. P., Bowen. J. & Makens. J.(1996). Marketing and hospitality for tourism. Auflage. Upper Saddle River, NJ.
- Laurie. H.(2006). Low cost airlines: Business model and employment relations, *European Management Journal*, 24(5), p.315-321
- Lewis. R.C. & Booms. B.H.(1983). The Marketing aspects of service quality, emerging perspectives on service marketing, *American Marketing*, Chicago, pp.99-107
- Mason. K.J.(2001). Marketing low-cost airlines services to business travelers, *Journal of Air Transport Management*, 7(2), pp.103-109
- Mason. K.J.(2005). Observations of fundamental changes in the demand for aviation services, *Journal of Air Transport Management*, 11(1), pp.19-25
- Oliveria. A.V.M.(2008). An empirical model of low cost carrier entry, *Transportation Research Part A*, 42, pp.673-695
- O'Connell. J.F. & Williams. G.(2005). Passengers' perceptions of low cost airlines and full service carriers: A case study involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines, *Journal of Air Transport Management*, 11(2005), pp.259-272
- Ostrowsky. P.L., O'Brien. T.V. & Gordon. G.L.(1993). Service quality and customer loyalty in the commercial airline industry, *Journal of Travel Research*, 32(2) pp.16-24
- Pearson. J. & Merkert. R.(2014). Airlines-within-airlines: A business model moving East, *Journal of Air Transport Management*, 38(2014), p.21-26
- Pender. L. & Baum. T.(2000). Have the frills really left the European airline industry?, *International journal of Tourism Research*, 2(6), pp.423-436
- Piga. C.A. & Filippi. N.(2002). Booking and flying with low cost airlines, *International Journal of Tourism Research*, 4(3), pp.237-249



- Reichheld. F.F. & Sasser. W.E.(1990), Zero defections: quality comes to service, Harvard Business Review(September-October), pp.105-111
- Sabri. T.E. & Yiliz. O.(2011). Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry, Paper presented in the 7<sup>th</sup> International strategic management conference, 24, pp.1232-1233
- Signorini. A., Pechlaner. H. & Rienzner. H.(2002). The impact of a low fare carrier on a regional airport and the consequences for tourism : The case of Pisa', paper presented to air transport and tourism, 52nd Congress 2002 Salvador-Bahia(Brazil)
- Scott. N. & Taufatofua. R.(2006). Effect of low cost airlines on Pacific Island tourism destinations, the University of Queensland
- Shostack. G.L.(1977). Breaking free from product marketing, *Journal of Marketing*, 41(2), pp.73-80
- Torres. A.M, Barry. C. & Hogan. M.(2009). Opaque Web practices among low-cost carriers, *Journal of Air Transport Management*, 15(6), pp.299-307
- Wang. Z.(2004). Evaluating the airline selection behavior of US domestic travelers, University of Nevada in Las Vegas, Master's treatise
- White. C.A.(1994). The attributes of customer service in the airline industry, Ph. Dissertation, United States International University
- Francis. G., Dennis. N., Ison. S. & Humphreys. I.(2007). The transferability of the low cost model to long haul airline operations, *Tourism Management*, 28(2007), pp.391-398

### 3. 기타문헌

[www.airbus.com](http://www.airbus.com) (에어버스)

<http://www.jinair.com/HOM/Company/PressView> (진에어)

<http://www.icao.int/Pages/default.aspx> (ICAO)

<http://www.incheonilbo.com/?mod=news&act=articleView&idxno=661391> (인천일보)

<http://www.airport.co.kr/user/www/397/stats/airportYearStats/jsp/>(KAC한국공항공사)

[www.ihalla.com/read.php3?aid=1444834800516810010](http://www.ihalla.com/read.php3?aid=1444834800516810010) (한라 일보)

<http://www.segye.com/content/html/2015/02/24/20150224003834.html?OutUrl=daum>  
(세계일보)

<http://www.cyberairport.kr/pa/ko/d/index.jsp> (인천국제공항)

[http://koti.re.kr/report/regular/board\\_view.asp?content\\_category=4&board\\_code=publication\\_regular&board\\_record=201025](http://koti.re.kr/report/regular/board_view.asp?content_category=4&board_code=publication_regular&board_record=201025). (한국교통연구원, 2007)

김상현(2004). 국제유가와 항공산업, 『Korea Investors Service』, 한국신용평가, (2004. 5. 31)

국토교통부 항공정책실(2014,12). 항공시장동향:Aviation market trend & Analysis, 한국항공진흥협회: 서울

국토교통부 항공정책실(2015,7). 항공시장동향:Aviation market trend & Analysis, 한국항공진흥협회: 서울

손대현(1993). 항공서비스 산업의 본질과 이해에 관한 접근, 국방경제연구 16집. pp.7-22

## (설 문 지)

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신데 대해 깊이 감사드립니다. 본 설문은 국내 및 외국의 저비용 항공사와 대형 항공사를 이용하여 동남아를 가시려는 이용자의 항공사 선택 속성에 대한 연구를 위한 자료 수집을 목적으로 실시하는 것입니다. 귀하께서 여행 전 항공사 선택 시 고려한 사항과 선택한 항공사의 상품을 경험한 후 느끼신 점에 대해 솔직하게 응답하여 주실 것을 부탁드립니다.

귀하께서 정성껏 응답해주신 내용은 학술적 연구 목적 이외에 어떠한 용도에도 사용하지 않음을 약속드리며, 모든 설문은 익명으로 처리 됩니다.

귀하의 성의 있는 응답은 소중한 연구 자료로, 가치 있는 연구결과를 얻는데 기초가 될 것입니다.

바쁘신 와중에도 시간 내어 설문에 응해주시는 귀하의 도움에 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

2015년 09월

연구자: 제주 대학교 일반 대학원 관광경영학과 석사과정 한 승 해  
(Tel : 010-4692-3787 / [sosbab2@gmail.com](mailto:sosbab2@gmail.com))

지도 교수: 제주 대학교 관광경영학과 교수 박 시 사



II. 귀하께서 해당 항공사를 선택하신 이유가 무엇입니까? 해당하시는 항목에 √ 하여 주십시오.

1) 예약 및 발권 서비스

항공사 선택 이유	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통	중요 하다	매우 중요 하다
1. 예약 방법의 편리성 및 다양성(인터넷, 전화, 여행사, 모바일 등)	①	②	③	④	⑤
2. 항공사 홈페이지 이용의 편리성	①	②	③	④	⑤
3. 발권 및 체크인 서비스의 다양성, 신속성(공항카운터, 무인 발권기, 웹 체크인, 짧은 대기시간 등)	①	②	③	④	⑤
4. 예약 및 발권 서비스 직원의 친절도	①	②	③	④	⑤
5. 발권 시 선호 좌석 배정 용이성	①	②	③	④	⑤

2) 공항 서비스

항공사 선택 이유	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통	중요 하다	매우 중요 하다
6. 수화물 처리의 신속성 및 정확성, 안전성	①	②	③	④	⑤
7. 무료 수화물 제공수준 및 초과 수화물 요금	①	②	③	④	⑤
8. 비정상 운항 시 직원의 대처 능력(날씨 및 기계 결함 등 예기치 못한 상황으로 출발 지연 및 취소)	①	②	③	④	⑤
9. 탑승의 신속성(짧은 대기시간, 간단한 탑승 절차)	①	②	③	④	⑤
10. 공항의 편리한 탑승 라운지	①	②	③	④	⑤

### 3) 기내 서비스

항공사 선택 이유	전혀 기대하지 않는다	기대하지 않는다	보통이다	기대한다	굉장히 기대한다
11.음료서비스 및 기내식의 맛, 질과 다양성 (보통 식, 특별 식 포함: 유아식, 야채식, 당뇨식 등)	①	②	③	④	⑤
12. 기내 오락 프로그램의 품질 및 다양성(영화, 음악, 게임, 읽을거리 등)	①	②	③	④	⑤
13.기내 편의 물품의 구비 및 품질 (배게, 담요, 세면도구, 기내 양말, 눈가리개, 헤드셋, 유아용요람 등)	①	②	③	④	⑤
14. 기내 승무원의 용모 및 유니폼	①	②	③	④	⑤
15. 객실의 전체적인 청결도 및 편안함 (좌석의 편안함, 기내 인테리어의 안락함 등)	①	②	③	④	⑤
16. 같은 국적의 승무원 탑승 여부 및 승무원의 원활한 의사소통	①	②	③	④	⑤
17.기내 승무원의 전문성(친절성, 예절성, 고객개개인에 대한 관심, 적극적인 고객응대, 고객의 안전에 대한 주의 등)	①	②	③	④	⑤

### 4) 요금 서비스

항공사 선택 이유	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
18. 다른 항공사들에 비해 상대적으로 저렴한 항공료 (경제성)	①	②	③	④	⑤
19. 항공 요금 할인 제도의 유무	①	②	③	④	⑤
20. 항공 요금에 맞는 적절한 서비스를 제공	①	②	③	④	⑤
21. 부가 서비스에 대한 추가 비용의 발생 여부 (음료 및 기내식 서비스, 특별식 서비스 등)	①	②	③	④	⑤

## 5) 운항 서비스

항공사 선택 이유	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통	중요 하다	매우 중요 하다
22. 운항 스케줄의 편리성(적절한 출 도착 시간, 운항 횟수)	①	②	③	④	⑤
23. 다양한 노선 및 직항 노선	①	②	③	④	⑤
24. 최신 항공기 운행(항공기 기종 및 연식)	①	②	③	④	⑤
25. 항공기 운항 안전성(심리적 불안)	①	②	③	④	⑤
26. 항공기 운항 지연, 결항에 따른 보상 서비스 (임시 편 항공기 투입, 호텔 서비스 등)	①	②	③	④	⑤
27. 항공기 출/도착의 정시 및 비행시간 엄수	①	②	③	④	⑤

## 6) 부가 서비스

항공사 선택 이유	전혀 중요 하지 않다	중요 하지 않다	보통	중요 하다	매우 중요 하다
28. 마일리지 적립 제도 및 상용고객 우대제도	①	②	③	④	⑤
29. 다양한 제휴 서비스(렌터카, 호텔, 골프장 등 제휴)	①	②	③	④	⑤
30. 항공사 제휴 서비스에 의한 마일리지 적립 및 수화물 관리 혜택 (스타얼라이언스, 원월드, 스카이팀 등)	①	②	③	④	⑤
31. 장애인을 포함한 노약자 우대 서비스 및 보호자 비동반 아동 케어 서비스	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 일반적인 특성에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?   ①남성                   ②여성
  
2. 귀하의 나이는 몇 세이십니까?  
① 20세 이하           ② 21~30세           ③ 31~40세           ④ 41~49세  
⑤ 50~59세           ⑥ 60세 이상
  
3. 귀하의 학력은 무엇입니까?  
①고졸 이하   ②전문대/대학교 재학   ③전문대/대학교 졸업   ④대학원 이상
  
4. 귀하의 직업은 무엇입니까?  
①학생   ②자영업   ③회사원   ④전문직(교수, 의사, 법조인, 회계사 등)  
⑤주부   ⑥공무원   ⑦판매 / 서비스 직   ⑧기타 (        )
  
5. 귀하 가계의 월평균 소득은 얼마입니까?  
① 100만원 미만   ② 100~199만원   ③ 200~299만원   ④ 300~399만원  
⑤ 400~499만원   ⑥ 500만 원 이상

설문에 응해주신 귀하여 도움에 진심으로 감사드립니다.



## ABSTRACT

### **The importance research of airline choice attributes of Korean travelers bounding for Southeast Asia**

- Focusing on comparison low cost carrier with full service carrier -

Seunghea Han

Master of Tourism Management

Jeju National University, 2015

Supervised by Professor Park Si-Sa

This study investigated the airline selection attributes of domestic customers on outbound medium-haul routes to Southeast Asia given the domestic airlines' movement to medium-haul routes due to the saturation of the domestic and international short-haul routes driven by competition from the emergence of low-cost airlines in 2005. In particular, the purpose of this study was to investigate and analyze the difference in importance of selection attributes for passengers of low-cost carriers and full service carriers.

For the purpose of this study, the subject of inquiry was deduced from literature covering types of airlines, air transportation products and air transportation services, and selection attributes dependent on airline type. Two hypotheses were given, the first being a difference in importance of selection attributes dependent on the airline type, and the second being a difference in importance of selection attributes dependent on demographic characteristics. In addition, selection attributes from 31 airlines were deduced from previous studies and were reconstituted for this study.

Questionnaires were used for quantitative empirical research, with 250 questionnaires being distributed and collected at Incheon airport, the airport with the most Southeast Asia routes, and 212 of these were utilized in the

analysis.

The results of the study are summarized as follows:

First, most passengers to Southeast Asia were travelling for the purpose of tourism and leisure (85.4%), and only 5.7% were business travelers. Most travelers used economy seats (96.7%). Approximately 90% of travelers obtained information about airlines through the websites of travel agencies and airlines and various SNS channels.

Second, regardless of the type of airline, 'flight safety' was the selection attribute with the highest relative importance amongst travelers, followed by, in order of importance, 'Staff competency during abnormal operations', 'departure, arrival, and flight duration punctuality', 'compensation due to delays and cancellations', and 'speed and accuracy of baggage handling'.

Third, the following six selection attributes, 'reservations and ticketing', 'airport services', 'in-flight services', 'flight services', 'airfare', and 'supplementary services' were extracted and utilized in the analysis of hypotheses.

Forth, looking at the validation results of the first hypothesis, outbound passengers to Southeast Asia showed differences in ranking of importance for 'in-flight services', 'flight services', 'supplementary services', and 'airfare' dependent on airline type, whereas there was no difference in attribution of importance in 'reservations and ticketing' and 'airport services'.

Lastly, the analysis of selection attributes of Southeast Asia bound passengers through demographic characteristics showed differences dependent on gender, age, and occupation. In the gender difference particularly, female passengers ranked importance of 'flight safety', a part of 'flight services', as the most important selection attribute. On the other hand, education and income provided no difference in ranking of importance.

There results are able to use as foudamental metrials of study midium haul routes of domestic low cost airlines. Also, the results would be utilized for a

study to compare airline choice attributions between full service carriers and low cost carriers. Furthermore, there results would assist domestic aviation marketers to understand the charactersitics of airline passengers selecting South-East Asia routes.