

수정IPA를 이용한 하이난성 쑤야시의 관광지 선택속성에 관한 연구

: 방문횟수 차이를 중심으로

A study on the selective attributes of Sanya city in Hainan province tourism industry using revised IPA

: Focus on number of visits difference

최근천* · 임은순**

Cui, GenQian · Yim, Eun-Soon

Abstract

Unlike other tourist attractions, Sanya City has more re-visitors than the number of first-time visitors. Accordingly, this study surveyed 245 tourists who visited Sanya from August 30 to September 12, 2021, and the collected data analyzed by frequency analysis, descriptive statistics analysis, factor analysis, reliability analysis, corresponding sample t-test, partial correlation analysis and revised IPA of Deng. As a result of the analysis, it confirmed that among the 27 derived selection attributes, 15 attributes had a difference in perception between tourists one time and two time. Specifically, items such as culture, shopping centers, climate, accommodation facilities, and urban transportation belonged to 'maintenance' in the case of first-time tourists, and belonged to 'possible overkill' in the case of twice tourists. On the other hand, items such as natural scenery, festivals, residents' kindness, performance admission fees, various programs, and recognition belonged to 'possible overkill' in the case of first time tourists, so there was a difference in the case of two tourists. Therefore, efforts to improve this sector are needed to increase tourism income by increasing revisit.

주제어: 쑤야시(Sanya city), 관광지 선택속성(Tourism site selection attributes), Deng(2007)의 수정된 IPA(Revised IPA by Deng(2007))

* 세종대학교 호텔관광조리외식경영학과 박사과정, e-mail: augustus1842@gmail.com

**교신저자: 세종대학교 호텔관광조리외식경영학과 교수, e-mail: esyim@sejong.ac.kr

I. 서 론

세계 각국이 관광산업의 중요성을 인식하고 시장 점유율을 확대하기 위한 치열한 경쟁을 하고 있는 시점에 과거처럼 단순히 양적 팽창을 위한 정책을 수립, 시행하는 것보다는 외래관광객 수의 지속적인 성장과 질적 발전을 함께 모색하는 방안을 찾을 필요가 있다. 이를 위한 핵심 사항 중 하나가 재방문을 향상이라고 할 수 있다(이재곤·한금희·김정아, 2013). 2010년에 최초로 국제 관광 섬 중 하나로 개발되어, 국제 관광 공급 능력과 관광상품 제공 수준이 향상되고 도시 이미지가 개선되고 있지만 관광지 서비스 품질을 높여야 하고 관광객 만족도를 높여야 하는 것이 쑤야시 관광업 발전의 과제이다(康慧, 2018).

하이난 자유무역항 건설을 가속하는 시대적 배경에서 쑤야시는 59개국 관광객의 입국 무비자, 면세 쇼핑 등 일련의 입국 관광 정책을 도입했다(李慧, 2020). 중국 관광연구소의 '2019년 중국 입국 관광객 조사 보고서'에 따르면 홍콩, 마카오, 대만 이외의 아시아 지역은 수년 동안 주요 입국 관광객 원천 시장이다. 최근 몇 년 동안 아시아 시장이 입국 시장에서 차지하는 비중은 약 60%로 안정되었으며 유럽 및 미국 시장이 각각 약 20% 및 10%의 해당 비율로 그 뒤를 이었다. 쑤야시 관광청 통계에 따르면 2019년 쑤야시 입국 관광객 중 러시아 관광객이 35.74%로 30만 4, 400명으로 가장 많았고, 한국 관광객이 13.18%로 11만 2, 200명, 홍콩·마카오·대만 관광객이 20.36%를 차지했다.

쑤야시는 하이난섬 위치한 중국 유일의 열대 해안 관광도시로 겨울이 없고 햇빛이 충분하며 습도 변화도 비교적 안정적이어서, 중국인들이 많이 찾는 관광지 중 하나이다. 쑤야시를 대표하는 관광 특성으로는 특히 음식, 역사, 문화, 해안 도시 등을 지적할 수 있다. 曹雪 & 廖民生(2021)는 2012년부터 2021년까지 쑤야시 관광객 발원지 분석과 관광 시장구조 분석의 연구에서 쑤야시를 주요 방문한 관광객은 20대~30대의 청년층, 어린이를 동반한 가족 나들이 가족, 겨울 추위를 피한 50대 이상 중년과 노년층이다. 劉飛鵬(2013), 曹雪 & 廖民生(2021)에 따르면 쑤야시 대부분 관광객을 '철새' 관광객이라고 부른다. 이 관광객들은 매년 쑤야시 관광시장 성수기인 12월~3월에 추운 중국 북쪽 지역에 출발하여 쑤야시에 방문하고 비수기인 4~5월에 거주 지역으로 돌아간다. 鞏慧琴(2018) 쑤야시 '철새' 관광객에 대한 연구에서도 최근 몇 년 다른 관광지에 비해 쑤야시는 2회 이상 방문한 관광객이 더 많다는 추세가 있다고 하였다.

소비자의 직접적인 평가를 기반으로 마케팅 전략을 세우고 선택속성에 우선순위를 파악할 수 있는 간편하고 효과적인 연구 방법으로 실무적으로 큰 도움을 제공할 수 있는 방법은 Martilla & James(1977)의 전통적 IPA이다(오민재·류재숙, 2016). Martilla & James의 전통적 IPA는 연구에서 직접 중요도와 만족도 변수를 사용하여 연구를 진행하였으며 간편하지만 여러 연구자가 문제점을 지적하였다. Martilla & James의 전통적 IPA의 한계점은 독립적이어야 하는 중요도와 만족도 두 변수가 간의 상호 영향을 주고, 만족도와 전반적인 만족도의 관계가 비선형적이라는 문제점이 발견되었다(Matzler, 2004). 새롭게 제시된 다른 방법의 하나는 Vavra(1997)가 제시한 수정된 IPA이다. 하지만 Vavra가 제시한 회귀계수는 분석 과정에서 독립변수 간의 다중공선성(multicollinearity)의 문제점이 발생할 수 있기 때문에 회귀계수를 이용하는 것보다는 Deng(2007)의 제시한 수정된 IPA에서 편상관분석(partial correlation analysis)을 활용할 것을 제안하였다(Deng, 2007). 중요도의 절대치에 비해 실제 소비자의 지각 변화를 보다 더 잘 설명하게 되고, 전통적 IPA에서 I 사분면과 III 사분면에 속성들이 몰리는 경향을 방지시킬 수 있어(정철·서용석, 2010; Deng, 2007) 유효하지 않은 IPA 결과 때문에 발생할 수 있는 오류를 줄일 수 있게 된다(Deng, 2007).

중국에서 IPA 방법을 이용한 쑤아시에 대한 연구는 2013년부터 시작하여 지금까지 10편 연구가 있다. 이 중에 6편은 전통적 IPA 방법을 이용한 연구로, 쑤아시 관광안내센터(李慧, 2015), 크라운 호텔(裴盈盈, 2018), 쑤아시 논총 관광(王秋娜, 2019; 林, 2019), 유람선에 관한 연구(李惠娟, 2019)이고, 쑤아시 방문한 러시아 관광객에 관한 연구(李慧, 2022)이고, 1편은 陳麗萍(2019)이 Kano 모형을 이용한 Vavra의 수정된 IPA 방법을 사용하여 쑤아시 회의형 호텔 서비스 품질에 관한 연구이다. 쑤아시 관광지에 관한 연구는 劉飛鵬(2013), 蔡道成(2013), 張穎超(2020)의 3편이 있다. 이들은 Martilla & James의 전통적 IPA만을 이용하여 쑤아시 방문객 만족도를 분석하고 개선방안을 제시하였을 뿐 수정된 IPA를 이용한 연구는 지금까지 없다. 또한 쑤아시는 재방문자가 많고 첫 방문자가 인식하는 중요도와 만족도와 재방문자의 그것과 차이가 있을 수 있음에도 불구하고 전체 방문객에 관한 연구만을 실시하였다.

어떤 관광지를 처음 방문하는 관광객과 2회 이상 방문하는 관광객의 중요도와 만족도에는 서로 차이가 있을 것으로 사료된다. 한국 내 IPA 연구도 성별(김영진, 2012), 국적별(김경희, 2013), 방법별(오민재·류재숙, 2016; 임은순·류기상, 2021), 한정식 레스토랑유형별(이동숙·최강화, 2020), 연령별(김경자, 2021), 소득 유형별(최원식·이단·김영중, 2021)로 비교한 연구만 존재할 뿐 방문 횟수에 따른 차이점을 분석

한 연구는 부족한 실정이다. 예비조사 결과 쑤야시의 경우 1회방문보다 2회방문이 많으며 3회이상 방문자는 적고, 그들의 방문목적도 휴가나 여행보다는 부동산 관련으로 사업차 방문하는 것으로 조사되고 있다. 따라서 본 연구는 Deng의 수정된 IPA를 이용하여 쑤야시를 1회 방문객과 2회 방문객을 비교·분석함으로써 차이가 존재하는지 살펴보고, 쑤야시 관광지 방문자를 늘리고 관광 수입을 증가시킬 수 있는 실무적인 방안을 제안하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 관광지의 선택속성

관광지 선택속성이란 소비자들이 관광상품을 선택하는 의사결정 과정에서 심도 있게 고려하는 여러 가지 요인이라고 할 수 있다(엄지영, 2022). 관광지 선택속성은 이용자를 유인할 수 있는 고유한 매력이자 관광객의 욕구와 동기를 충족시킬 수 있는 속성의 집합체로, 관광지를 선택할 때 중요하게 고려되는 판단 기준이 된다(엄수길·이재섭, 2016).

Var & Loftus(1977)는 관광지가 갖고 있는 (자연적, 역사적, 사회적) 요소, 오락 및 쇼핑 시설, 부대시설 및 숙박 시설, 음식의 등 요인으로 17개의 하위특성에 대한 상대적 중요성을 관광 전문가(여행사 직원, 호텔경영인, 관광연구자)들에게 평가하도록 하여, 자연경관, 부대시설, 음식 및 숙박 시설 등을 관광객에게 매력을 주는 속성으로 평가하였다. 권오주(2000)는 방한 중국인 관광객들이 한국 방문 목적지를 선택한 항목에 관한 연구에서는 총 17개 항목(자연경관, 수상 스포츠, 주민 친절성, 교통시설, 숙박 시설, 역사적 유물·유적, 지역 민속행사, 축제, 기후, 쇼핑 시설, 식 음료 시설, 비용, 유흥, 오락 시설, 한국의 지리적 위치, 휴식, 휴양 등)을 선정하였다. 요인 분석을 통해 '이미지', '관광 기본시설', '전통문화', '스포츠 활동' 등 4개 요인을 도출하였고 분산분석을 통해 인구통계학 및 일반적 특성에 따른 관광객의 중요도와 만족도가 집단별 차이 있다는 것을 확인하였다.

김홍렬·윤설민(2008)은 국내 신혼여행 관광지를 선정할 때 결정한 선택속성을 자연경관, 안전, 기온/기후/계절, 관광지 물가수준, 관광 비용의 적정성, 쇼핑 시설, 유흥시설, 숙박 시설, 관광지의 청결도/밀집도, 친절도 및 전반적인 서비스, 관광지까지의 교통 편의성, 유적지 그리고 다문화적 매력, 차별화된 교육 생활 경험을 도출하

였고 '다양하고 쾌적한 숙박 시설'이 신희여행 관광지 선정할 때 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 정병웅·진애나·정유리(2009)은 방한 중국 관광객을 대상으로 한국 관광지 선택속성 IPA 연구에서 기후, 위치, 친절성, 자연경관, 관광 코스트, 기념품, 교통의 편리성, 교통시설의 서비스, 교통 요금, 음식의 다양성, 식음료 비용, 숙박 시설의 청결성, 숙박 요금, 숙박 시설 서비스, 쇼핑 시설의 편리성, 쇼핑 시설의 품질, 쇼핑 가격, 편의시설, 관광 안내시설, 관광 일정 등 20개의 항목을 제시하였다. 분석 결과, 음식 가격, 음식의 다양성, 숙박 요금, 쇼핑 가격, 여행비용 순으로 중요도와 만족도 간 차이가 크게 나타났다. 박종진(2012)은 대전시를 대상으로 도시 관광지 선택속성으로 시설 및 교통, 관광자원, 위락시설, 안내 및 편의성, 관광프로그램 등 5개 요인으로 구성하여 측정하였고 관광자원과 다양한 프로그램 요인은 관광객을 유치한 요인이기에 유지관리 필요하다는 시사점을 얻었다. 인천광역시의 도서(섬)를 중심으로 진행한 선택속성이 만족도, 재방문 및 추천 의도에 미치는 연구에서는 관광지 선택속성을 여가·휴식·경험, 드라마촬영지 매력, 안내 서비스·친절성·숙박 시설, 교통시설·안내 정보·여객시설을 제시하였다(한상겸, 2015).

劉飛鵬(2013)은 쑤야시 관광지 만족도 조사연구에서, 쑤야시 관광지 선택속성을 도시환경, 관광지, 호텔 가격, 호텔 서비스 및 교통시설 편의성, 기후 및 도시 안전, 명승고적 및 교통비, 도시환경, 관광지, 숙박비, 호텔 서비스 및 교통시설 편의, 인문경관, 음식, 쇼핑환경, 유흥시설, 야간 활동, 주민 친절성 등 15개 항목으로 분류해 연구를 진행하였다. 蔡道成(2013)은 쑤야시 관광업 서비스품질 평가에 관한 연구에서 교통, 식사, 숙박, 관광지, 쇼핑, 오락 등 6개 요인을 사용하여 IPA를 실시하였다. 張穎超(2020)은 IPA를 이용한 쑤야시 관광객 만족도 조사에서 테마파크, 위생, 사회 치안, 가이드 태도, 도시교통, 식사, 호텔 환경, 관광지 내에 쇼핑, 편의시설, 도시교통, 안내 시스템 등 28개 항목을 이용하여 쑤야시 관광지 발전의 방안을 제시하였다.

이상의 Var & Loftus(1977), 권오주(2000), 김홍렬·윤설민(2008), 정병웅 외(2009), 박종진(2012), 한상겸(2015)의 연구를 바탕으로 관광자원, 관광상품, 관광환경 및 부대시설, 관광지인지 등의 관광속성을 추출하였고 劉飛鵬(2013), 蔡道成(2013), 張穎超(2020)의 연구에 기초하여 쑤야시 관광 체험활동 비용인 낙하산 비용, 모터보트 비용, 유람선 비용이라는 관광 비용에 대한 속성 3가지의 요인을 추가하여 중요도와 만족도의 차이를 비교 분석하고자 한다. 본 연구에서는 관광지의 선택속성으로 채택된 측정항목은 <표 1>에 정리하였다.

〈표 1〉 선택속성

선택속성		1	2	3	4	5	6	7	8	9
관광자원	자연경관	●	●	●	●	●				
	문화	●								
	인문 경관					●				
관광상품	축제		●							
	쇼핑센터	●	●	●	●				●	
	테마파크									●
	관광기념품								●	
관광환경 및 부대시설	기후		●	●						
	사회 치안									●
	숙박 시설	●	●	●	●		●		●	
	식사	●			●				●	●
	도시교통		●			●	●	●	●	●
	안내 시스템				●	●	●			
	주민 친절성		●	●				●		
	위생									●
	가이드 태도									●
관광비용	낙하산 비용									●
	모터보트 비용									●
	유람선 비용							●		
	관광지 입장료								●	
	공연 입장료									●
	특산품 가격							●		●
관광지인지	지명도									●
	매체 홍보								●	
	다른 관광지와의 차별성								●	●
	다양한 프로그램					●		●		●
	인지도							●		

자료: 1. Var & Loftus(1977), 2. 권오주(2000), 3. 김홍렬·윤설민(2008), 4. 정병웅 외 (2009), 5. 박종진(2012), 6. 한상겸(2015), 7. 劉飛鵬(2013), 8. 蔡道成(2013), 9. 張穎超(2020)

2. IPA(Importance-Performance Analysis)

IPA(Importance-Performance Analysis)는 소비자가 직접 평가한 중요도와 만족도를 이용하여 특정 속성에 대한 파악을 위해 개발된 기법이며 Matrix를 통해 속성들의 상태를 파악할 수 있다(남은경·이승곤, 2018). Martilla & James의 IPA는 중요도와 만족도가 서로 독립적이며 개별 만족도 항목과 전반적 만족도 간에는 선형관계 및 대칭성이 존재해야 하는 가정을 가져야 하나, 실질적으로 중요도와 만족도는 상호 독립적이지 않다는 연구 결과들이 보고되면서 Martilla & James의 IPA를 이용한 경우 해석이 오류가 발생한 가능성이 있다(오민재·류재숙, 2016; 임은순·류기상, 2021; Deng, 2007; Sundram & Gani, 2022). 이를 보완하기 위해 Vavra의 IPA는

Kano Model을 이용하여 전통적 IPA와 같이 X축의 만족도와 Y축의 중요도를 교점으로 하는 IPA grid가 아닌 소비자의 직접 평가에 의한 명시적 중요도(explicit importance)를 X축으로 설정하고, 각 속성차원을 전반적 만족에 의한 회귀계수를 도출하여 내재적 중요도(implicit importance)로 산출한 후 Y축으로 구성하였다. 통계적으로 도출된 내재적 중요도는 직접 측정한 명시적 중요도보다 예측 타당도가 높고, 여러 속성 중 전체 수행 수준에 기여하는 정도 면에서 비교 우위에 있는 요소를 전략적 기회 요소로 선정하므로 설득력이 있다(고민석, 2013; 표성수, 2009).

또한 제시한 IPA 방법은 Deng의 수정된 IPA이다. Vavra의 IPA에서 회귀분석을 실시하기에 다중공선성 문제점이 발생할 수 있기에 회귀계수를 이용하는 것보다는 편상관분석(partial correlation analysis)을 활용할 것을 제안하였다(Deng, 2007). 전통적 IPA에서 발생하는 문제점을 해소하기 위해 Deng(2007)은 기존의 연구에서 직접 조사되던 중요도 항목을 통계기법을 활용하여 상대적 중요도로 변환하여 연구에 적용하는 기법을 제안하였다. 특히, 새롭게 제시된 수정된 IPA는 성취도와 전반적인 만족도를 조사하여, 자연로그로 변환한 뒤 편상관분석을 실행하여 상대적 중요도 값을 활용하였다(윤설민·장희숙, 2020; 이태원·성행남·권진택, 2021). Deng은 수정된 IPA를 통해 전통적 IPA에 적용하는 중요도의 측정에 대한 문제와 비대칭성에 따른 문제점을 보완하였으며, 자연로그로 변형한 성취도 항목과 전반적 만족과의 편상관계수의 활용에 대한 유용성을 강조하였다(오민재·류재숙, 2016). 소비자의 직접 평가 결과인 만족도를 X축으로 자연대수(ln)로 바꾸고 전체 만족도와 편상관계수(PCC)를 Y축, 즉 상대적 중요도, 그리고 각각의 속성을 어떻게 두느냐는 것이다. 이는 중요도의 절대치에 비해 실제 소비자의 지각 변화를 더 잘 설명하게 되고, 전통적 IPA에서 I 사분면과 III 사분면에 속성들이 몰리는 경향을 방지할 수 있어(정철·서용석, 2010; Deng, 2007) 유효하지 않은 IPA 결과로 발생할 수 있는 오류를 줄일 수 있게 된다(Deng, 2007).

2) 쑤야시와 IPA 선행연구

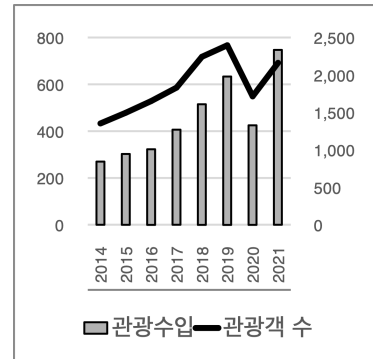
쑤야시는 하이난성의 지방급 시, 일명 녹성(鹿城), 하이난섬의 최남단에 위치한다. 쑤야시는 중국의 유일한 열대 해안 도시로 여름이 길고 겨울이 없고 햇빛이 충분하며 습도 변화도 비교적 안정적이다. 전형적인 열대 해양성 몬순 기후와 독특하고 종합적인 기후 자원으로 중국에서 가장 유명한 겨울 휴양지 중 하나이며 일명 '동양의 하와이'로 불리는 아름다운 열대 해변 풍광으로 2019년 2,396만3,300명, 2020년 Covid-19 방역 일상화하여 1,714만 명으로 다소 감소하였으나, 2021년 2,162만400명으로 매년 10~20%의 성장률을 보인다. 관광객이 증가함에 따라 관광 수입도 증가

하여 2021년 쑤야시 관광업 총수입은 747억 300만 위안으로 매년 20% 이상의 성장률을 보인다. 정리한 결과는 <그림 1>, <표 2>에 제시하였다.

〈표 2〉 쑤야시 관광객수와
관광수입: 2014-2021년

년도	관광객 수	증가율 (%)	관광수입	증가율 (%)
2014	1,352.76		269.73	
2015	1,495.73	10.57	302.31	12.08
2016	1,651.58	10.42	322.4	6.65
2017	1,830.97	10.86	406.17	25.98
2018	2,242.57	22.48	514.73	26.73
2019	2,396.33	6.86	633.19	23.01
2020	1,714.4	-28.46	424.74	-32.92
2021	2,162.04	26.11	747.03	75.88

자료: 쑤야시 관광청, 단위:만 명, 억 위안



〈그림 1〉 쑤야시 관광객과
관광수입: 2014-2021년

쑤야시에 관한 IPA 연구는 2013년부터 발견되고 있다. 劉(2013), 蔡(2013), 張(2020) 등은 Martilla & James의 전통적 IPA를 이용하여 쑤야시 관광지에 관한 연구를 진행하였다. 劉飛鵬(2013)은 Martilla & James의 전통적 IPA를 이용한 쑤야시 관광객 만족도 조사에 관한 연구에서 인문 경관, 식사, 쇼핑, 오락 시설, 야간생활, 주민친절성 등 항목은 '집중 개선'에 속하였는 것으로 분석되었고 쑤야시 정부가 규제 강도를 강화하여, 쑤야시의 인문 역사 유적을 보호하고, 식사, 쇼핑환경을 개선해야 한다는 제안을 하였다. 蔡道成(2013)의 연구에서 교통, 식사, 관광지 내의 종업원 서비스품질, 오락 시설 등 항목이 쑤야시 방문한 관광객이 중시하지만, 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이러한 이유는 우선 쑤야시 교통 간선이 상대적으로 적고 좁으며, 도로의 표지가 명확하지 않거나 적으며 그리고 쑤야시 정부의 도시 문명에 대한 관리가 상대적으로 미흡하다. 그리고 쑤야시 외식업이 상대적으로 낙후되어 있고 종업원에 대한 감독이 부족하다. 張穎超(2020)의 연구에서는 쑤야시 방문한 관광객이 식사 환경, 위생에 대한 만족도가 가장 낮아 쑤야시 관광지의 전반적 만족도가 떨어졌다는 분석결과를 얻었다. 따라서 張穎超(2020)은 쑤야시 법률 의식을 강화하고, 관광시장 감독 체제를 완비해야 하고 사고 처리 능력을 높이고, 합리적인 보상을 습득해야 한다는 제안을 하였다. 3편의 연구를 종합해 보면 쑤야시를 방문한 관광객이 식사 환경, 도시교통 등 항목에 대한 중시하지만, 만족감이 낮다는 것으로 분석하였고 공통으로 정부가 감독을 강화해야 하는 실무적 시사점을 제시하였다.

국내 수정된 IPA를 이용한 선행연구를 살펴보면 오민재·류재숙(2016)은 인천차이

나타운의 관광 매력성 평가에 관한 연구에서 전통적 IPA와 2가지 수정된 IPA를 비교하였다. 임은순·류기상(2021)은 방한 베트남 관광객의 쇼핑관광 선택속성에 관한 연구에서 전통적 IPA와 2가지 수정 IPA를 비교하였다. 국내 전통적 IPA와 수정된 IPA 비교한 연구를 살펴보면 전통적 IPA의 문제점인 중요도와 만족도 항목 상호 독립하지 않아 IPA grid의 I 사분면과 III 사분면에 대부분 속성이 몰리는 경향이 있다는 것을 확인하였고 수정된 IPA가 전통적 IPA의 문제점을 어느 정도 보완하였다는 것을 확인하였다. 따라서 본 연구는 쑤야시 방문한 1/2회 관광객을 대상으로 각각 Deng의 수정된 IPA를 실시하고 어떠한 인식의 차이 있는가 비교해보고자 한다.

III. 연구방법

1. 측정도구 및 설문지 구성

관광지 선택속성은 Var & Loftus(1977), 권오주(2000), 김홍렬·윤설민(2008), 정병웅 외(2009), 박종진(2012), 한상겸(2015), 劉飛鵬(2013), 蔡道成(2013), 張穎超(2020) 등의 연구를 기반으로 선택속성을 추출하고, 설문지를 구성하여 총 27개 항목으로 구성하였다. 본 연구의 설문지는 Likert 5점 척도로 1점은 ‘전혀 만족하지 않는다’에서 5점은 ‘매우 만족한다’로 측정하였다. 본 조사에 들어가기 전 관광 분야의 전문가들에게 측정문항들이 적합한지를 의뢰하여 검토하였고, 연구자가 중국어로 번역한 후 중국인들을 대상으로 예비조사를 실시하여 어렵거나 의미가 힘든 문장들을 수정해서 보완하여 설문지로 최종적으로 사용하였다. 응답자의 특성과 관련 11개 문항(성별, 연령, 가정 월소득, 방문횟수, 방문목적, 결혼 여부, 교육수준, 직업, 체류한 기간, 동반자, 정보 원천)은 명목·서열·등간·비율척도로 측정하였다. Martilla & James의 전통적 IPA 중에 중요도와 만족도 상호 독립하지 않은 문제점을 최소화하기 위해 중요도 문항을 먼저 배치하고 인구통계학적 문항과 전반적 만족도를 넣고 다시 만족도를 묻는 방식으로 구성하였다.

2. 조사설계 및 분석방법

본 연구는 최근 2년 동안 쑤야시를 방문한 경험이 있는 중국인들을 대상으로 중국 설문조사 회사(問卷星)를 통해서 2021년 8월 30일~9월 12일까지 설문조사를 진행하였다, 총 269부의 설문지를 수집하였고, 그중 응답이 불성실한 24부를 제외한

245부를 유효표본으로 사용하였다. 본 연구를 위해 수집된 자료를 SPSS 23.0을 이용하여 표본의 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였고, 측정항목의 신뢰도 및 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 관광지 선택 속성의 중요도-만족도 간의 차이를 보하기 위해 대응표본 T-test분석을 실시하였고, Deng의 수정된 IPA에서 상대적 중요도를 도출하기 위해 만족도를 자연로그(ln)로 변경한 후 편상관분석을 실시하여 전반적 만족과의 편상관계수(PCC)를 도출하여 IPA 그리드를 작성하였다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 특성

본 연구의 응답자들은 남성 150명(61.2%), 여성 95명(38.8%), 연령대는 41~50세 92명(37.6%)으로 주를 차지하였다. 결혼 여부는 기혼 196명(80%), 교육수준은 고졸 152명(62%)으로 가장 많다. 월평균 소득은 10,001~15,000위안과 5,001~10,000위안이 각각 88명(35.9%)과 68명(27.8%)으로 가장 많다. 직업은 자영업 100명(40.8%), 회사원 65명(26.5%)으로 가장 많다. 방문횟수는 2회 165명(67.3%)으로 1회 80명(32.7%)보다 두 배 정도 많은 것으로 나타났고 방문목적은 친구, 연인이나 가족 만남은 84(34.3%)로 거의 표본의 1/3을 차지하였다. 표본의 인구통계학 및 일반적 특성은 <표 3>에 제시하였다.

〈표 3〉 표본의 인구통계학 및 일반적 특성

구분	세부항목	빈도 (명)	비율 (%)	구분	세부항목	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남성	150	61.2	결혼 여부	미혼	47	19.2
	여성	95	38.8		기혼	196	80
연령	21~30세	66	26.9		교육 수준	기타	2
	31~40세	46	18.8	고졸		152	62
	41세~50세	92	37.6	전문대졸		71	29
	50~60세	33	13.5	대졸		11	4.5
	60세이상	8	3.3	대학원졸	11	4.5	
	가정 월소득	5,000위안 이하	14	5.7	직업 (군인, 경찰 포함)	자영업	100
5,001~10,000위안		68	27.8	회사원		65	26.5
10,001~15,000위안		88	35.9	공무원		30	12.2
15,001~20,000위안		55	22.4	학생		18	7.3
20,00위안 이상		20	8.2	기타		32	13.1
방문 횟수	1회	80	32.7	체류 한 기간	당일	9	3.7
	2회	165	67.3		1박2일	93	38
방문 목적	친구, 연인이나 가족 만남	84	34.3		2박3일	84	34.3
					3박4일	38	15.5
					4박5일	8	3.3
				5박6일 이상	13	5.3	
				혼자	72	29.4	
	경치 감상 및 기분전환	80	32.7	동반 자	친구/동료	66	26.9
가족/친지				56	22.9		
해상 실크로드 문화 체험	81	33.1	정보 원천	연인	51	20.8	
				광고	81	33.1	
				(TV,라디오,신문) 입소문	78	31.8	
합계		245	100		홈페이지	86	35.1
					합계	245	100

2. 신뢰성 및 타당성 분석

쑤야시 관광지 선택속성의 타당성과 신뢰성을 분석하기 위하여 Varimax 회전 방식에 의해 직교 회전을 실시하고 탐색적 요인분석을 실시하였다. 쑤야시 관광지의 선택속성에 대한 요인추출은 주성분 분석을 사용하였고, 요인수의 결정은 고유치가 1.0이상, 요인 적재량이 0.4이상의 3 3 개 문항을 추출하여 각 요인별로 의미를 부여하였다. 쑤야시 관광지의 선택속성에 대한 분석결과 총 분산설명력은 67.636%이며, KMO값은 0.911이고, Barlett의 구형성 검정치는 $\chi^2=4237.923(df=351, p<.000)$ 로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 관광지의 선택속성에 대한 분석 결과 추출된 총 3 3 개 문항은 고유치가 1.0이상 5개의 요인이 도출되어, 각각 ‘관광자원’, ‘관광환경

및 부대시설', '관광 상품', '관광지 인지', '관광 비용'로 명명하였다. 선택속성의 각 요인에 대한 Cronbach's α 값이 0.6이상으로 나타나 신뢰성이 있는 것으로 나타났다. 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 <표 4>에 제시하였다.

〈표 4〉 선택속성에 대한 요인분석 및 신뢰도 검증

요인명	선택속성	요인 적재량	공통성	고유값 (분산%)	Cronbach's α
요인1 관광자원	자연경관	0.69	0.711	2.152 (7.971)	0.780
	문화	0.51	0.584		
	인문 경관	0.70	0.798		
요인2 관광상품	축제	0.67	0.738	2.268 (8.400)	0.78
	쇼핑센터	0.64	0.605		
	테마파크	0.56	0.688		
	관광기념품	0.83	0.726		
요인3 관광환경 및 부대시설	기후	0.59	0.53	5.394 (19.979)	0.913
	사회 치안	0.68	0.665		
	숙박 시설	0.76	0.664		
	식사	0.74	0.682		
	도시교통	0.73	0.681		
	안내 시스템	0.61	0.599		
	주민 친절성	0.52	0.57		
	위생	0.72	0.69		
	가이드 태도	0.64	0.595		
요인4 관광비용	낙하산 비용	0.78	0.691	4.488 (16.621)	0.881
	모터보트 비용	0.81	0.709		
	유람선 비용	0.81	0.736		
	관광지 입장료	0.59	0.626		
	공연 입장료	0.66	0.604		
	특산품 가격	0.64	0.568		
요인5 관광지인지	지명도	0.87	0.775	3.96 (14.667)	0.919
	매체 홍보	0.86	0.765		
	다른 관광지와의 차별성	0.81	0.706		
	다양한 프로그램	0.87	0.782		
	인지도	0.87	0.774		

요인추출은 주성분 분석, 요인회전 : Varimax 회전 이용 KMO: 0.911, Bartlett's 근사 χ^2 : 4237.923(df=351, p=0.000), 총분산설명력=67.636%

3. 대응표본 T-검정

첫째, 썬야시 관광지에 방문횟수 1회인 관광객을 대상으로 대응표본 T-검정결과, 만족도 평균값은 3.40, 중요도 평균값은 3.84이다. 대응표본 T-test결과, 관광지의 선택속성에 대한 27개 항목 중에 23개 항목이 유의하고, 이 중의 19개 항목이 I-P가 양수인 것으로 나타나 썬야시 관광지를 1회 방문한 관광객은 만족스럽지 못하게 느끼고 있는 항목이라고 알 수 있다.

둘째, 방문횟수 2회인 경우에 만족도 평균값은 3.48이었고 중요도 평균값은 3.81이다. 대응표본 T-검정결과, 관광지의 선택속성에 대한 27개 항목 가운데 21개 항목이 유의하고, 나머지 자연경관, 문화, 축제, 쇼핑센터, 테마파크, 공연입장료 등 6개 항목은 만족도와 중요도 간에 차이가 없다. 유의하게 나타난 21개 항목 중 지명도, 매체 홍보, 다양한 프로그램, 인지도 등 4항목 외에 다른 17개 항목은 기대에 미치지 못한다는 것으로 나타났다.

셋째, 1회 관광객과 2회 관광객으로 실시한 대응표본 T-검정결과를 비교한 결과, ‘자연경관’, ‘테마파크’, ‘공연 입장료’ 등 3개 항목은 방문횟수 1회인 관광객에 대해서 중요도 만족도 간에 차이가 유의하게 나타나는 반면 방문횟수 2회인 관광객에 대해서 차이가 없었다. 그리고 ‘다른 관광지와의 차별성’은 2회 관광객 경우에 유의하게 나타나는 반면 1회 관광객 경우에 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이는 첫 방문자의 경우에는 ‘자연경관’, ‘테마파크’, ‘공연입장료’를 중요하게 인지하지만, 2회 방문자에는 이미 경험한 바가 있으므로 중요하게 인식을 하지 않다는 반면, 재방문자는 다른 관광지와의 차별성에 더 중요하게 인지하기 때문이라고 해석할 수 있다. 방문횟수 1/2회인 관광객을 대상으로 각각 실시한 대응표본 T-test결과는 <표 5>에 제시하였다.

<표 5> 만족도와 중요도의 차이 비교 (방문횟수 : 1 / 2 회)

문항	방문횟수 : 1 회					방문횟수 : 2 회				
	중요도 (I)	만족도 (P)	대응 차이		Deng의 IPA	중요도 (I)	만족도 (P)	대응 차이		Deng의 IPA
	평균	평균	I-P	t	PCC	평균	평균	I-P	t	PCC
자연경관	4.51	4.34	0.18	2.40*	-0.175	4.10	4.08	0.02	0.75	0.092
문화	4.15	3.81	0.15	1.48	0.093	3.77	3.72	0.06	0.96	-0.031
인문경관	4.26	4.00	0.64	5.15***	0.152	4.02	3.84	0.18	3.723***	0.160
축제	3.75	3.63	0.13	1.29	-0.032	3.91	3.84	0.07	1.22	0.059
쇼핑센터	3.86	3.85	0.01	0.12	0.049	3.91	3.82	0.09	1.68	-0.049
테마파크	4.04	4.00	0.29	2.84**	-0.076	3.93	3.84	0.10	1.92	-0.063
관광기념품	3.76	3.45	0.31	2.79**	-0.011	3.91	3.79	0.12	2.05*	0.019
기후	4.24	4.03	0.21	2.15*	0.076	3.99	3.79	0.20	3.76***	-0.019
사회치안	4.39	2.86	1.53	13.23***	-0.098	3.99	2.78	1.21	18.18***	-0.025
숙박시설	4.35	3.92	0.43	4.05***	0.075	4.00	3.79	0.21	3.21**	-0.006
식사	4.34	2.51	1.83	17.15***	0.032	4.05	2.59	1.46	15.47***	-0.029
도시교통	4.38	3.85	0.53	4.99***	0.215	3.96	3.81	0.15	2.95**	-0.050
안내시스템	4.26	3.85	0.41	4.25***	0.201	3.86	3.73	0.13	2.71**	0.076
주민친절성	4.19	3.70	0.49	4.50***	-0.170	3.96	3.84	0.12	2.04**	0.030
위생	4.49	3.87	0.61	5.86***	0.213	4.05	3.82	0.23	4.62***	0.067
가이드태도	4.34	2.61	1.73	15.33***	0.061	4.10	2.68	1.42	22.10***	0.187
낙하산비용	4.01	2.58	1.44	13.49***	-0.231	3.76	2.68	1.09	13.65***	0.033
모터보트비용	3.97	2.50	1.48	14.43***	0.302	3.86	2.51	1.35	22.27***	-0.099

유람선비용	3.97	2.45	1.53	14.09***	0.247	3.85	2.50	1.35	24.02***	0.115
관광지입장료	4.14	3.69	0.45	4.41***	0.208	4.02	3.88	0.13	2.80**	0.035
공연입장료	3.94	3.56	0.38	3.31***	0.018	3.79	3.76	0.03	0.52	0.127
특산품가격	4.01	2.15	1.86	15.48***	-0.027	3.87	2.52	1.35	15.01***	-0.150
지명도	2.65	4.38	-1.73	-15.14***	-0.155	3.31	3.96	-0.65	-7.62***	-0.062
매체홍보	2.63	4.44	-1.81	-17.45***	0.323	3.30	4.04	-0.74	-9.33***	0.029
다른관광지 와의차별성	2.56	2.43	0.14	1.46	-0.108	3.18	2.50	0.69	9.74***	0.024
다양한 프로그램	2.60	4.38	-1.78	-14.87***	-0.017	3.26	3.96	-0.70	-7.55***	0.091
인지도	2.58	4.30	-1.73	-14.62***	-0.103	3.27	3.98	-0.70	-8.29***	0.052

1)* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

4. IPA결과

1) Deng의 수정된 IPA 결과비교:1회/2회

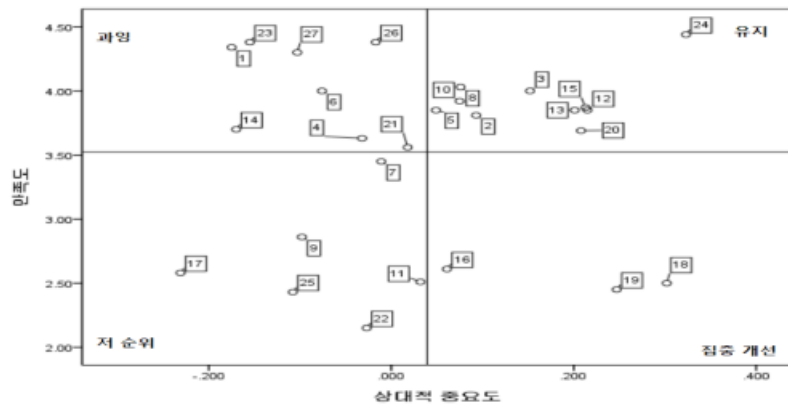
첫째, 1회/2회 관광객의 항목별 분석결과, 1회 관광객 상대적중요도 평균값은 0.039, 만족도 평균값은 3.52이고 2회 관광객 관광객의 상대적중요도 평균값은 0.023, 만족도 평균값은 3.48이다. 이를 교점으로 해서 IPA 매트릭스를 설정하였다. 그 결과는 <그림 2>, <그림 3>에 나타나고 있고, 이를 정리한 것이 <표 6>이다.

첫째, 문화, 쇼핑센터, 기후, 숙박시설, 도시교통 등 항목은 1회 관광객 경우에 '유지'에 속하였지만 2회인 경우에 '과잉'에 속하는 것으로 나타났다.

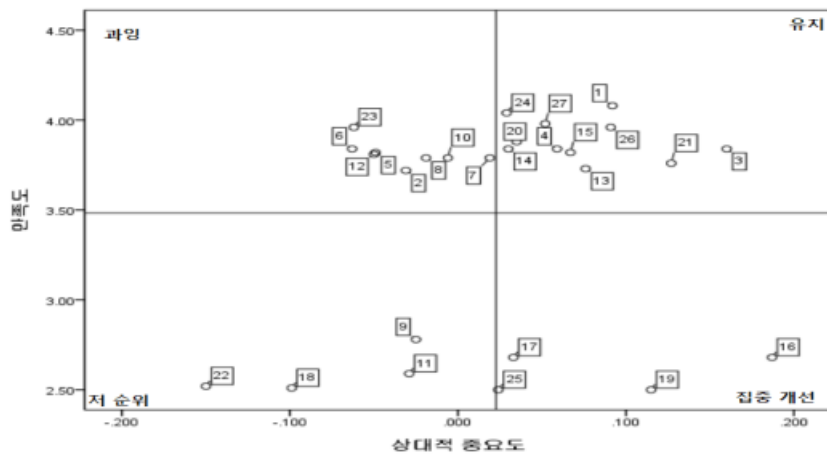
둘째 자연경관, 축제, 주민 친절성, 공연입장료, 다양한 프로그램, 인지도 등 항목은 1회 관광객 경우에 '과잉'에 속하였지만 2회 관광객 경우에 '유지'에 속하는 것으로 나타났다.

셋째, 낙하산 비용, 다른 관광지와의 차별성 등 항목은 1회 관광객 경우에 '저 순위'에 속하였지만 2회 관광객 경우에 '집중 개선'에 속하였고 모터보트 비용은 1회 관광객 경우에 '집중 개선'에 속하였지만 2회 방문객 경우에 '저 순위'에 속하는 것으로 나타났다.

넷째, 관광기념품 항목을 1회 관광객 경우에 '저 순위'에 속하였지만 2회 관광객 경우에 '과잉'에 속하였다. 비교분석을 통해 1회 방문자와 2회 방문자의 선택속성의 중요도-만족도 매트릭스간에 차이가 있다는 것을 확인하였다.



〈그림 2〉 방문횟수:1회



〈그림 3〉 방문횟수:2회

<표 6> Deng의 수정된 IPA결과 비교(1-2회)

사분면	방문횟수 : 1 회	방문횟수 : 2 회
제I사분면	현상 유지(10개 항목)	현상 유지(11개 항목)
높은 중요도, 높은 만족도 현상유지	2, 3, 5, 8, 10, 12, 13, 15, 20, 24	1, 3, 4, 13, 14, 15, 20, 21, 24, 26, 27
제II사분면	과잉 노력(8개 항목)	과잉 노력(8개 항목)
낮은 중요도, 높은 만족도 과잉 노력	1, 4, 6, 14, 21, 23, 26, 27	2, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 23
제III사분면	저 순위 (6개 항목)	저 순위 (4개 항목)
낮은 중요도, 낮은 만족도 저 순위	7, 9, 11, 17, 22, 25	9, 11, 18, 22
제IV사분면	집중 개선(3개 항목)	집중 개선(4개 항목)
높은 중요도, 낮은 만족도 집중 개선	16, 18, 19	16, 17, 19, 25

1=자연경관, 2=문화, 3=인문경관, 4=축제, 5=쇼핑센터, 6=테마파크, 7=관광기념품, 8=기후, 9=사회치안, 10=숙박시설, 11=식사, 12=도시교통, 13=안내시스템, 14=주민친절성, 15=위생, 16=가이드태도, 17=낙하산비용, 18=모터보트비용, 19=유람선비용, 20=관광지입장료, 21=공연입장료, 22=특산물가격, 23=지명도, 24=매체홍보, 25=다른관광지와차별성, 26=다양한프로그램, 27=인지도

V. 결론 및 시사점

본 연구는 쏘야시 방문한 1/2회 관광객의 관광지 선택속성의 차이를 알아보기 위하여 Deng의 수정된 IPA를 실시하였고 관광객 인식의 차이와 개선 사항에 관한 결론 및 실무적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 쏘야시 관광지 선택속성의 중요도와 만족도 간의 차이를 알아보기 위해 1회/2회 관광객을 대상으로 각각 대응표본 T-test를 실시하였다. 1회/2회 관광객으로 실시한 대응표본 T-검정결과를 비교한 결과, ‘자연경관’, ‘테마파크’, ‘공연입장료’의 3개 항목은 방문횟수 1회인 관광객에서는 중요도가 만족도보다 큰 차이가 있는 것으로 나타나 반면에 방문횟수 2회인 관광객에 대해서 차이가 없다. 한편 ‘다른 관광지와의 차별성’은 2회 관광객 경우에 유의한 반면 1회 관광객 경우에 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 처음 쏘야시를 방문한 관광객은 자연경관, 테마파크, 공연입장료 등 3개 항목에 대해 중시하지만 만족하지 못하고 있고, 2회 관광객은 쏘야시 관광지와 다른 관광지의 차별성을 중요하게 생각한다고 해석할 수 있다.

둘째, 쏘야시 방문한 1/2회 방문객 선택속성 인식의 차이 알아보기 위하여 각각 Deng의 수정된 IPA 실시하였고 비교분석을 실시하였다. 우선 문화, 쇼핑센터, 기후, 숙박 시설, 도시교통 등 항목은 1회 관광객 경우에 ‘유지’에 속하였지만 2회인 경우

에 '과잉'에 속하였다. 따라서 이들 항목은 쑤야시 방문 경험이 없는 관광객을 유치하는 항목이라고 해석될 수 있으므로 유지 관리하며 더 많은 관광객을 끌어들 수 있다.

셋째, 자연경관, 축제, 주민 친절성, 공연입장료, 다양한 프로그램, 인지도 등 항목은 1회 관광객 경우에 '과잉'에 속하였지만 2회 관광객 경우에 '유지'에 속하였다. 따라서 이들 항목은 쑤야시 방문객 중 가장 큰 비중을 차지한 재방문자를 유지한 항목이기에 유지관리해야 쑤야시 관광지 재방문을 높일 수 있다.

넷째, 낙하산 비용, 다른 관광지와의 차별성 등 항목은 1회 관광객 경우에 '저 순위'에 속하였지만 2회 관광객 경우에 '집중 개선'에 속하였고 모터보트 비용은 1회 관광객 경우에 '집중 개선'에 속하였지만 2회 방문객 경우에 '저 순위'에 속하였다. 쑤야시는 중국 유일한 열대 해안 관광도시로서 특색 프로그램(낙하산, 모터보트)에 대한 감독을 강화하고 만족도를 높이야 하며 쑤야시의 우세를 충분히 발휘해야 하고 쑤야시 특색 관광도시로 발전해야 재 방문을 높이고 관광시장에 도움이 될 수 있다는 점을 시사한다고 할 수 있다. 한편 쑤야시의 특색을 지닌 관광상품을 개발시켜야 다른 관광지와의 차별성을 높일 수 있다.

다섯 번째, 관광기념품 1회 관광객 경우에 '저 순위'에 속하였지만 2회 관광객 경우에 '과잉'에 속하였다. 따라서 관광기념품은 모든 관광객에 대해서 거의 중요하지 않아 관광기념품에 대한 투입을 감소해야 한다.

본 연구는 최근 2년 동안 쑤야시를 방문한 1/2회 관광객을 대상으로 Deng의 IPA를 실시하였다. 분석 결과를 통해 1회, 2회 관광객이 같은 항목에 대한 인식의 차이가 있다는 결론을 밝혔다. 예를 들면 문화, 쇼핑센터, 기후, 숙박 시설, 도시교통 등 항목은 1회 관광객 경우에 중시하지만 2회 관광객 경우에 중시하지 않는다. 그 이유는 2회 관광객이 이들 항목을 한 번 체험해 보기 때문에 다른 항목에 더욱 중시한다. 따라서 1회, 2회 관광객 인식의 차이를 밝혀 제시한 방안이 더욱 효율성이 있다고 할 수 있다.

본 연구는 劉(2013), 蔡(2013), 張(2020) 등의 전통적 IPA를 이용한 쑤야시 관광지 서비스품질에 관한 연구와 달리 방문횟수에 따른 각각 전통적 IPA의 문제점을 많이 개선할 수 있는 Deng의 수정된 IPA를 이용하여 연구를 진행하였다. 실증 분석을 통해 관광지 방문횟수 또는 방문경험에 따른 관광지 선택속성이 차이가 있다는 것을 확인하였다는 데 의의가 있다. 그리고 본 연구는 劉(2013), 蔡(2013), 張(2020) 등의 분석 결과와 실무적 시사점 간에 비교한 결과, 위생과 도시교통은 '집중 개선'에 속하였지만 본 연구에서는 '유지'에 속하였다. 따라서 현재 쑤야시 관광지는 위생, 도시교통 등은 많이 개선하였다는 것을 확인하였다. 그리고 식사, 사회치안 등 항목은

선행연구에서 '집중 개선'에 속하였고 본 연구에서도 '집중 개선'에 속하였다. 따라서 식사 환경 나쁘고 사회치안 불안전 등 문제점은 지금까지 개선되지 않다는 것을 의미한다.

본 연구의 싼야시 관광객을 1회와 2회 방문객으로 구분하여 Deng의 수정된 IPA로 세분화하여 비교분석하고, 이를 통해 싼야시의 재방문자를 증가시키기 위한 실무적인 방안을 제안하였다. 그럼에도 불구하고 본 연구의 한계점은 동반자 유형에 따라서 중요도가 다를 수 있는데 이를 분석하지 못했다. 그리고 본 연구의 표본 중에 기혼자 수가 미혼자 수에 4배 정도 많았다. 하지만 최근 미혼자 수도 많아 향후 연구에서 대상자의 혼인 상태를 확인해서 고르게 분포될 수 있도록 해야 한다. 또한 Covid-19로 인하여 중국인만 연구대상으로 하였다는 점이다. 싼야시는 국제 관광지로 적극적으로 개발할 예정이어서 향후 연구에서 중국뿐 아니라 외국인 관광객을 더 많이 확보해 조사하면 새로운 가치 있는 연구 성과가 있을 것으로 사료된다.

참고문헌

-
- 김경자(2021). IPA분석을 활용한 배달앱 이용고객의 선택속성에 관한연구: 연령대 차이를 중심으로. *관광경영연구*, 25(3), 43-62.
- 김경희(2013). IPA분석을 활용한 한식 레스토랑 선택속성에 관한 연구- 한, 중, 일 비교 -. *외식경영연구*, 16(5), 125-146.
- 김영진(2012). IPA를 활용한 수학여행 선택속성에 관한 연구 - 남·여학생간의 차이를 중심으로 -. *관광경영연구*, 16(4), 37-52.
- 김정매·이원옥(2020). 관광동기에 따른 문화유산 관광도시 선택속성의 중요도-만족도 분석: 전주한옥마을 사례를 중심으로. *MICE관광연구(구컨벤션연구)*, 20(2), 163-185.
- 김홍렬·윤설민(2008). 국내외 신희여행목적지 포지셔닝 및 선택에 영향을 미치는 관광지 속성에 관한 연구. *관광연구*, 23(1), 275-293.
- 고민석(2013). 노인요양병원 입원환자가 지각하는 의료서비스품질 평가-Kano 모델에 근거한 Revised IPA를 활용. *보건의료산업학회지*, 7(1), 133-144.
- 권오주(2001). 방한 중국인 관광객의 관광행동에 관한 연구. 석사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 남은경·이승곤(2018). 수정 IPA를 활용한 역사문화 관광지 선택속성 평가 연구: 대가야 역사문화 관광지 고령군 관광객을 대상으로. *관광연구저널*, 32(7), 171-182.
- 박종진(2012). 도시관광 선택속성이 참여의사에 미치는 영향에 관한 연구-당일여행과 숙박여행 선호 집단의 영향력 차이를 중심으로. *관광경영연구*, 16(3),

141-160.

- 박종찬(2011). 라이프스타일유형에 따른 해양관광지 선택행동에 관한 연구. 호텔관광연구, 13(4), 1-16.
- 박종찬(2012). 해양관광지 방문객의 개인가치에 따른 관광참여 제약요인. 호텔관광연구, 14(1), 17-30.
- 봉미희·한주형(2020). 내국인 관광객의 도시 관광지 선택속성 중요도-만족도 연구:서울지역을 중심으로. 이벤트컨벤션연구, 38(0), 81-100.
- 신형섭(2019). 도시관광지 선택속성에 따른 관광객의 지각된 가치가 만족 및 행동의도에 미치는 영향: 익산을 방문한 관광객을 대상으로. 호텔관광연구, 21(2), 45-60.
- 엄지영(2022). 개인 가치가 관광지 선택속성에 미치는 영향 연구: Z세대 일본 관광객을 중심으로. 무역연구, 18(1), 343-359.
- 염수길·이재섭(2016). 객관적 지식수준 차이에 따른 도시관광 선택속성의 중요도와 성취도에 관한 연구. 관광레저연구, 28(7), 37-56.
- 오민재·류재숙(2016). 전통적 IPA와 수정 IPA의 비교: 인천차이나타운의 관광매력성 평가. 관광연구저널, 30(7), 129-142.
- 우하승·윤지환(2022). 전통적 IPA와 수정 IPA를 활용한 휴양형 리조트 서비스품질 분석. 관광연구저널, 36(7), 67-81.
- 원김프영·임은순·류기상(2021). 방한 베트남 관광객의 쇼핑관광 선택속성: 전통적 IPA와 수정 IPA의 비교. 관광학연구, 45(2), 175-195.
- 윤설민·장희숙(2020). 수정된 중요도-성취도 분석을 활용한 지역관광 이미지 평가: 대전 지역을 중심으로. 호텔관광연구, 22(3), 1-14.
- 이동숙·최강화(2020). 한정식 레스토랑의 유형에 따른 고객의 선택속성에 대한 연구: IPA 분석을 기반으로. 관광경영연구, 24(7), 285-307.
- 이재곤·한금희·김정아(2013). 관광자의 방문경험에 따른 관광동기 및 관광자행동의도 비교연구: 최초방문자와 재방문자의 비교를 중심으로. 관광연구, 28(3), 269-289.
- 이태원·성행남·권진택(2021). 수정된 IPA 기법을 적용한 오디오북 서비스품질에 관한 연구. 정보시스템연구, 30(4), 329-347.
- 이형래·서용모(2013). 와인전문 레스토랑의 서비스 스케이프, 고객만족 및 재 방문요인에 대한 IPA분석. 외식경영연구, 16(4), 161-184.
- 정병웅·진애니·정유리(2009). 방한 중국인 관광객들의 관광지 선택속성 중요도-만족도 연구. 사회과학연구, 48(2), 165-184.
- 정철·서용석(2010). 국내 관광학연구에 사용된 중요도-성취도 분석(IPA)의 재고찰.

- 관광연구논총, 22(1), 119-137.
- 채예병(2009). 방문경험에 따른 관광지 선택 이미지 중요도·성취도 분석. *관광레저연구*, 21(4), 75-92.
- 최설매(2004). IPA분석에 의한 방한 중국인관광객의 관광지 선택속성과 만족에 관한 연구. 석사학위논문. 동아대학교 대학원.
- 최용훈(2008). 관광지 선택속성이 관광객 만족과 재방문의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 최원식·이단·김영중(2021). IPA 기법을 활용한 한우 선택속성에 관한 연구: 연령대와 소득 유형에 따른 차이 분석. *외식경영연구*, 24(2), 103-122.
- 표성수(2009). 중요도-수행도 분석연구의 개성에 관한 연구. *관광학연구*, 33(4), 227-251.
- 한상겸(2015). 인천광역시 도서의 선택속성이 만족도, 재방문 및 추천의도에 미치는 영향-신도, 시도, 모도를 중심으로. *한국도서연구*, 27(2), 51-68.
- Deng, W.(2007). Using a revised importance-performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. *Tourism Management*, 28(5), 1274-1284.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S.(1984). Attractive quality and must-be quality. *The Journal of Japanese Society for Quality Control*, 1984(14), 39-48.
- Martilla, J. A., & James, J. C.(1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 13-17.
- Sanya City Tourism Authority(2019). *Tourism Report*.
- Sanya City Tourism Authority(2021). *Tourism Report*.
- Sundram, S. D., & Gani, A. A.(2022). Importance Performance Analysis (IPA) on Tourism Destination Competitiveness in Mabul Island. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(2), 110-129.
- Var, T. R., Beck, A. D., & Loftus, P.(1977). Destination of Touristic Attractiveness of the Toristic Area in British Columbia. *Journal of Travel Research*, 15(3), 23-29.
- 蔡道成(2013). 三亞觀光旅遊服務質量調查研究——基於IPA方法. *China Market*, 2013(20), 68-70.
- 陳麗萍(2019). 基於Kano-IPA分析模型的三亞會議酒店服務質量提升研究. Master dissertation. Hainan University.
- 曹雪 & 廖民生(2021). 三亞入境旅遊市場結構分析及發展對策. *Journal of Hainan*

- Institute of Tropical Oceanography*, 28(04),75-85.
- 裴盈盈(2018). 基於顧客感知差異的五星級酒店服務質量分析——以三亞市中心皇冠假日酒店爲例. *China Collective Economy*, 2018(20), 58-59.
- 鞏慧琴(2018). 三亞候鳥遊客行爲特徵分析. *China Circulation Economy*, 2018(34), 89-90
- 康慧(2018). 三亞海洋旅遊產業化分析. *Tourism Overview*, 2018(18), 91-93.
- 劉飛鵬(2013). 基於IPA方法的三亞市遊客滿意度調查研究. *Shaanxi Education*, 2013(7), 231-232.
- 李慧(2015).基於IPA分析法的旅遊諮詢中心遊客滿意度研究——以三亞市爲例. *Enterprise Technology Development*, 34(35), 125-127.
- 李慧(2022). 三亞俄語國家旅遊滿意度分析與提高——基於互聯網的考察. Master dissertation. Hainan University.
- 李惠娟(2019). 三亞遊艇旅遊體驗研究. Master dissertation. Hainan University.
- 林燕華(2019). 基於IPA方法的三亞鄉村旅遊服務質量提升策略研究. Master dissertation. Hainan University.
- 王秋娜(2019). 基於IPA分析的鄉村旅遊遊客滿意度研究——以三亞中廖村爲例. *Vacation Tourism*, 2019(02), 39-41.
- 張穎超(2020). 基於IPA分析方法的三亞遊客滿意度研究. *Guangxi Quality Supervision Guide*, 2020(04), 231-232.

2023년 6월 26일 원고 접수

2023년 7월 16일 수정본 접수

2023년 7월 29일 최종 수정본 접수 및 게재확정
3인 익명심사 필

