

# 실외골프연습장의 부동산특성 및 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향

The Influence of Real Estate Characteristics and Service Quality of Outdoor Golf Driving Range on Business Performance

차 공 훈 (Cha, Konghun)\*

김 재 태 (Kim, Jaetae)\*\*

## < Abstract >

The aim of the study is to present the management and strategy for getting the competitiveness of outdoor driving range. Through this study, influencing relationship on how the management and measurement factor can affect the customer satisfaction and conversion barrier is figured out. Last, in order to induce the influencing relationship of revisiting intention, the questionnaire for the member of the outdoor driving range was conducted. The analysis is done based on 447 significant research materials gathered from the questionnaires.

Following is the results summary of the research:

First, it is found that the influencing relationship of the management, measurement factor and customer satisfaction affect the remainder factors, except for the visibility affect of the location's characteristic. As a result, the influence of the location characteristic affecting the customer satisfaction is partially adopted.

Second, it is found from the influencing relationship of the management, measurement factor and conversion barrier is that the remainder factors, except for the visibility affect of the location characteristic, has responsiveness in quality of services and consensual affection.

Finally, it is found from the influencing relationship of the customer satisfaction, conversion barrier and revisiting intention that all parameters affect the revisiting intention.

주 제 어 : 실외골프연습장, 부동산특성, 서비스품질, 경영성과, 전환장벽, 재이용의도  
key word : Outdoor Golf Driving Range, Real Estate Characteristics, Service Quality, Business Performance, Switching Barrier, Intention to Revisit

\* 서울벤처대학원대학교 부동산학과 박사과정, ckh8182@hanmail.net (주저자)

\*\* 서울벤처대학원대학교 부동산학과 교수, jtk365@naver.com (교신저자)



## I. 서론

### 1. 연구배경 및 목적

고도 산업화와 도시화의 진전에 따른 국민생활 수준의 향상과 여가시간의 증대로 인한 스포츠에 대한 국민적 관심이 고조되어 다양한 레저 및 스포츠 활동에 대한 국민들의 자발적 참여가 증대되고 있다.<sup>1)</sup> 또한 건강에 대한 관심의 증대로 정서적 안정과 건전한 인간관계를 유지하고 신체적·정신적인 행복감을 추구하기 위해 레저 활동을 즐기는 인구가 꾸준히 증가하고 있다.

특히, 다양한 레저 활동 중에서도 골프는 자연 친화적이라는 점 때문에 많은 사람들이 관심을 가지게 되어 참여도가 점차적으로 높아지고 있으며, 스포츠 산업에서 골프가 차지하는 비중은 매우 커지고 있다.<sup>2)</sup>

하지만 초기의 골프 산업은 대규모 부지와 장소의 한계 때문에 증가하는 이용인구의 수요를 감당하기 어려웠으며, 많은 비용이 소요되는 귀족스포츠로서 대중이 쉽게 접하기 어려운 요소가 있었다. 그러나 최근에는 각 지역별로 많은 수의 실내외 골프연습장이 생겨나면서 대중의 골프에 대한 인식이 관심에 그치지 않고 실제로 골프를 접하는 대중의 수는 파악하기 어려울 정도로 많아지게 되었다.

이렇게 골프에 대한 관심과 실제 이용인구가 증가함에 따라 실내외골프연습장을 이용하는 이용객의 요구는 점차 다양해졌으며, 이는 실내외골프연습장의 경쟁을 초래하게 되었다. 특히 실외골

프연습장의 경우 부동산 특성으로 인한 입지의 한계로 인해 그 경쟁이 더욱 치열한 양상을 나타내고 있어 고객의 니즈(Needs)를 반영하여 경영성과를 높이기 위한 노력으로 이어지고 있다.

이러한 추세 속에서 본 연구는 선행연구를 토대로 실외골프연습장의 운영에 영향을 미치는 영향요인을 부동산 특성과 서비스품질 요인으로 선정하고, 이에 대한 각각의 영향 정도를 파악하여 실외골프연습장이 자체 경쟁력을 확보하기 위해 요구되는 영향요인들을 분석한 후, 이를 통한 경영성과 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 연구를 진행하고자 한다.

### 2. 연구의 방법과 범위

본 연구는 경기도에서 비교적 실외골프연습장이 많이 분포하고 있는 용인시로 지역을 한정하여 설문조사를 실시하였기에 이 지역으로 공간적 범위를 한정한다. 시간적 범위는 설문조사가 이루어진 2014년으로 하며, 내용적 범위는 응답자의 인구통계학적 특성이나 이용형태와 같은 기본적인 통계처리뿐만 아니라 영향관계를 분석하기 위하여 주로 SPSS 21.0과 AMOS 18.0을 활용하여 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 구조방정식 모형분석 등을 실시하였다. 또한 실외골프연습장의 부동산특성 및 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다음의 방법을 통해 이를 실증 분석하고자 한다.

첫째, 경영성과 측정 요인 및 종속변수를 관련 이론 및 선행연구를 검토하여 구축한다.

1) 박승철, 2007, “실외골프연습장의 서비스품질과 입지품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향, 서강대학교 석사학위 논문, pp.1

2) 김태형, 2008, “골프연습장의 경영모형개발에 관한 연구”, 동아대학교 박사학위 논문, pp.1



둘째, 구축된 요인을 바탕으로 현재 실외골프 연습장을 이용하고 있는 회원을 대상으로 설문조사를 실시한다.

셋째, 부동산특성과 서비스품질이 본 연구에서 설정한 매개변수와 종속변수에 어떠한 영향관계를 가지는지 가설을 설정하고 이를 실증 분석한다.

또한 분석한 결과를 바탕으로 경쟁력을 확보하기 위한 시사점을 도출하고자 한다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 실외골프연습장의 특징 및 현황

#### 1) 실외골프연습장의 특성

실외골프연습장은 건물내부에 위치한 실내골프연습장과는 달리 이용자가 볼의 방향과 거리 등을 직접적으로 확인할 수 있도록 타석이 실외에 설치되어 있는 골프연습장을 말한다. 작은 규모는 25m에서 크게는 300m 이상의 거리를 가지고 있으며 이러한 특징 때문에 공간적인 입지에 있어 넓은 공간을 필요로 한다. 또한 현행 법규(체육시설의 설치·이용에 관한 법률, 2012. 1. 17. 일부개정)에 의하면 그린벨트, 절대농지, 보전임야, 군사보호시설, 미관지역을 제외하고는 어느 곳에서나 실외골프연습장을 설치할 수 있도록 규정되어 있다.

골프연습장의 시설 및 기자재를 살펴보면, 실외골프연습장은 철탑과 안전망 등 기본설비와 더불어 건축물을 필요로 하고 있다. 체육시설의 설

치비용에 관한 법률에 의하면, “타석간의 간격은 2.5m 이상 이어야 하고, 타석의 주변에는 이용자의 연습을 위한 벽면, 천장, 기타 다른 설비 등에 골프채가 부딪히지 않도록 충분한 공간 확보”를 규정하고 있으며, 또한 안전시설에 관하여는 “그물, 보호망 등을 설치하여야 한다.” 라고 규정하고 있다. 그러나 “실외 골프연습장으로서 위치 및 지형상 안전사고의 위험이 없는 때에는 그러하지 아니하다.” 라고 별도 규정이 명시되어 있다. 특히 실외골프연습장에 한하여 골프연습장의 부지면적을 타석면적과 보호망을 설치한 토지면적을 합한 면적의 2배를 초과할 수 없도록 특별 규정이 제한하고 있다.

기자재 및 내부시설은 골프연습장 시설 규모에 따라 약간의 차이가 있을 수 있으나 대체적으로 연습에 필요한 기자재는 캐디기(볼지급기), 타석매트, 브러쉬, 고무티, 연습공, 바구니, 타켓, 채걸이, 조명 등을 필요로 하고 있으며, 오늘날에는 각종 기계의 첨단화로 인하여 타석배정 및 이용자 파악을 위하여 모든 관리를 전산화하고 볼의 수급을 원활하게 하기 위하여 볼 이송기를 설치함으로써 자동으로 볼을 타석까지 이송토록 하고 있다.

내부 부대시설로는 주차장, 락카룸(골프채 보관함), 화장실, 샤워실, 탈의실, 휴게실(대기실 포함), 후론트, 프로샵 등이 갖추어야 하며 골프연습장을 위한 벙커연습장과 퍼팅연습장을 필요로 하고 있다. 그 외에도 이용자의 서비스를 위하여 자판기, 물수건 보관 냉장고, 냉온수기, TV, VTR을 설치하는 등 각종 서비스를 제공하고 있다.<sup>3)</sup>

3) 신민철, 2006, “골프연습장 유형별 이용자들의 서비스품질, 시장세분화, 고객만족 및 충성도에 관한 연구, 세종대학교 박사학위 논문, pp.13~14



2) 실외골프연습장의 현황

경기도 시군의 실외골프연습장 현황을 살펴보면 다음 <표 1>과 같이 정리할 수 있다.

<표 1> 경기도 실외골프연습장 현황

소재지	총 개수	총면적 (㎡)	타석수	지도자 배치		
				1급	2급	3급
동두천시	3	15,030	115	0	1	2
과천시	1	3,306	23	0	0	1
남양주시	15	85,485	759	0	0	21
의왕시	3	6,873	154	0	0	9
이천시	10	135,925	435	0	2	10
김포시	8	46,131	440	0	1	7
가평군	4	63,217	131	0	4	0
파주시	15	216,533	818	0	2	17
화성시	18	259,377	988	0	0	25
양평군	5	2,237	128	0	1	2
안성시	14	134,289	447	0	1	13
양주시	6	147,846	260	0	0	6
부천시	8	11,216	286	0	0	5
구리시	2	10,183	95	0	0	4
성남시	12	66,772	903	0	2	19
수원시	7	42,061	339	0	1	10
고양시	31	118,389	1,489	0	6	40
광주시	21	189,254	1,026	0	2	26
포천시	10	92,974	413	0	0	11
평택시	20	350,930	807	0	2	24
군포시	5	37,664	254	0	0	7
하남시	2	22,219	118	1	1	1
안양시	12	53,322	503	0	0	11
의정부시	5	25,378	248	0	0	11
오산시	6	42,007	300	0	8	3
안산시	22	71,363	543	2	2	8
용인시	36	403,408	2,177	22	1	44
여주군	12	169,545	249	0	0	4
시흥시	7	6,286	270	0	0	8

자료: 문화체육관광부(2013)의 자료를 재구성

우선 시군별로 실외골프연습장의 분포현황을 살펴보면 용인시가 36개소로 가장 많이 입지하고 있는 것으로 나타났으며 다음으로 고양시 31개소, 안산시 22개소의 순으로 구성되어 있다.

총면적(㎡)을 기준으로 살펴보아도 용인시가 가장 많은 면적을 나타내고 있으며 타석수 또한 용인시가 2,177개의 타석수를, 지도자배치의 경우에도 1급 지도자가 가장 많이 배치되어 있는 것을 알 수 있다. 이러한 현황을 바탕으로 보면 경기도 시군 중 용인시가 실외골프연습장의 규모 및 시설 그리고 내용면에서 가장 활성화되어 있는 것으로 나타났으며, 이에 본 연구에서는 용인시의 실외골프연습장을 이용하는 회원을 대상으로 연구를 진행하고자 한다.

2. 실외골프연습장의 경영성과 측정 요인

1) 부동산 특성

일반적으로 정의되고 있는 입지란 해당시설의 지리적인 위치로서, 즉 부동산이 어디에 위치하고 있는가를 의미한다. 부동산에 있어 입지가 가장 중요한 이유는 그 희소성에 있으며 입지의 적정여부가 앞으로의 활동에 있어 큰 영향을 미치기 때문이다. 이러한 이유로 어떤 경우에는 서로 좋은 자리에 입지하기 위해 경쟁하기도 하고 돈을 더 지불하여 우위에 있는 입지를 차지하기 위해 노력하기도 한다.

한마디로 입지란 점포가 위치한 곳의 위치적인 조건인 동시에 경제활동을 하기 위해 선택하는 장소를 의미한다.4)

하지만 일반상업시설과 구분되는 스포츠시설의 경우 주 시설의 입지뿐만 아니라 부대시설이나 부속시설 등도 중요한 요인으로 부동산 입지



와 관련된 시설의 외양과 편의시설은 고객의 만족이나 소비자행동에 영향을 주는 요인으로 나타낼 수 있다. 또한 도심 및 외각에 위치한 실외골프연습장의 경우 부동산 입지의 중요성은 더욱 높아진다. 이는 실외골프연습장은 실내골프연습장 보다 개발에 막대한 공간을 필요로 해서 토지 매입이 쉽지 않고, 다수의 개별법 기준이 많은 규제가 있어 건설에 적합한 입지인지를 검토해야 하기 때문이다.<sup>5)</sup>

이러한 의미에서 실외골프연습장의 경우 박승철(2007)과 김태형(2008)의 연구를 통해서도 입지적인 요인뿐만 아닌 내부시설에 대한 요인 또한 부동산 특성으로서 중요한 요인이라고 설명하고 있다.

## 2) 서비스 품질

서비스품질은 서비스의 특성인 무형성, 이질성, 소멸성, 고객의 과정참여 등 다양한 속성과 관점 및 접근방식의 차이에 따라 추상적이며 주관적인 요소가 기준이 될 가능성이 높기 때문에 개념을 정의하는데 어려움이 있다. 서비스품질에 대한 개념은 연구자마다 약간의 차이가 있으나, Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985)가 주장하는 서비스의 우월함과 관련된 전반적인 판단 또는 태도라는 개념이 가장 대표적으로 받아들여지

고 있다.

또한 서비스품질의 구성요소를 기존의 연구를 종합하여 5개의 구성요소로 압축하여 제시하고 있다. 이 요소는 크게 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성으로 구분되며 유형성은 종업원, 장비, 커뮤니케이션 자료의 외양을, 신뢰성은 약속된 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력을, 반응성은 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의도를, 확산성은 종업원의 지식과 예절, 신뢰와 자신감을 전달하려는 능력을, 마지막으로 공감성은 회사가 고객에게 제공하는 개인적 배려와 관심을 말한다.

## 3) 고객만족도와 전환장벽

고객만족은 서비스를 평가하는 중요한 판단기준 중 하나이며, 고객을 유지하는데 있어서 잠재적인 영향을 미치는 주요 요소이다.<sup>6)</sup> 또한 전환장벽이란 고객이 경쟁사의 상품으로 전환하지 못하도록 만드는 보이지 않는 장벽을 의미한다.<sup>7)</sup>

이처럼 고객만족과 전환장벽은 서로 영향을 미치는 요인으로 이들에 대한 연구는 국·내외에서 다양하게 이루어지고 있으며, 기존 서비스 제공자가 고객을 만족 시키는 경우 전환행위를 극소화시키는 작용을 한다고 밝히고 있다.<sup>8)</sup>

조광행·박봉규(1999)은 고객만족이 전환장벽

4) 김우영·최민섭, 2012, “약국의 입지특성 및 서비스품질이 약국의 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 「부동산학연구」, 제18권 제4호, 한국부동산분석학회, p.199

5) 남희찬, 2011, “골프장개발의 입지기준 적정성 확보방안”, 명지대학교 석사학위 논문, p.30

6) 노병주, 2012, “골프장 이용객의 고객만족도와 재이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 호서대학교 박사학위 논문, p.22

7) 송영일, 2012, “골프연습장의 서비스품질과 관계혜택이 전환장벽, 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향”, 군산대학교 박사학위 논문, p.30

8) Bendapudi, N. and Berry, L. L., 1997, “Customer’s motivations for maintaining relationships with service providers”, *Journal of Retailing*, 73(1), p.15



및 행위에 대해 부(-)의 영향을 미친다는 점 역시 실증적 연구를 통하여 제시하고 있다.

#### 4) 재이용의도

일반적으로 재이용의도는 고객이 상품 또는 서비스를 다시 이용하거나 현재 이용 중인 상품 또는 서비스를 계속 이용할 것인지를 의미한다.<sup>9)</sup>

재이용의도에 관한 연구는 고객이 관계를 지속할 것인지, 멈출 것인지에 대한 잠재성을 평가하는데 있어 고객의 미래행동 의도를 측정하는 것으로 매우 중요하다고 할 수 있다.

노병주(2012)와 Oliver(1993)는 재이용의도는 특정 서비스에 대하여 만족을 느낀 소비자가 다음에 그 서비스를 이용하고자 할 때, 재이용할 가능성이 높아진다는 것을 의미한다고 했다. 따라서 앞서 살펴본 고객만족도와 전환장벽은 서로 간의 영향뿐만 아니라 고객과의 관계를 유지함에 있어 잠재적으로 영향을 미치는 요인으로 고객의 재이용의사 있어서도 중요한 영향관계를 나타낼 것이다.

본 연구에서 살펴보고자하는 재이용의도는 실외골프연습장을 방문하여 연습장이 제공한 서비스와 시설에 대하여 체험한 고객이 다시 해당 실외골프연습장을 찾으려고 하는 의지라고 할 수 있다.

### 3. 선행연구와의 차별성

골프연습장의 이용에 있어 나타나는 고객만족 및 재이용의사에 대한 연구는 다양하게 이루어지고 있다.

우선, 김성희(2004)는 골프연습장 이용환경이 이용만족과 재구매의도에 어떠한 영향을 미치는지 연구하였으며, 각 요인과의 영향관계를 도출하였다. 신민철(2006)은 골프연습장의 유형에 따라 소비자가 지각하는 서비스품질 및 이용특성에 따른 시장세분화와 이용하는 골프장 선택이유, 고객만족 및 고객충성도의 관계를 파악하고 이들의 인과관계를 규명 분석하고자 연구를 진행하고 있다. 그 결과 실내외골프연습장을 이용하는 소비자 들은 유형에 따라 차이를 나타내고 있는 것으로 도출되었다.

박승철(2007)은 실외골프연습장의 서비스품질과 입지품질이 고객만족 및 재이용의도에 미치는 영향을 규명하고자 연구를 진행하였으며, 서비스와 입지품질이 실외골프연습장의 만족 및 재이용의도와 영향관계가 있음을 실증 분석하였다.

김태형(2008)은 골프연습장의 입지 및 시설의 특성이 경영성과에 미치는 영향을 회귀모형을 통해 영향을 분석하였으며, 이렇게 도출된 회귀모형을 바탕으로 경영성과를 측정할 수 있는 모형을 제시하였다.

최낙구(2011)는 골프연습장의 소비자만족이 전환장벽과 재구매에 미치는 영향에 관한 연구를 통하여 소비자가 만족의 정도가 전환장벽과 재구매에 미치는 영향 또는 전환장벽이 재구매에 유의미한 영향을 미치는지를 입증하였으며, 김명락(2011)의 연구에서도 골프연습장의 서비스품질이 전환장벽과 재구매에 영향을 미치는 것을 입증하였다. 그러나 변수 선정에 대한 논리적 접근 결여와 체육학 관점에서의 영향요인에 대한 분석결과 수준이 아쉬운 부분이다.

9) 최운동, 2008, “골프투어 이용객의 선택속성이 골프장 서비스품질, 고객만족 그리고 재구매행동에 미치는 영향”, 경희대학교 박사학위 논문, p.10



마지막으로 노병주(2012)는 골프시설 및 연습장에 대한 선택속성 및 서비스 품질이 고객만족도와 재이용에 미치는 영향을 연구하였으며, 다중회귀를 바탕으로 영향 요인을 도출하고 있다.

선행연구를 살펴본 결과 이들은 주로 이용환경을 시설적 특성과 서비스 요인으로만 구성하였거나, 만족과 충성도, 또는 만족과 재방문으로만 이어지는 연구로 일관하여 고객이 이용시설외에 다른 곳도 이용을 고려할 수 있다는 사고의 다양성의 폭을 다소 줄이고 있거나, 분석에 있어 영향요인만을 측정하는 단순회귀분석에 그치고 있을 뿐 영향관계를 실증 분석하는 연구에 있어서는 다소 미흡하다고 여겨진다.

따라서 본 연구는 다음과 같은 차별성을 지닌다고 할 수 있겠다. 우선 본 연구는 세부적인 영향요인 구축에 있어 골프연습장의 부동산 입지를 반영할 수 있는 입지특성에 대해 고려하고자 한다. 둘째, 단순 영향요인을 파악하는 것이 아닌 세부요인들 간의 영향관계를 구조방정식모형을 통하여 실증 분석하고자 한다. 셋째, 전환장벽이라는 변수를 추가하여 고객만족 및 전환장벽이 종속변수인 재이용의사와 어떠한 영향 관계를 가지고 있는지 파악하고자 하여 사고의 폭을 보다 넓게 가져보고자 하며, 이를 구조방정식 모형을 이용한 정량적인 비교 분석을 실시하여 시사점을 도출하고자 한다.

### III. 연구설계

#### 1. 연구모형 및 가설설정

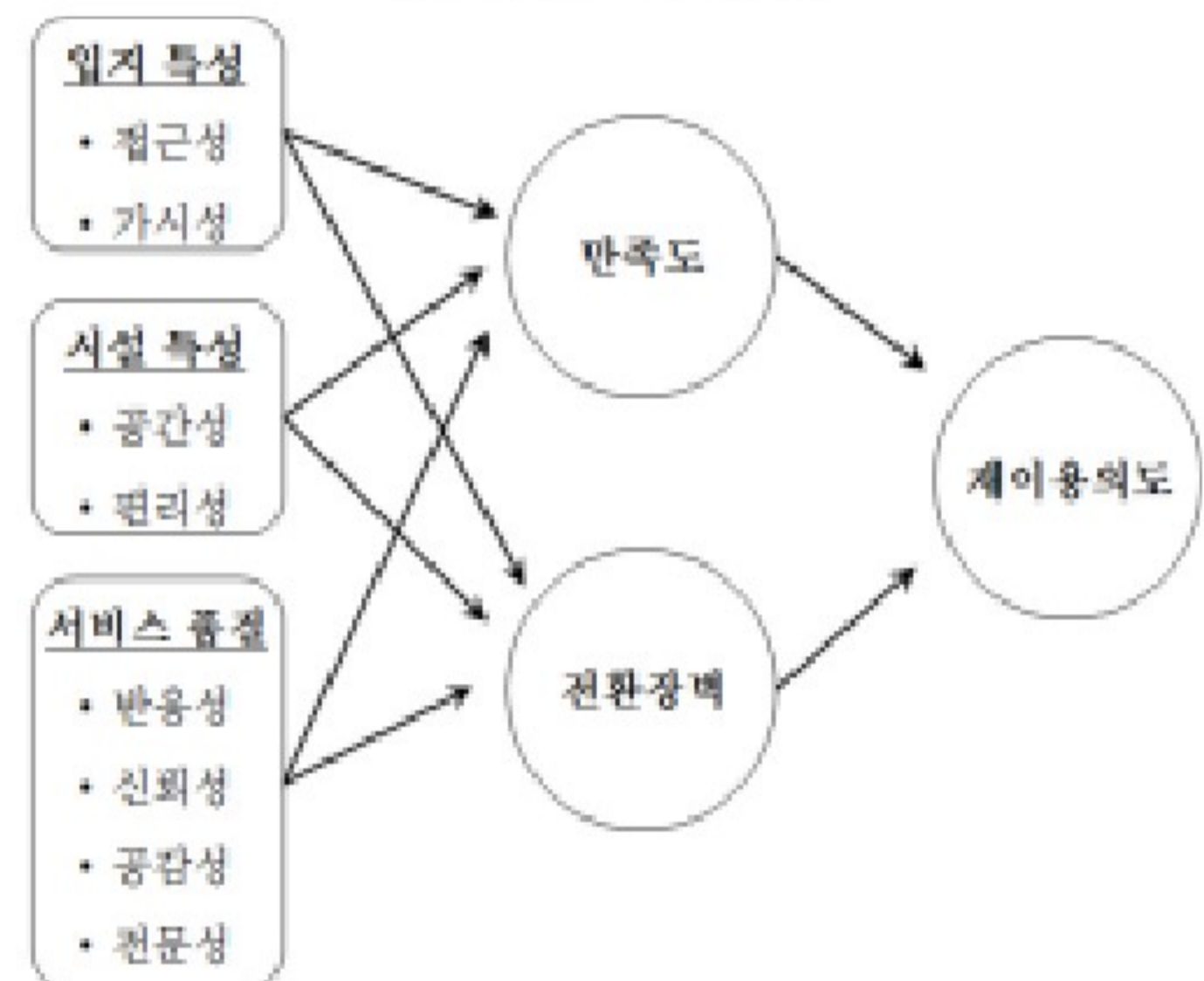
본 연구는 기존의 선행연구를 바탕으로 고객

이 실외골프연습장을 이용하기 위하여 선택하는 특성요인을 추출하여 이를 입지특성, 시설특성, 서비스품질로 구분하여 살펴보았으며, 이들이 만족도 및 전환장벽에 어떠한 영향을 미칠지를 살펴보고자 한다.

또한 만족도와 전환장벽은 다시 최종적인 성과요인으로 여겨지는 고객의 재이용의도에 어떠한 영향을 미칠지를 살펴보고자 한다.

이들 간의 관계를 도식하여 보면 다음 <그림 1>과 같이 나타낼 수 있다.

<그림 1> 연구모형



위와 같은 연구모형은 다시 다음과 같이 가설로 설정할 수 있다.

가설 1. 실외골프연습장의 입지특성은 고객만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 실외골프연습장의 시설특성은 고객만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설3. 실외골프연습장의 서비스품질은 고객만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설4. 실외골프연습장의 입지특성은 전환장벽에 영향을 미칠 것이다.

가설5. 실외골프연습장의 시설특성은 전환장벽



에 영향을 미칠 것이다.

가설6. 실외골프연습장의 서비스품질은 전환장벽에 영향을 미칠 것이다.

가설7. 실외골프연습장에 대한 고객만족도와 전환장벽은 재이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

## 2. 변수의 측정

### 1) 선행변수 측정 요인

실외골프연습장의 선행변수를 측정하는 요인들은 선행연구에서 다양하게 나타나고 있으며 공통적으로 사용되어지는 요인들을 정리하면 다음 <표 2>와 같이 나타낼 수 있다.

본 연구에서는 선행변수 측정 요인으로 입지 특성, 시설특성 그리고 서비스품질로 크게 3가지로 구분하였다.

우선 입지특성과 시설특성은 실외골프연습장이 가지는 부동산 특성을 반영한 것으로 박승철(2007)의 연구에서는 물리적 환경, 접근성, 인지도 등 3가지 차원으로 구분하여 이를 입지 품질로서 규정하고 있고, 김태형(2008) 또한 입지 및 시설특성이 경영성과에 있어 중요 요인으로서 포함하고 있다. 또한 김우영·최민섭(2012)의 연구에서는 부동산 특성에 있어 접근성과 가시성과 같은 입지특성이 고객추천의도 및 재방문에 중요한 요인으로 작용하는 것을 실증 분석하고 있다.

이에 본 연구에서는 접근이 용이한지에 관한 입지특성인 접근성과 외부에서 잘 보이는지와 같은 가시성을 ‘입지특성’으로 구성하였으며, 골프연습장 내부시설의 공간연계나 배치가 잘되어야 하는 특성인 공간성과 주차장, 부대시설 등의 이용이 편리하여야 하는 특성인 편리성을 ‘시설특

성’으로 구성하였다.

서비스품질에 있어서는 이론적 고찰과 신민철(2006), 박승철(2007), 노병주(2012)의 연구를 바탕으로 고객에 대한 직원의 친절한 태도를 반응성으로, 고객이 믿을 수 있는 서비스 자세를 신뢰성으로, 골프장과 고객 간의 상호 간의 배려와 관심을 공감성으로, 골프연습장 운영 및 서비스에 대한 전문성 여부를 전문성으로 구성하였다. 이들은 모두 리커드 7점 척도로 설문을 구성하여 측정하였다.

<표 2> 선행변수 측정요인 도출과정

요인		A	B	C	D	E	F
입지 특성	접근성		○	○	○	○	
	가시성			○	○	○	
시설 특성	공간성		○	○			
	편리성		○	○			
서비스 품질	반응성	○	○				○
	신뢰성	○	○				○
	공감성	○	○				○
	전문성	○	○				○

A: 신민철(2006), B: 박승철(2007), C: 김태형(2008), D: 이준규(2010), E: 김우영(2012), F: 노병주(2012)

### 2) 고객만족도와 전환장벽

고객만족도에 대한 요인은 현재 실외골프연습장을 이용함에 있어서 전반적으로 만족하였는지와 각각에서 언급된 입지, 시설 및 제공서비스에 대한 만족 상태에 대해 평가하도록 하였다. 또한 전환장벽에 대해서는 현재 이용중인 실외골프연습장이 아닌 다른 실외골프연습장으로 옮기고자 할 때 고려하게 되는 사안들로 고객이 타 실외골프연습장으로 옮겨가고자 하는데 있어 고려하는 요인들에 대해 평가하도록 하였다.



### 3) 재이용의도

종속변수인 재이용의도는 현재 이용 중인 실외골프연습장을 계속 이용하려는 의사에 대해 평가하였으며 <표 3>과 같이 선행연구를 바탕으로 변수를 구성하였다. 이들은 모두 리커드 7점 척도로 설문을 구성하여 측정하였다.

<표 3> 매개변수 및 종속변수 구성

요인	세부내용	비고
고객만족도	현재 이용 중인 실외골프연습장에 대한 입지, 시설특성 및 서비스품질에 대한 만족상태	김성희(2004) 최낙구(2011) 송영일(2012) 노병주(2012)
전환장벽	현재 이용 중인 실외골프연습장이 아닌 다른 실외골프연습장으로 옮기고자 할 때 고려하게 되는 요인	김명락(2011) 최낙구(2011) 송영일(2012)
재이용의도	현재 이용 중인 실외골프연습장을 계속 이용하려는 의지	김성희(2004) 김명락(2011) 최낙구(2011) 노병주(2012)

### 3. 설문조사와 분석방법

본 연구는 실외골프연습장의 부동산특성 및 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향관계를 살펴보기 위해 현재 운영 중인 실외골프연습장을 이용하고 있는 회원을 대상으로 <표 4>, <표 5>와 같이 설문지 항목을 구성하여 설문조사를 진행하였다.

설문조사는 총 2회에 걸쳐 진행되었으며 2014년 4월 14일부터 4월 18일까지 1차 설문을 진행하였으며, 2014년 5월 5일부터 5월 23일까지 2차 설문을 진행하여 총 24일에 걸쳐 설문을 실시하였다. 조사대상지역은 경기도 지역 중 가장 많은

실외골프연습장이 위치한 용인시를 중심으로 설문조사를 실시하였으며, 응답자는 자기기입식 설문지를 통하여 설문에 응하였다.

<표 4> 독립변수의 설문지 항목

변수명	설문지 항목	
접근성	A1-1	골프연습장으로의 접근성
	A1-2	골프연습장의 인지도 높은 위치
	A1-3	골프연습장의 진입로 여건
	A1-4	골프연습장의 집으로부터의 거리
	A1-5	골프연습장 주변 교통혼잡 여건
가시성	A1-6	골프연습장이 눈에 잘 띄는지
	A1-7	골프연습장을 쉽게 찾을수 있는지
	A1-8	골프연습장의 시각적 디자인
	A1-9	골프연습장의 주변 경관과의 조화
	A1-10	골프연습장이 알기쉬운 곳에 위치
공간성	A2-1	골프연습장 규모
	A2-2	골프연습장 시설
	A2-3	골프연습장 타석의 수
	A2-4	골프연습장 타격거리
	A2-5	골프연습장 이동동선
편리성	A2-6	골프연습장 주차시설 편리성
	A2-7	골프연습장 주차시설 혼잡성
	A2-8	골프연습장 부대시설
	A2-9	골프연습장 편의시설
	A2-10	골프연습장 휴게시설
반응성	A3-1	직원들의 태도
	A3-2	직원들의 고객응대 서비스
	A3-3	직원들의 옷차림과 용모
	A3-4	직원들은 고객요구사항 처리속도
	A3-5	직원들의 고객응대 속도
공감성	A3-6	직원들의 고객과의 신뢰
	A3-7	직원들의 고객을 위한 마인드
	A3-8	직원들의 고객불만 처리태도
	A3-9	골프연습장 서비스의 신뢰도
	A3-10	직원들에 대한 신뢰도
신뢰성	A3-11	직원들의 고객에 대한 자세
	A3-12	직원들의 고객문제 해결 대응방안
	A3-13	직원들의 회원을 위한 배려
	A3-14	고객을 위한 휴게공간을 제공
	A3-15	고객을 위한 모임장소를 제공
전문성	A3-16	골프레슨의 전문성과 체계성
	A3-17	프로골퍼의 티칭레슨의 수준
	A3-18	프로골퍼의 스윙 노하우 지도
	A3-19	프로골퍼의 고객응대 태도
	A3-20	프로골퍼는 고객레슨 관리



〈표 5〉 매개변수와 종속변수의 설문지 항목

변수명	설문지 항목
만족도	B1-1 실외골프연습장의 입지 만족도
	B1-2 실외골프연습장의 시설 만족도
	B1-3 실외골프연습장의 서비스 만족도
	B1-4 실외골프연습장의 종합적인 만족도
	B1-5 실외골프연습장에 대한 불만여부
전환장벽	B2-1 다른 실외골프연습장의 서비스 수준이 낮음
	B2-2 다른 실외골프연습장의 접근성 떨어짐
	B2-3 다른 실외골프연습장의 비용 및 회원혜택이 떨어짐
	B2-4 다른 실외골프연습장의 직원 서비스가 불만족
	B2-5 다른 실외골프연습장에 대한 적응기간 불편
	B2-6 내가 이용하는 골프연습장과 다른 골프연습장과의 비교 불편
재이용의도	B3-1 지금 이용하는 실외골프연습장을 계속 이용
	B3-2 현재 서비스가 지속되는 한 지금의 실외골프연습장을 계속 이용
	B3-3 현재 실외골프연습장의 비용이 조금 오르더라도 계속 이용
	B3-4 주변에 새로운 실외골프연습장이 생겨도 나는 계속 이곳을 이용
	B3-5 현재 이용하는 이곳을 다른 사람에게 긍정적으로 설명
	B3-6 다른 사람에게 이용하도록 적극 추천
	B3-7 다른 사람에게 이 골프연습장 이용을 자랑
	B3-8 친구나 친척에게 소개하고 이용할 것을 추천

2014년 4월 1차 설문에는 총 100부를 배포하여 89부를 회수하였으며 5월 2차 설문에는 총 400부를 배포하여 380부를 회수하였다. 1차와 2차 설문결과 총 469부가 회수되었으나 부분적으로 무응답이 있거나 불성실하게 응답한 설문지를

제외한 총 447부를 유효한 것으로 간주하여 분석을 실시하였다. 분석은 SPSS 21.0 및 AMOS 18.0을 활용하여 기술통계분석과 요인분석, 신뢰도분석, 구조모형분석 등을 실시하였다.

## IV. 실증분석

### 1. 표본의 이용과 구성실태

실외골프연습장 이용고객들을 대상으로 조사한 결과, 설문응답자는 447명의 일반적 특성은 <표 6>과 같다.

성별은 남자가 305명(68.2%)이고, 여자가 142명(31.8%)으로 남성 비율이 높게 나타났으며, 연령은 40대가 194명(43.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 50대 122명(27.3%), 30대 57명(12.8%), 60대 39명(8.7%), 20대 24명(5.4%), 70대 11명(2.5%) 순으로 나타났다.

결혼여부는 기혼자 395명(88.4%), 미혼자 52명(11.6%)로 나타나 대부분 기혼자인 것으로 나타났다. 최종학력은 대학졸업이 315명(70.5%)로 대부분을 차지했고, 다음으로 대학원 졸업 87명(19.5%), 고졸 이하 45명(10.1%)으로 나타났다. 직업은 자영업 125명(28.0%), 회사원이 123명(27.5%), 전문/기술직과 주부 79명(17.7%), 기타 41명(9.2%)순으로 나타났다. 거주형태로는 아파트가 382명(85.5%)으로 가장 많았고, 다음으로 단독주택 32명(7.2%), 다가구 및 다세대 주택 27명(6.0%) 순으로 나타났다.

골프 애호도로는 골프를 좋아한다고 응답한 응답자는 285명(63.8%)로 나타났고, 22명(4.9%)은 좋아하지 않는다고 응답하였다.



〈표 6〉 설문응답자의 일반적 특성

구분	응답자 수	비율(%)	
성별	남자	305	68.2
	여자	142	31.8
연령	20대	24	5.4
	30대	57	12.8
	40대	194	43.4
	50대	122	27.3
	60대	39	8.7
	70대	11	2.5
결혼 여부	기혼	395	88.4
	미혼	52	11.6
최종 학력	고졸 이하	45	10.1
	대학 졸업	315	70.5
	대학원 졸업	87	19.5
직업	자영업	125	28.0
	회사원/공무원	123	27.5
	전문/기술직	79	17.7
	주부	79	17.7
	기타	41	9.2
거주 형태	단독주택	32	7.2
	아파트	382	85.5
	다가구 및 다세대	27	6.0
	기타	6	1.3
골프 애호도	좋아하지 않는다.	22	4.9
	보통이다.	140	31.3
	좋아한다.	285	63.8
1년간 필드 나간 횟수	10회 미만	132	29.5
	10~20회 미만	168	37.6
	20~30회 미만	64	14.3
	30회 이상	83	18.6
합계	447	100.0	

전체 응답자 중 119명(26.6%)은 필드에 자주 나가는 것으로 나타났고, 120명(26.8%)은 자주 나가지 않는 것으로 나타났다. 작년 1년간 필드에 나간 횟수는 ‘10~20회 미만’이 168명(37.6%)

으로 가장 많았고, 다음으로 ‘10회 미만’ 132명(29.5%), ‘30회 이상’ 83명(18.6%), ‘20~30회 미만’ 64명(14.3%) 순으로 나타났다.

## 2. 타당성과 신뢰도 검증

### 1) 탐색적 요인분석과 신뢰도

실외골프연습장의 입지 및 시설특성, 서비스품질, 만족도, 전환장벽, 재이용의도 측정변수들의 공통적인 요인을 찾기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다.

본 연구에서는 측정항목들의 타당성 검증을 위해 주성분 분석(PCA : Principal Component Analysis)을 통해 요인을 추출하였는데, 주성분분석은 최초의 정보를 최소한의 요인으로 압축하고자 할 때 주로 이용한다. 요인 회전방식은 직교회전 방식인 베리맥스방식(Varimax Rotation Method)을 사용하였고, 요인적재량(factor loading)이 0.5이상인 변수들을 유의한 변수로 판단하였다. 또한 도출된 요인들의 구성항목들 간 내적 일치도를 알아보기 위하여 신뢰도 검증을 실시하였다. 일반적으로 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성되는 척도를 이용하는 경우 측정항목들의 내적 일치성을 측정하기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였으며, 일반적으로 Cronbach's  $\alpha$ 값이 0.6이상이면 신뢰성이 확보된 것으로 보고 있다.

Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값으로, 이 값이 작으면 요인분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이 된다. 일반적으로 KMO값이 0.90이상이면 상당히 좋은 것인바, 요인분석 결과 KMO값은 0.962로 상당히 좋은 편에 속하기 때문에 요인분석을 위



〈표 7〉 외생변인에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

요인	문항	성분							
		1	2	3	4	5	6	7	8
공감성	A3_15	0.848	0.155	0.132	0.262	0.144	0.121	0.134	0.108
	A3_13	0.825	0.221	0.125	0.246	0.196	0.142	0.154	0.126
	A3_14	0.816	0.200	0.186	0.270	0.148	0.123	0.147	0.127
	A3_11	0.805	0.180	0.217	0.175	0.246	0.112	0.167	0.137
	A3_12	0.799	0.211	0.154	0.242	0.251	0.137	0.133	0.129
신뢰성	A3_7	0.169	0.838	0.132	0.153	0.173	0.138	0.152	0.130
	A3_8	0.197	0.833	0.154	0.139	0.176	0.171	0.177	0.084
	A3_9	0.212	0.817	0.150	0.197	0.172	0.156	0.148	0.148
	A3_6	0.142	0.815	0.171	0.167	0.163	0.170	0.147	0.127
	A3_10	0.186	0.809	0.188	0.191	0.176	0.146	0.120	0.145
편리성	A2_8	0.189	0.172	0.810	0.141	0.139	0.133	0.232	0.154
	A2_9	0.173	0.199	0.808	0.156	0.137	0.164	0.234	0.181
	A2_10	0.207	0.173	0.801	0.141	0.119	0.152	0.233	0.197
	A2_6	0.147	0.151	0.762	0.183	0.229	0.187	0.252	0.171
	A2_7	0.089	0.149	0.755	0.160	0.217	0.187	0.264	0.163
전문성	A3_18	0.240	0.195	0.150	0.788	0.278	0.184	0.153	0.158
	A3_19	0.247	0.199	0.147	0.788	0.218	0.226	0.175	0.138
	A3_17	0.273	0.205	0.168	0.767	0.237	0.133	0.147	0.171
	A3_20	0.244	0.185	0.166	0.763	0.262	0.179	0.158	0.135
	A3_16	0.353	0.207	0.191	0.744	0.189	0.109	0.106	0.107
반응성	A3_2	0.215	0.209	0.201	0.283	0.772	0.220	0.158	0.115
	A3_1	0.265	0.195	0.207	0.266	0.763	0.218	0.159	0.114
	A3_3	0.203	0.204	0.216	0.261	0.758	0.189	0.196	0.160
	A3_4	0.261	0.269	0.196	0.221	0.718	0.181	0.123	0.190
	A3_5	0.230	0.245	0.162	0.276	0.680	0.202	0.166	0.210
접근성	A1_1	0.036	0.183	0.098	0.175	0.197	0.784	0.157	0.102
	A1_4	0.096	0.175	0.192	0.140	0.159	0.735	0.008	0.162
	A1_5	0.113	0.151	0.246	0.088	0.197	0.734	0.116	0.238
	A1_3	0.194	0.112	0.175	0.168	0.152	0.706	0.220	0.194
	A1_2	0.295	0.178	0.055	0.160	0.065	0.577	0.240	0.349
공간성	A2_3	0.174	0.130	0.235	0.140	0.152	0.115	0.801	0.105
	A2_1	0.105	0.216	0.227	0.201	0.114	0.151	0.763	0.181
	A2_4	0.179	0.204	0.269	0.200	0.080	0.080	0.723	0.184
	A2_2	0.132	0.111	0.344	0.062	0.217	0.214	0.647	0.104
	A2_5	0.229	0.206	0.369	0.061	0.201	0.219	0.504	0.189
가시성	A1_6	0.147	0.153	0.198	0.145	0.197	0.242	0.124	0.767
	A1_7	0.123	0.212	0.214	0.163	0.153	0.267	0.139	0.752
	A1_10	0.110	0.169	0.258	0.163	0.143	0.253	0.223	0.708
	A1_8	0.296	0.106	0.243	0.170	0.152	0.207	0.256	0.548
고유치(eigen value)		19.643	2.845	2.162	1.997	1.611	1.321	1.197	1.038
설명된 분산비율(%)		50.367	7.295	5.543	5.120	4.131	3.388	3.070	2.661
누적분산비율(%)		50.367	57.662	63.205	68.325	72.456	75.843	78.913	81.574
신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )		0.968	0.958	0.954	0.959	0.956	0.884	0.897	0.881

Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 값 : 0.962

Bartlett의 구형성 검정 :  $\chi^2=19034.934$  ,  $df=741$  ,  $p<0.001$



한 변수들의 선정은 적합한 것으로 나타났다.

Bartlett 구형성 검정은 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 것으로 변수들이 서로 독립적인지 아닌지를 파악하는 가장 편리한 방법이다. 요인분석 모형으로서 적합한지 아닌지는 유의확률로서 파악하게 된다. 본 분석에서 Bartlett 구형성 검정 결과는  $\chi^2=19034.934(df=741)$  유의확률이 0.001보다 작아 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있다.

설문항목에 대한 요인분석과 신뢰도 검증 결과는 <표 7>과 같다.

요인분석결과 연구개념이 상이한 요인에 높은 적재량을 보이는 1개 항목(입지특성 9번(A1\_9))을 제거하여 고유치가 1이상인 8개의 요인이 추출되었으며, 추출된 요인들의 전체 분산비율은 81.574%로 높은 수준을 보였다. 추출된 요인을 구체적으로 살펴보면, 요인 1은 서비스품질의 공감성 요인으로 명명하였고, 이하 요인 8까지 각각 요인을 명명하였다. 이들의 총분산설명력은 81.574%이며 신뢰도계수인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.881에서 0.968까지 비교적 높게 나타났다.

다음으로 실외골프연습장의 만족도 및 전환장벽과 재이용의도를 측정하기 위한 19개 설문항목에 대한 요인분석과 신뢰도 검증 결과는 다음 <표 8>과 같다. 요인분석 결과 KMO값은 0.960으로 상당히 좋은 편에 속하기 때문에 요인분석을 위한 변수들의 선정은 적합한 것으로 나타났다. Bartlett 구형성 검정 결과는  $\chi^2=7314.588(df=171)$  유의확률이 0.001보다 작아 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다고 볼 수 있다.

요인분석결과 고유치가 1이상인 3개의 요인이 추출되었으며, 추출된 요인들의 전체 분산비율은

72.151%로 비교적 높았다. 추출된 요인을 구체적으로 살펴보면, 요인 1은 재이용의도 요인, 2와 3은 각각 만족도와 전환장벽 요인으로 나타났다.

이들의 신뢰도계수인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.902에서 0.938로 나타나 신뢰도가 비교적 높은 것으로 판단되었다.

<표 8> 내생변인에 대한 요인분석과 신뢰도 분석

요인	문항	성분		
		1	2	3
재이용의도	B3_6	0.808	0.341	0.245
	B3_7	0.793	0.311	0.291
	B3_8	0.776	0.290	0.212
	B3_5	0.755	0.422	0.242
	B3_4	0.707	0.203	0.325
	B3_2	0.672	0.423	0.216
	B3_3	0.670	0.032	0.372
	B3_1	0.662	0.437	0.233
만족도	B1_1	0.238	0.779	0.304
	B1_3	0.323	0.768	0.291
	B1_2	0.287	0.757	0.375
	B1_4	0.368	0.722	0.389
	B1_5	0.429	0.670	0.285
전환장벽	B2_5	0.273	0.259	0.766
	B2_6	0.227	0.217	0.751
	B2_2	0.228	0.308	0.746
	B2_3	0.336	0.334	0.668
	B2_1	0.432	0.358	0.602
	B2_4	0.296	0.457	0.590
고유치(eigen value)		11.315	1.392	1.002
설명된 분산비율(%)		59.553	7.325	5.273
누적분산비율(%)		59.553	66.879	72.151
신뢰도(Cronbach's $\alpha$ )		0.938	0.928	0.902

Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 값 : 0.960

Bartlett의 구형성 검정 :  $\chi^2=7314.588, df=171, p<0.001$



## 2) 확인적 요인분석

본 연구 분석을 위하여 선정된 문항들에 대한 요인분석과 신뢰도 분석을 통하여 추출된 항목을 바탕으로 측정항목의 개념타당성과 수렴타당성, 판별타당성 검증을 위하여, 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였으며, 모수의 추정방법은 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 이용하였다.

확인적 요인분석을 통한 모형의 적합도를 평가하기 위해서는 기초부합치인  $\chi^2$ 통계량 및 Q값( $\chi^2/df$ ), 모형의 설명력을 나타내는 지수인 GFI(Goodness of Fit Index), 표준적합도지수인 NFI(Normed Fit Index), 증분적합도지수인 IFI(Incremental Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), 비교적합지수인 CFI(Comparative Fit Index), 평균제곱근 근사오차인 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) 등을 이용하였다.

$\chi^2$ 통계량은  $p > 0.05$ 면 좋은 모형으로 평가되나 표본 수에 민감하므로 다른 적합도 지수와 함께 고려하는 것이 바람직하며, Q값( $\chi^2/df$ )은 3미만을 바람직하게 보나 관대하게는 5이하까지 수용가능하다. GFI와 NFI, IFI, TLI, CFI는 0.9이상, RMSEA는 0.08보다 작으면 괜찮은 적합도이며 0.05보다 작으면 좋은 적합도 라고 인정된다.

외생변수군과 내생변수군의 확인적 요인분석 모형에 대한 적합도 평가결과는 다음과 같다.

먼저 외생변수군의 확인적 요인분석 모형에 대한 적합도 평가결과,  $\chi^2 = 1636.086$  ( $df=974$ ,  $p < 0.001$ ), Q값( $\chi^2/df$ )=2.427, GFI=0.842, RMSEA=0.057, NFI=0.917, IFI=0.949, TLI=0.944, CFI=0.949로 각각 나타나 GFI의 적합도 지수는 0.9보다 다소 낮았으나 거의 근접하였고, NFI와 IFI, TLI, CFI 등의 적합도 지수는 0.9이상, RMSEA는 0.08이하

로 나타나 모형의 적합도는 양호한 것으로 나타났다.

다음으로 내생변수군의 확인적 요인분석 모형에 대한 적합도 평가결과,  $\chi^2 = 595.940$  ( $df=149$ ,  $p < 0.001$ ), Q값( $\chi^2/df$ )=4.000, GFI=0.866, RMSEA=0.082, NFI=0.920, IFI=0.939, TLI=0.929, CFI=0.938로 각각 나타나 GFI의 적합도 지수는 0.9보다 다소 낮았고, RMSEA의 적합도 지수는 0.08보다 다소 높았으나 거의 근접

하였고, Q값은 3보다 다소 높았으나 NFI와 IFI, TLI, CFI 등의 적합도 지수는 0.9이상으로 나타나 모형의 적합도는 양호한 것으로 나타났다.

외생변수군과 내생변수에 대한 측정항목들의 확인적 요인분석 결과는 다음과 같다.

모든 잠재변인에 대한 모든 측정항목들의 요인적재량은 유의하였고, 표준 적재치가 0.5이상이기 때문에 개념타당성(Construct validity)은 확보되었다고 할 수 있다. 또한 표준화된 요인 부하량이 1이상이거나, 측정오차의 분산이 0보다 작아 이론적으로 부적합한 음분산 오차(heywood case)는 나타나지 않았다.

다음으로 연구 개념의 수렴타당성(Convergent Validity)을 살펴보기 위하여 개념 신뢰도(Construct Reliability)와 분산추출지수(Variance Extracted)를 산출하였다. 먼저 수렴타당성은 하나의 잠재요인에 대한 두 개 이상의 측정항목들의 상관 정도를 나타내며 개념 신뢰도가 0.7이상이고, 분산추출지수가 0.5이상이면 수렴타당성이 있다고 할 수 있다.

먼저 외생변수들의 개념 신뢰도는 접근성 0.867, 가시성 0.866, 공간성 0.858, 편리성 0.941, 반응성 0.945, 신뢰성 0.954, 공감성 0.950, 전문성 0.946으로 나타났고, 내생변수들의 개념 신뢰도는 만족도 0.914, 전환장벽 0.874, 재이용의도



〈표 9〉 외생변수군 확인적 요인분석 결과

경로		표준 적재치	표준오차 (S.E)	오차 (Var)	t (C.R)	개념 신뢰도	분산추출 지수	
입지 특성	접근성	→ A1_1	0.789		0.457		0.867	0.565
		→ A1_2	0.734	0.057	0.548	16.291***		
		→ A1_3	0.802	0.057	0.454	18.142***		
		→ A1_4	0.747	0.057	0.342	16.626***		
		→ A1_5	0.822	0.052	0.534	18.695***		
	가시성	→ A1_6	0.849		0.333		0.866	0.618
		→ A1_7	0.867	0.045	0.294	22.656***		
		→ A1_8	0.703	0.051	0.630	16.668***		
		→ A1_10	0.824	0.046	0.375	20.983***		
시설 특성	공간성	→ A2_1	0.852		0.420		0.858	0.548
		→ A2_2	0.750	0.043	0.540	18.462***		
		→ A2_3	0.844	0.044	0.428	22.137***		
		→ A2_4	0.827	0.050	0.590	21.450***		
		→ A2_5	0.729	0.047	0.680	17.713***		
	편리성	→ A2_6	0.871		0.308		0.941	0.763
		→ A2_7	0.841	0.040	0.364	24.082***		
		→ A2_8	0.911	0.036	0.209	28.404***		
		→ A2_9	0.938	0.037	0.167	30.328***		
		→ A2_10	0.925	0.038	0.205	29.359***		
서비스 품질	반응성	→ A3_1	0.940		0.133		0.945	0.776
		→ A3_2	0.946	0.025	0.124	40.664***		
		→ A3_3	0.917	0.028	0.195	36.153***		
		→ A3_4	0.863	0.033	0.342	29.916***		
		→ A3_5	0.842	0.034	0.381	28.039***		
	신뢰성	→ A3_6	0.885		0.220		0.954	0.806
		→ A3_7	0.906	0.037	0.206	29.097***		
		→ A3_8	0.917	0.036	0.177	29.956***		
		→ A3_9	0.921	0.036	0.168	30.277***		
		→ A3_10	0.900	0.038	0.217	28.682***		
	공감성	→ A3_11	0.911		0.288		0.950	0.792
		→ A3_12	0.929	0.028	0.211	34.243***		
		→ A3_13	0.942	0.028	0.179	35.810***		
		→ A3_14	0.928	0.028	0.209	34.199***		
		→ A3_15	0.921	0.029	0.240	33.398***		
	전문성	→ A3_16	0.865		0.347		0.946	0.779
		→ A3_17	0.900	0.038	0.262	27.335***		
		→ A3_18	0.942	0.035	0.143	30.237***		
		→ A3_19	0.932	0.036	0.179	29.504***		
		→ A3_20	0.904	0.037	0.238	27.572***		

\* : p<0.05, \*\* : p<0.01, \*\*\* : p<0.001



〈표 10〉 측정 요인들의 상관관계 분석

구분	분산 추출 지수	입지특성		시설특성		서비스품질				만 족 도	전환 장벽	재이 용 의도
		접근성	가시성	공간성	편리성	반응성	신뢰성	공감성	전문성			
접근성	.565	1										
가시성	.618	.669***	1									
공간성	.548	.545***	.605***	1								
편리성	.763	.539***	.620***	.701***	1							
반응성	.776	.595***	.591***	.572***	.585***	1						
신뢰성	.806	.513***	.513***	.530***	.508***	.592***	1					
공감성	.792	.485***	.522***	.527***	.510***	.625***	.533***	1				
전문성	.779	.540***	.556***	.534***	.531***	.695***	.554***	.662***	1			
만족도	.681	.660***	.674***	.702***	.693***	.721***	.647***	.634***	.693***	1		
전환 장벽	.536	.619***	.643***	.671***	.691***	.645***	.605***	.582***	.633***	.766***	1	
재이용 의도	.561	.544***	.619***	.618***	.602***	.592***	.499***	.514***	.546***	.747***	.727***	1

\* : p<0.05, \*\* : p<0.01, \*\*\* : p<0.001

0.910으로 나타났다. 외생변수들의 분산추출지수는 접근성 0.565, 가시성 0.618, 공간성 0.548, 편리성 0.763, 반응성 0.776, 신뢰성 0.806, 공감성 0.792, 전문성 0.779로 나타났고, 내생변수들의 분산추출지수는 만족도 0.681, 전환장벽 0.536, 재이용의도 0.561로 나타났다. 개념 신뢰도와 분산추출지수에서 모든 변수들이 기준치 이상으로 나타나 수렴타당성이 있는 것으로 나타났다.

### 3. 상관관계 분석

판별타당성(Discriminant Validity)을 살펴보면, 판별타당성은 하나의 잠재변인이 실제로 다른 잠재변인과 얼마나 차별적인 가를 나타내며, 평가 방법으로 두 잠재요인 각각의 분산추출지수가 두 잠재요인간의 상관관계의 제곱, 즉 결정계수( $r^2$ )보다 크면, 판별타당성이 있는 것으로 본다. 분산

추출지수와 상관계수의 제곱의 비교를 통해 판별타당성을 확인한 결과, 변인들 간의 상관계수는 다음 <표 10>과 같이 잠재요인의 분산추출지수가 잠재요인간의 상관계수의 제곱, 즉 결정계수보다 큰 것으로 나타나 판별 타당성이 확인되었다.

### 4. 가설의 검정

#### 1) 연구모형의 적합도 평가

연구모형 및 가설 검증을 위하여 구조방정식 모형 분석을 실시한 결과 우선 연구모형의 적합도는 다음 <표 11>에서 제시된 바와 같이,  $\chi^2 = 3329.939$  (df=1549, p<0.001),  $Q_{값}(\chi^2/df)=2.150$ , GFI=0.891, RMSEA=0.051, NFI=0.885, IFI=0.935, TLI=0.930, CFI=0.935로 각각 나타나 GFI와 NFI의 적합도 지수는 기준치인 0.9보다 다소 낮았으나, 나머지 적합



도 지수들은 모두 수용 가능한 것으로 나타나, 모형 분석결과를 수용하는데 크게 무리가 없는 것으로 판단된다.

〈표 11〉 연구모형 적합도 평가

구분	적합지수	최적모형	적합도 결과
절대 부합 지수	$\chi^2$ 통계량 (p)	p>0.05	$\chi^2=3329.939$ df=1549 p<0.001
	Q값( $\chi^2/df$ )	3.00 미만	2.150
	RMSEA	0.08 이하	0.051
	GFI	0.9 이상	0.891
충분 부합 지수	NFI	0.9 이상	0.885
	IFI	0.9 이상	0.935
	TLI	0.9 이상	0.930
	CFI	0.9 이상	0.935

2) 연구가설 검정 결과

실외골프연습장의 입지 및 시설특성, 서비스품질과 실외골프연습장에 대한 만족도 및 전환장벽과 재이용의도와의 인과관계를 살펴보기 위해 설정된 연구가설을 검증하기 위해 구조방정식 모형 분석을 실시한 결과는 <표 12>와 같다.

① 실외골프연습장 입지특성과 실외골프연습장에 대한 만족도와의 관계

실외골프연습장의 입지특성인 접근성과 가시성이 실외골프연습장에 대한 만족도에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저 실외골프연습장의 입지특성 중 접근성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.146으로 나타났고, t=3.088, p<0.05로 나타나 실외골프연습장의 접근성은 실

외골프연습장에 대한 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 접근성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

다음으로 실외골프연습장의 입지특성 중 가시성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.087로 나타났고, t=1.787, p>0.05로 나타나 실외골프연습장의 가시성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 영향을 미치는 것은 유의하지 않았다. 따라서 실외골프연습장에 대한 가시성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다.

② 실외골프연습장 시설특성과 실외골프연습장에 대한 만족도와의 관계

실외골프연습장의 시설특성인 공간성과 편리성이 실외골프연습장에 대한 만족도에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저 실외골프연습장의 시설특성 중 공간성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.235로 나타났고, t=5.116, p<0.05로 나타나 실외골프연습장의 공간성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 공간성은 실외골프연습장에 대한 고객들의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

다음으로 실외골프연습장의 시설특성 중 편리성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과



표준화 경로계수는 0.138로 나타났고,  $t=3.251$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 편리성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 편리성은 실외골프연습장에 대한 고객들의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

### ③ 실외골프연습장 서비스품질과 실외골프연습장에 대한 만족도와의 관계

실외골프연습장의 서비스품질인 반응성, 신뢰성, 공감성, 전문성이 실외골프연습장에 대한 만족도에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저 실외골프연습장의 서비스품질 중 반응성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.166으로 나타났고,  $t=3.810$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 반응성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 반응성은 실외골프연습장에 대한 고객들의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

다음으로 실외골프연습장의 서비스품질 중 신뢰성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.119로 나타났고,  $t=3.329$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 신뢰성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 신뢰성은 실외골프연습장에 대한 고객들의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

실외골프연습장의 서비스품질 중 공감성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.075로 나타났고,  $t=2.002$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 공감성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 공감성은 실외골프연습장에 대한 고객들의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

실외골프연습장의 서비스품질 중 전문성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.148로 나타났고,  $t=3.470$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 전문성은 실외골프연습장에 대한 만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 전문성은 실외골프연습장에 대한 고객들의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

### ④ 실외골프연습장 입지특성과 실외골프연습장에 대한 전환장벽과의 관계

실외골프연습장의 입지특성인 접근성과 가시성이 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저 실외골프연습장의 입지특성 중 접근성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.151로 나타났고,  $t=2.735$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 접근성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 유의한 정(+)의



〈표 12〉 연구가설 검증 결과

경로	비표준화 계수	표준오차	표준화 계수	t (C.R)	검증결과
접근성 → 만족도	0.164	0.053	0.146	3.088**	채택
가시성 → 만족도	0.092	0.052	0.087	1.787	기각
공간성 → 만족도	0.218	0.043	0.235	5.116***	채택
편리성 → 만족도	0.137	0.042	0.138	3.251**	채택
반응성 → 만족도	0.161	0.042	0.166	3.810***	채택
신뢰성 → 만족도	0.130	0.039	0.119	3.329***	채택
공감성 → 만족도	0.062	0.031	0.075	2.002*	채택
전문성 → 만족도	0.142	0.041	0.148	3.470***	채택
접근성 → 전환장벽	0.162	0.059	0.151	2.735**	채택
가시성 → 전환장벽	0.073	0.058	0.072	1.266	기각
공간성 → 전환장벽	0.191	0.047	0.217	4.056***	채택
편리성 → 전환장벽	0.227	0.048	0.241	4.780***	채택
반응성 → 전환장벽	0.054	0.047	0.059	1.166	기각
신뢰성 → 전환장벽	0.140	0.044	0.134	3.205**	채택
공감성 → 전환장벽	0.045	0.034	0.057	1.293	기각
전문성 → 전환장벽	0.122	0.045	0.134	2.689**	채택
만족도 → 재이용	0.417	0.052	0.481	7.970***	채택
전환장벽 → 의도	0.352	0.054	0.387	6.479***	채택

\* : p<0.05, \*\* : p<0.01, \*\*\* : p<0.001

영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 접근성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

다음으로 실외골프연습장의 입지특성 중 가시성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.072로 나타났고, t=1.266, p>0.05로 나타나 실외골프연습장의 가시성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 영향을 미치는 것은 유의하지 않았다. 따라서 실외골프연습장에 대한 가시성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다.

⑤ 실외골프연습장 시설특성과 실외골프연습장에 대한 전환장벽과의 관계

실외골프연습장의 시설특성인 공간성과 편리성이 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저 실외골프연습장의 시설특성 중 공간성은 고객의 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.217로 나타났고, t=4.056, p<0.05로 나타나 실외골프연습장의 공간성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 공간성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.



다음으로 실외골프연습장의 시설특성 중 편리성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.241로 나타났고,  $t=4.780$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 편리성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 편리성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

#### ⑥ 실외골프연습장 서비스품질과 실외골프연습장에 대한 전환장벽과의 관계

실외골프연습장의 서비스품질인 반응성, 신뢰성, 공감성, 전문성이 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저 실외골프연습장의 서비스품질 중 반응성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.059로 나타났고,  $t=1.166$ ,  $p>0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 반응성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 반응성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다.

다음으로 실외골프연습장의 서비스품질 중 신뢰성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.134로 나타났고,  $t=3.205$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 신뢰성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 유의한

정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 신뢰성은 고객들의 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

실외골프연습장의 서비스품질 중 공감성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.057로 나타났고,  $t=1.293$ ,  $p>0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 공감성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 공감성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다.

실외골프연습장의 서비스품질 중 전문성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.134로 나타났고,  $t=2.689$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장의 전문성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 전문성은 실외골프연습장에 대한 전환장벽에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

#### ⑦ 실외골프연습장에 대한 만족도 및 전환장벽과 실외골프연습장에 대한 재이용의도의 관계

실외골프연습장에 대한 만족도와 전환장벽이 실외골프연습장에 대한 재이용의도에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다.

먼저 실외골프연습장에 대한 만족도는 실외골프연습장에 대한 재이용의도에 정(+)의 영향을



미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.481로 나타났고,  $t=7.970$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장에 대한 만족도는 실외골프연습장에 대한 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 만족도는 실외골프연습장에 대한 재이용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

다음으로 실외골프연습장에 대한 전환장벽은 실외골프연습장에 대한 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설의 검증 결과 표준화 경로계수는 0.387로 나타났고,  $t=6.479$ ,  $p<0.05$ 로 나타나 실외골프연습장에 대한 전환장벽은 실외골프연습장에 대한 재이용의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실외골프연습장에 대한 전환장벽은 실외골프연습장에 대한 재이용의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 지지되었다.

## V. 결론

분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 경영성과 측정 요인과 고객만족도의 영향 관계를 분석한 결과 입지특성의 가시성을 제외한 나머지 요인들이 영향을 미치고 있는 것으로 도출되었다. 따라서 가설 1인 입지특성이 고객만족도에 미치는 영향은 부분적으로 채택되었다. 둘째, 경영성과 측정요인과 전환장벽의 영향 관계를 분석한 결과 입지특성의 가시성, 서비스품질의 반응성, 공감성을 제외한 나머지 요인들이 영향을 미치는 것으로 도출되었다. 따라서 가설 4와 6은

부분적으로 채택되었다. 마지막으로 고객만족도, 전환장벽과 재이용의도의 영향관계를 분석한 결과 각 매개변수들은 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 가설 7은 채택하는 것으로 도출되었다.

이러한 결과를 바탕으로 도출된 시사점은 다음과 같다. 첫째, 실외골프연습장의 입지적인 측면에 있어서 이용고객의 경우 접근성은 만족과 전환장벽 고려에 중요한 영향을 미치는 요소이다. 그러나 가시성은 그러하지 아니하다. 당연히 이미 이용고객은 어디에 입지하고 있는지가 중요하지 가시성은 중요하지 않은 것이다. 입지의 중요성이 경영성과 측면에서 긍정적인 영향을 나타낼 것이다.

둘째, 시설의 운영에 있어 주 시설뿐만 아닌 편의 및 부대시설에 대한 편리성과 공간성에 대한 배려가 필요하다. 셋째, 서비스품질은 고객만족에 직결되는 요소로 꾸준한 관리를 필요로 하며 이를 바탕으로 한 고객과의 신뢰가 매우 중요한 경영요인으로 작용할 것이다.

따라서 실외골프연습장이 자체경쟁력 확보를 통한 경영성과 개선을 위해서는 이미 준공되어 운영이 되어 있는 경우에는 수익의 일부를 내부 시설 개선에 정기적으로 투자하는 경영전략이 필요하며, 실외골프연습장 운영 매뉴얼을 만들고 직원들의 정기적인 서비스 및 마인드 교육을 통해 전문적이고 체계적인 골프연습장 운영 및 서비스 체계를 구축하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

다만, 본 연구는 대상지 선정에 있어 일부지역을 대상으로 한정하였기 때문에 도출된 결과를 일반화하기에는 어려움이 있다고 판단되므로 이에 다양한 지역의 실외골프연습장을 대상으로 한 연구의 후속진행이 필요하다고 할 수 있다.



논문접수일 : 2014년 6월 24일

논문심사일 : 2014년 7월 3일

게재확정일 : 2014년 7월 24일

## 참고문헌

1. 김명락, “골프연습장 서비스품질이 전환 장벽과 재 구매의도에 미치는 영향”, 경희대학교 석사학위논문, 2011
2. 김성희, “골프연습장 이용환경이 고객만족과 재구매의도에 미치는 영향”, 연세대학교 박사학위논문, 2004
3. 김우영·최민섭, “약국의 입지특성 및 서비스 품질이 약국의 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 「부동산학연구」제18권 제4호, 한국부동산분석학회, 2012, p.199
4. 김태형, “골프연습장의 경영모형개발에 관한 연구”, 동아대학교 박사학위 논문, 2008
5. 남희찬, “골프장개발의 입지기준 적성성 확보 방안”, 명지대학교 석사학위논문, 2011
6. 노병주, “골프장 이용객의 고객만족도와 재이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 호서대학교 박사학위논문, 2012
7. 문화체육관광부, “전국 등록신고 체육시설업 현황”, 문화체육관광부, 2013
8. 박승철, “실외골프연습장의 서비스품질과 입지 품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향”, 서강대학교 석사학위논문, 2007
9. 송영일, “골프연습장의 서비스품질과 관계혜택이 전환장벽, 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향”, 군산대학교 박사학위 논문, 2012
10. 신민철, “골프연습장 유형별 이용자들의 서비스품질, 시장세분화, 고객만족 및 충성도에 관한 연구”, 세종대학교 박사학위논문, 2006
11. 조광행·박봉규, “점포충성도에 대한 전환장벽과 고객만족의 영향력에 관한 실증적 연구”, 「경영학연구」 제28권 제1호, 한국경영학



- 회, 1999, pp.147~148
12. 최낙구, “골프연습장 소비자 만족이 전환장벽과 재구매의도에 미치는 영향”, 고려대학교 석사학위논문, 2011
  13. 최윤동, “골프투어 이용객의 선택속성이 골프장 서비스품질, 고객만족 그리고 재구매행동에 미치는 영향”, 경희대학교대학원 박사학위논문, 2008
  14. Bendapudi, N. and Berry, L. L., “Customer’s motivations for maintaining relationships with service providers”, *Journal of Retailing*, 73(1), 1997, p.15
  15. Oliver, R. L., “Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction responses”. *Journal of Marketing Research*, 20(4), 1993, pp.237~244
  16. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., 1988, “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, 49(4), 1985, pp.41~50