

11-1320082-000013-09

ISSN 1738-2963



2016 제1호  
**치안정책연구**

The Journal of Police Policies

2016. 5 (제30권 제1호)

**치안정책연구소**  
POLICE SCIENCE INSTITUTE

# 교육서비스 품질, 학생만족과 충성도 간의 구조적 관계

- 4년제 경찰학관련 학과를 중심으로 -

Structural Relationships among Educational Service Quality,  
Students' Satisfaction and Loyalty

- Focused on the Police Science-related Departments at University -

이 선 범\* · 김 양 현\*\*

## 차 례

I. 서론

II. 이론적 고찰

III. 연구방법

IV. 분석결과 및 논의

V. 결론

## 국 문 요 약

이 연구는 경찰학과의 교육서비스 품질의 질적 향상을 도모하고 학과발전을 위한 운영전략의 기초자료를 제공하기 위하여 경찰학과 교육서비스 품질과 학생만족과의 인과관계 및 학생만족을 통한 교육서비스 품질과 학생충성도와의 관계를 검증하였다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 4년제 경찰학과 2개 대학을 선정하여 설문을 실시하였으며, 이렇게 조사된 자료는 AMOS 18.0을 사용하여 구조방정식모형을 통한 분석을 실시하였다. 주요한 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 경찰학과 교육서비스 품질 요인(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)중 반응성을 제외한 요인들이 학생만족에 긍정적인 영향을

미쳤다. 더불어 영향력의 정도는 공감성, 유형성, 신뢰성, 확신성의 순으로 나타났다.

둘째, 경찰학과 학생의 만족도가 학생충성도에 영향을 미치는지 검증해 보았다. 그 결과 학생만족이 높은 학생이 충성도 역시 높음을 확인할 수 있었다.

셋째, 경찰학과 학생만족이 교육서비스 품질과 학생충성도와의 관계에서 매개효과를 검증해 보았다. 그 결과 유형성 → 학생만족 → 학생충성도, 신뢰성 → 학생만족 → 학생충성도, 공감성 → 학생만족 → 학생충성도의 구조관계가 성립함을 알 수 있었다.

\* 동국대학교 경찰학박사(제1저자)

\*\* 신라대학교 공공인재학부 교수(교신저자)

## I. 서론

우리나라 대학은 새로운 발전을 위한 환경에 처해 있다. 세계화·지식화·다양화·정보화 등으로 특징되는 대학시장의 급류와 함께 학령인구의 감소로 인한 교육서비스 수요에 대한 감소, 교육시장의 개방, 대학특성화 지원사업 및 대학구조개혁 등과 같은 거시적 교육환경이 빠르게 변함에 따라 대학은 무한 경쟁으로 패러다임 이전을 요구받고 있다.<sup>1)</sup>

치열한 경쟁으로 인하여 대학은 생존과 성장을 위해 많은 노력을 기울이고 있으며, 이러한 노력의 일환으로 대학에서 좋은 품질의 교육서비스를 제공하여 경쟁력을 확보하고자 하고 있다. 이는 대학교육을 수요자 중심의 시각에서 서비스를 제공하는 개념으로 마케팅 분야에서 활발히 연구되어오던 분야이다.

이러한 사실은 대학에서도 교육서비스에 마케팅 개념을 도입할 필요성이 대두되고 있다는 근거이며, 이러한 관심을 반영하듯이 현재 이와 관련한 연구들이 활발히 진행되고 있다. 수행된 대다수의 연구들에서 대학 교육서비스 품질은 중요한 요소이며, 향후 학생들이 학교를 긍정적으로 생각하고 학교발전을 하는데 근본적인 원동력이 될 것이라는 전망을 제시하고 있다.

한편 2000년대 초부터 공무원의 인기가 증가하면서 경찰학과 관련전공이 인기학과로 급부상하기 시작하였다. 이후, 경찰학 전공이 대학에서 많이 개설되기 시작되었으며, 학교 내에서 경쟁력 있는 학과로 인정받고

---

1) 이경철, “대학교육서비스품질이 학생만족, 대학이미지 및 긍정적 행동의지에 미치는 인과모형 연구”, 제22권 제4호, 교육행정학연구, 2004, 287쪽.

있다.<sup>2)</sup> 양적팽창을 이룬 시점에서 경찰학과의 지속적으로 발전하기 위해서는 질적 향상을 도모해야 할 것이다. 이를 위해, 많은 연구에서는 경찰학 관련 학과의 교육과정을 분석하고 발전적으로 운영하기 위한 방안을 제시하였다. 하지만 이는 공급자 중심의 교육 운영전략으로 앞서 살펴본 바와 같이 교육환경의 변화로 이제는 수요자 중심의 교육 운영 전략을 검토해 보아야 할 것이다. 즉, 아직까지 경찰학 관련 학과의 연구에서는 수요자 중심의 교육운영 전략에 관한 연구는 부재하다. 수요자인 학생 중심에서 좋은 품질의 교육서비스를 제공하는 것은 무엇보다 중요한 부분일 것이며, 이를 반영하듯이 커피관련 전공 학생을 대상으로,<sup>3)</sup> 혹은 관광관련학과 학생<sup>4)</sup> 및 경호학과 학생을 대상<sup>5)</sup>으로 교육서비스 품질에 관한 연구가 수행되었다. 하지만 이에 비해 경찰학과 교육서비스 품질에 대한 관심은 매우 부족한 실정이다. 교육서비스 품질이 향상되었을 때, 경찰학과는 현재와 같이 경쟁력 있는 학과로서 인정받을 수 있을 것으로 예상된다.

이에 본 연구에서는 현재 교육환경의 변화에 따른 마케팅 분야에서 시도되었던 서비스품질의 개념을 경찰학과의 교육서비스 품질에 적용하여 연구를 수행해보고자 한다. 세부적으로 경찰학과 교육서비스 품질이 학생만족에 영향을 미치며, 이러한 만족이 향후 학생충성도에 긍정적인

- 2) 박상진·이재영, “경찰학전공 선택에 관한 연구: 정보취득 경로 및 선택 요인이 미치는 영향”, 제25권 제1호, 치안정책연구, 2011, 59-86쪽.
- 3) 채선영·임미라·안대회·김광진, “커피관련 전공의 교육서비스품질이 학생만족도와 추천의도에 미치는 영향”, 제13권 제1호, 한국콘텐츠학회논문지, 2013, 425-436쪽.
- 4) 정유리·차석빈, “교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계 연구: 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로”, 제23권 제2호, 관광연구, 2008, 139-155쪽.
- 5) 김선아·강민완·심제은, “대학 경호학과 교육서비스 품질이 대학생활 적응과 충성도에 미치는 영향”, 제8권 제1호, 한국치안행정논집, 2011, 285-304쪽.

영향을 미치는지를 검증하고자 한다. 이러한 연구는 향후 경찰학과의 교육서비스 품질의 질적 향상을 도모하고, 학과발전을 위한 운영전략의 기초자료로서 의미를 지닐 것으로 예상된다.

## Ⅱ. 이론적 고찰

### 1. 대학 교육서비스품질

#### 1) 개념

대학에서는 학생의 욕구와 기대에 부응하는 보다 좋은 품질의 교육서비스를 제공하여 대학을 유지·발전할 수 있는 경쟁력을 확보하고 있다. 대학에서 보다 좋은 품질의 교육서비스를 제공하는 것은 수요자 중심의 교육에서 경쟁력 확보가 무엇보다 중요하다는 것을 의미한다.<sup>6)</sup> 이러한 변화에 따라 대학에서도 교육서비스 품질의 개념이 중요시 되고 있으며, 이와 관련한 연구 역시 활발하게 이루어지고 있다. 연구가 활발히 진행된 만큼 교육서비스 품질에 대한 개념 역시 많은 학자들에 의해서 정립되었다. 다음에서는 선행연구에서 소개되었던 교육서비스 품질에 대한 정의를 표로 정리하였다.

〈표 1〉 교육서비스 품질의 정의

연구자	정 의
차수련·채연수 (1999)	교육서비스를 학생을 만족시키기 위해 학교와 교직원 등 교육서비스 제공자가 학생과의 상호작용을 통해 학생들에게 제공하는 모든 활동이며, 교육 공급자와 수요자 관점에서 교육서비스는 교육 행정기관, 학교, 교직원 등의 교육 공급자가 학생, 학부모, 기업 등의 교육 수요자를 만족시키기 위해 이들에게 제공하는 모든 활동

6) 이경철, 위의 글, 288쪽.

연구자	정 의
최덕철·이경오 (2000)	공급자인 학교 측(학교, 교수, 교직원)이 수요자인 학생에게 교육적인 목적을 달성하기 위하여 관련된 유무형의 서비스를 제공함으로써 소비자로 하여금 물질적, 정신적 만족을 실현시켜 주도록 하는 일체의 활동
이용기·장병집·방영균(2002)	교육서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적 평가 또는 태도
박주성·김중호·신용섭(2003)	교육서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적인 평가 또는 태도
이경철(2004)	학생들이 대학생활의 경험을 반영하는 과정과 함께 성과로 정의되어야 하며, 학생들의 대학 서비스에 대한 시각에 기초하는 개념
최규환(2005)	교육서비스를 교육목적 달성을 위해 대학 및 학생과 관련하는 유형 및 무형의 서비스
정유리·차석빈 (2008)	교육목적 달성을 위해 학교와 교직원들이 제공하는 제반 교육활동과 행정지원 서비스
KimSeo (2005)	수요자인 학생에게 교육적 목적을 달성하기 위하여 대학에서 유무형의 서비스를 제공함으로써 학생에게 물리적·정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동
Mai(2005)	교육기관이 다른 교육기관과의 차별화를 하기 위해 상업적, 인간적으로 학생들의 기대와 교육에 부응하기 위한 요소

## 2) 측정

많은 선행연구에서는 지각된 서비스 품질을 측정하기 위해서 PZB(1985; 1988)가 개발한 SERVQUAL의 척도를 자주 이용해 왔으며 SERVQUAL의 항목들은 서비스 속성에 응답하도록 하는 Likert 척도의 형식으로 22개의 속성에 대하여 5개의 차원으로 구분하여 서비스 산업에 적용해 왔다.<sup>7)</sup>

이후, 중복되는 요인들에 대한 반복적 요인분석을 실시하고 정교화 작업을 거쳐 5개 차원의 22개 측정문항으로 구성된 수정된 SERVQUAL을 제시하였으며, 이를 서비스 품질 측정을 위한 도구로써 일반화하고자 하였다.<sup>8)</sup> 이와 같이 개발된 SERVQUAL의 품질요인인 유형성(Tangibles),

7) 박주성·김중호·신용섭, “대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향”, 제4권 제4호, Asia marketing journal, 2002, 53쪽.

신뢰성(Reliability), 응답성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 공감성(Empathy)의 5개 차원은 서비스품질을 측정하는 여러 연구에서 가장 보편적으로 수정·적용되고 있다.<sup>9)</sup> 본 연구에서도 가장 보편적으로 활용도를 보이고 있는 SERVQUAL의 5개의 측정척도를 활용하여 교육서비스 품질을 측정하고자 한다.

## 2. 학생만족

Oliver(1980)는 만족을 고객의 실제 경험과 기대 간의 불일치로 인해 발생하는 감정과 구매경험 전의 감정이 결합하여 발생하는 총체적 심리상태라 정의하였다. 교육서비스의 소비자는 학생이기 때문에 소비자의

8) 심우극, “교육서비스 품질에 관한 국내 연구동향 연구”, 제5권 제1호, 경영건설 탐리뷰, 2015, 59쪽.

9) 최덕철·이경오, “대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구”, 제6권, 마케팅과학연구, 2000, 339-366쪽; 박주성·김종호·신용섭, 앞의 글, 51-74쪽; 이영희, “교육서비스 질의 측정과 평가에 관한 연구”, 제2권 제2호, 고객만족경영 연구, 2000, 21-46쪽; 장경혜, “교육 서비스 품질에 대한 소비자 인식의 차이에 관한 연구: 패션 관련 전공을 중심으로”, 제28권 3/4호, 한국의류학회지, 2004, 107-114쪽; 황인호, “교육서비스 품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구”, 경상대학교 박사학위논문, 2005; 신재익·정기환, “교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구”, 제7권 제1호, 학습자중심교과교육연구, 2007, 231-256쪽; 박건희, “대학 무용전공 학생의 교육서비스 품질 지각과 행동 의도의 관계”, 세종대학교 박사학위논문, 2009; 이인경, “교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향”, 동아대학교 박사학위논문, 2012; 장자, “대학교육서비스 품질이 교육성공에 미치는 영향에 관한 연구: 한중대학생들의 고객만족도 비교를 중심으로”, 대전대학교 박사학위논문, 2012; 이혜미·한진수, “교육서비스품질이 학생만족, 추천 및 구전의도에 미치는 영향 연구: 서울지역대학 외국인 유학생을 대상으로”, 제27권 제3호, 관광연구저널, 2013, 55-76쪽; 채선영·임미라·안대희·김광진, 앞의 글, 425-436쪽.

만족을 학생의 만족으로 이해해야 할 것이다.

대학들이 학생만족이라는 용어를 사용하게 된 것은 교육서비스의 소비자를 우선으로 하고 그들을 만족시킴으로써 타 대학에 비하여 경쟁우위를 차지하기 위한 노력들의 시장지향성 또는 고객지향성의 발로라고 할 수 있다.<sup>10)</sup> 그리고 이러한 결과는 교육이 소비자가 미래의 행복을 위하여 구매하는 서비스로 고려되었기 때문이다.<sup>11)</sup>

이처럼 교육서비스 차원에서 학생만족은 중요한 요소이며, 대학교육의 질이 중요시 되는 현 시점에서 더욱 관심을 받는 요소라 할 수 있을 것이다. 이에 따라 관련 연구가 활발히 진행되었고, 학생만족에 대한 정의 역시 많은 학자들에 의하여 정립되었었다. 다음에서는 학생만족에 대한 학자들 간의 정의를 선행연구 검토를 통하여 정리하였다.

〈표 2〉 학생만족의 정의

연구자	정의
Elliot & Healy (2001)	교육서비스에 대해 학생이 경험한 평가에 따른 결과적 태도
박주성 외 (2003)	학교가 제공하는 교육서비스의 제반 특성에 대한 구매자(학생)의 기대와 인식의 차이
최규환 (2005)	교육서비스에 대한 전반적인 평가 및 정서적 반응

10) 김정희·박동진, “대학 교육서비스가 학생만족과 충성도에 미치는 영향: A 국립대학 사례를 중심으로”, 제8권 제3호, 소비자정책교육연구, 2012, 51쪽.

11) Morstain, B. R. (1977), “An analysis of students’ satisfaction with their academic program”, The Journal of Higher Education, pp. 1-16; Liu, R. and Jung, L. (1980), “The commuter student and student satisfaction”, Research in higher education, 12(3): pp. 215-226; Chadwick, K. and Ward, J. (1987), “Determinants of Consumer Satisfaction with Education: Implications for College and University Administrators”, College and University, 62(3): pp. 236-46.

연구자	정의
김미라·황덕순 (2006)	대학 교육서비스에 대한 소비자 만족을 대학이 제공하는 서비스의 이용과정과 결과에 대한 소비자의 평가적인 판단
신재익·정기한 (2007)	학생들이 학교생활을 하면서 경험한 결과에 대한 긍정적인 평가 정도
정유리·차석빈 (2008)	교육에 참가하는 학생들이 교육서비스를 통하여 얻는 욕구의 충족 정도

### 3. 학생충성도

교육서비스에서 학생들의 충성도에 주목하는 이유는 충성학생들이 졸업 이후 사회에서도 특정대학에 대한 지속적인 후원 때문이다. 경제적인 후원 이외에 그 대학에 대한 전반적인 평판이나 입소문 등 긍정적인 효과를 지원함으로써, 궁극적으로 대학의 장기발전에 큰 영향을 미치는 중요한 원천이 될 수 있다.<sup>12)</sup>

충성도는 기업과 소비자 간의 비즈니스 상황에서 생겨난 개념이지만 기업의 관점에서 다루어지는 충성도의 개념을 학교에 적용시켜 볼 때 기본적인 틀에서는 크게 다를 바가 없다.<sup>13)</sup>

고객충성도 개념을 학교에 적용시킨 최규환(2005)은 ‘교육서비스 경험에 의해 관계를 지속적으로 유지하고자 하는 호의적인 행동의도’라고 정의하였으며, 김주홍(2009) 역시 학교충성도란 ‘교육서비스를 받은 학생들이 교육서비스 만족 여부에 따라 모교를 타인에게 추천하거나 동창회 참가, 기부금 납부 등의 방법으로 모교와 우호적인 관계를 유지하고자

12) 강만수·하홍열, “교육서비스품질에 대한 한국의 국립대학과 사립대학의 경쟁 모델 비교”, 제13권 제2호, 고객만족경영연구, 2011, 205쪽.

13) 김정희·박동진, 앞의 글, 51쪽.

하는 의지'라고 하였다. 강만수·하홍열(2011)은 여러 선행연구를 종합하여 '교육기관에서 학생이 공부하는 기간에 또는 졸업 후에도 교육기관과 지속적으로 관계를 유지하고자 하는 성향'이라고 정의하였다. 이상 선행연구를 검토해본 결과 학생충성도는 자신이 교육 받은 기관에서 향후 긍정적인 행동을 하고자 하는 의지라고 할 수 있을 것이다. 즉, 자신이 공부한 대학에 기부금을 납부한다거나 타인에게 긍정적으로 추천하는 행동으로 이어지는 것을 의미한다고 할 수 있을 것이다.

## 4. 선행연구의 검토

### 1) 경찰학 관련학과 기존연구

경찰학과는 양적팽창과 더불어 교육의 질적 향상을 위하여 관련 연구들이 활발히 수행되고 있다. 경찰학 관련학과 학생에 관한 연구는 ① 교육과정 및 전공자 활용방안에 관한 연구, ② 관련 학과 학생의 인식에 관한 연구로 나누어 살펴볼 수 있을 것이다.

〈표 3〉 경찰학 관련학과 기존연구 동향

연구 주제	연구 자
교육과정 및 전공자 활용방안에 관한 연구	최응렬(2003), 최응렬·김순석(2006), 손충기(2007), 제갈욱·장석현(2011), 김재운(2014), 김연수(2015)
경찰학 관련 학과 학생의 인식에 관한 연구	윤우석(2009), 이영오(2007), 박상진·이재영(2011), 이훈재(2015)

교육과정 및 전공자 활용방안에 관한 연구는 전국의 경찰학 관련학과

의 교육과정, 운영실태 등을 분석하여 이에 따른 발전방안을 제시한 연구이다. 최응렬·김순석(2006), 손충기(2007), 제갈욱·장석현(2011), 김재운(2014), 김연수(2015)의 연구에서는 전국 경찰학 관련 학과의 교육과정, 학과명칭, 설립연도 등을 분석하였다. 이에 따라 교과목의 성격, 학과의 명칭 및 학과 명칭에 따른 교과목의 성격 등을 도출하여 발전방안을 제시하였다. 최응렬(2003)의 연구에서는 경찰행정학과(전공)의 현황을 살펴보고 경찰직에의 입직과 관련하여 경찰행정학 전공자의 활용방안을 제시하였다.

경찰학 관련 학과 학생의 인식에 관한 연구는 학생들을 대상으로 가치체계, 전공 및 학과 만족, 진로, 비판적 사고력 등에 관한 변수를 설문 조사를 실시하여 분석 후 이에 따른 결과 및 정책적 제언을 제시하였다.

## 2) 유사학과 교육서비스 품질에 관한 연구

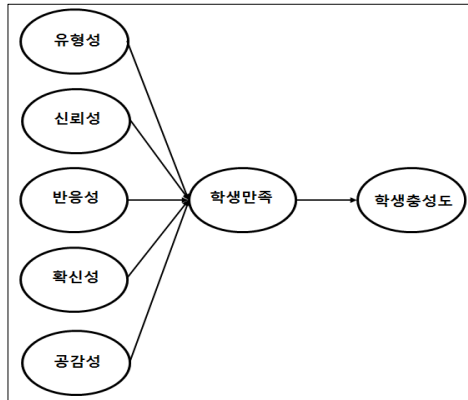
경찰학 관련 학과에서는 아직까지 교육서비스 품질에 관한 연구는 수행되지 않았다. 이에 유사학과인 경호학과에서 수행된 연구를 통하여 시사점을 얻고자 하였다. 김선아·강민완·심제은(2011)의 연구에서는 4년제 경호학과 학생들을 대상으로 교육서비스 품질이 충성도에 미치는 영향을 분석해 본 결과 교육서비스 품질 요인(행정요인, 교육요인, 복지요인, 인적요인) 모두 학생충성도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김동현(2012)의 연구에서는 4년제 경호학과 학생들을 대상으로 교육서비스 품질이 주관적 행복감에 영향을 미치는지를 분석해본 결과 부분적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구모형

〈그림 1〉과 같은 연구모형을 통하여 경찰학과 교육서비스 품질이 일차적으로 학생만족에 영향을 미치는가를 알아보고, 학생만족과 학생충성도와의 관계, 학생만족을 매개로한 교육서비스품질과 학생만족과의 관계를 알아보고자 한다.

〈그림 1〉 연구모형



#### 2. 연구가설

##### 1) 경찰학과 교육서비스 품질과 학생만족에 관한 가설

서비스마케팅 분야에서 연구되어진 서비스 품질과 고객만족도에 관한

연관성에 대해 상호 밀접한 관련성이 있다는 결과를 제시하였다.<sup>14)</sup> 이와 마찬가지로 교육서비스 품질도 학생만족과 관련성이 있다는 결과를 제시하고 있다.<sup>15)</sup> 이러한 연구를 토대로 <가설 1>과 같이 경찰학과 교육서비스품질은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

**<가설 1> 경찰학과 교육서비스 품질은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

- 가설 1-1) 유형성은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-2) 신뢰성은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-3) 반응성은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-4) 확산성은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-5) 공감성은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2) 학생만족과 학생충성도에 관한 가설

마케팅 분야에서는 소비자 만족이 재구매 또는 고객충성도로 이어지는 것으로 나타났다.<sup>16)</sup> 이와 마찬가지로 선행연구들에서 교육서비스 품질에 만족을 느낀 학생은 향후 동창회 참가, 기부금 납부 등 모교와 우

14) Anderson, E. W., Fornell, C., and Lehmann, D. R. (1994). "Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden", *The Journal of Marketing*, pp. 53-66; Spreng, R. A. and Mackoy, R. D. (1996). "An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction", *Journal of retailing*, 72(2): pp. 201-214; Oliver, R. L. (1993). "Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response", *Journal of consumer research*, 20: pp. 418-430.

15) 김정희·박동진, 앞의 글, 47-68쪽; 박건희, 앞의 글; 박재홍·유연숙, "교육서비스품질이 서비스만족과 진로탐색활동에 미치는 영향: 전문대학 비서관련 학과를 중심으로", 제24권 제2호, 경영논집, 2006, 33-60쪽; 채선영·임미라·안대회·김광진, 앞의 글, 425-436쪽.

16) Oliver, R. L. (1980), "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions," *Journal of marketing research*, 17: pp. 460-469.

호적인 관계를 유지한다는 연구결과를 제시한 바 있다.<sup>17)</sup> 이러한 선행 연구들의 결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

〈가설 2〉 학생만족은 학생충성도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3) 매개역할

학생만족이 교육서비스 품질과 학생충성도 간에 매개역할을 한다는 결과를 제시한 선행연구<sup>18)</sup> 바탕으로, 본 연구에서도 학생만족의 매개 효과를 검증해보고자 한다.

〈가설 3〉 학생만족은 교육서비스 품질과 학생충성도 간에 매개역할을 할 것이다.

- 가설 3-1) 학생만족은 유형성과 학생충성도 간에 매개역할을 할 것이다.
- 가설 3-2) 학생만족은 신뢰성과 학생충성도 간에 매개역할을 할 것이다.
- 가설 3-3) 학생만족은 반응성과 학생충성도 간에 매개역할을 할 것이다.
- 가설 3-4) 학생만족은 혁신성과 학생충성도 간에 매개역할을 할 것이다.
- 가설 3-5) 학생만족은 혁신성과 학생충성도 간에 매개역할을 할 것이다.

## 3. 측정도구

선행연구를 바탕으로 변수의 조작적 정의와 측정 가능한 구성 개념을 통하여 선정된 측정항목을 본 연구의 목적에 맞게 수정하였으며, 변수를

17) 김정희·박동진, 앞의 글, 47-68쪽; 강만수·박상규, “대학교육기관의 교육서비스품질이 학생만족, 신뢰, 몰입과 학생충성도에 미치는 영향”, 제13권 제1호, 고객만족경영연구, 2011, 129-149쪽; 정유리·차석빈, 앞의 글, 139-155쪽; 박주성·김종호·신용섭, 앞의 글, 51-74쪽; 최규환, “관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구”, 제8권 제1호, 소비문화연구, 2005, 135-152쪽)

18) 최규환, 위의 글, 135-152쪽; 김정희·박동진, 위의 글, 47-68쪽.

척정하기 위하여 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다 ~ 5=매우 그렇다)를 이용하여 측정하였다.

〈표 4〉 측정도구

구 성 개 념		조작적 정의	출처
교육 서비스 품질	유형성 (3)	물리적 시설의 외양·설비·직원·문서 등의 유형적 증거	이경철(2004) 심우곡(2005)
	신뢰성 (5)	약속한 서비스를 정확히 제공하는 능력	
	반응성 (4)	학생에게 빠른 서비스를 제공하려는 의지	
	확신성 (4)	교수의 지식정중함 및 신뢰를 심어줄 수 있는 능력	
	공감성 (6)	보살핌·학생의 개인적인 요구에 대한 배려	
학생만족(5)	교육서비스에 대해 학생이 경험한 평가에 따른 결과의 태도	이경철(2004) 홍금순(2005)	
학생충성도(8)	교육기관에서 학생이 공부하는 기간에 또는 졸업 후에도 교육기관에 가지는 충성의 정도	홍금순(2005) 김정희·박동진(2012)	

#### 4. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 4년제 경찰학과 2개 대학을 선정하여 조사를 실시하였으며, 조사기간은 2015년 10월부터 2015년 11월까지 총60일간 이었다. 경찰학과 재학생을 대상으로 설문을 실시하여 불성실한 응답을 제외한 최종 227부의 설문지를 대상으로 분석을 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 기술통계와 상관분석, 신뢰도분석을 실시하였으며, AMOS 18.0을 사용하여 확인적 요인분석과 구조방정식모형을 통한 분석을 실시하였다.

## IV. 분석결과 및 논의

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

〈표 5〉은 연구대상자의 인구통계학적 특성을 나타내고 있다.

〈표 5〉 연구대상자의 일반적 특성

구 분		빈 도	퍼 센 트
성 별	남자	152	67.0%
	여자	75	33.0%
연 령	만 18-19세	139	61.2%
	만 20-21세	47	20.7%
	만 22-23세	27	11.9%
	만 24세 이상	14	6.2%
학 년	1학년	159	70.0%
	2학년	41	18.1%
	3학년	16	7.0%
	4학년	11	4.8%
합 계		227	100.0%

구체적으로 살펴보면, 먼저 성별 분포를 보면, 남자 152명(67%), 여자 75명(33%)로 연구 대상자 가운데 남학생이 더 많은 것으로 나타났다. 연령분포는 18-19세 139명(61.2%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 20-21세 47명(20.7%), 22-23세 27명(11.9%), 24세 이상 14명(6.2%)이다. 학년은 1학년 159명(70.0%), 2학년 41명(18.1%), 3학년 16명(7.0%), 4학년 11명(4.8%)이다.

## 2. 신뢰도 및 타당도 분석

척도구성의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 신뢰도 분석과 확인적 요인분석을 실시하였다.

〈표 6〉 연구대상자의 일반적 특성

구 성 개 념	관측변수	표준화계수	C.R(값)	SMC	신뢰도 계수	
교육 서비스 품질	유형성	유형성1	0.744	준거변수	0.553	0.799
		유형성2	0.866	12.211	0.751	
		유형성3	0.697	10.037	0.486	
	신뢰성	신뢰성1	0.827	준거변수	0.683	0.923
		신뢰성2	0.885	16.733	0.784	
		신뢰성3	0.837	15.303	0.701	
		신뢰성4	0.893	16.977	0.798	
		신뢰성5	0.758	13.213	0.575	
	반응성	반응성1	0.722	준거변수	0.522	0.856
		반응성2	0.813	11.831	0.660	
		반응성3	0.743	10.807	0.552	
		반응성4	0.830	12.078	0.689	
확신성	확신성1	0.781	준거변수	0.610	0.900	
	확신성2	0.846	14.012	0.716		
	확신성3	0.871	14.530	0.758		
	확신성4	0.839	13.868	0.704		
공감성	공감성1	0.840	준거변수	0.705	0.928	
	공감성2	0.808	14.856	0.652		
	공감성3	0.818	15.167	0.669		
	공감성4	0.861	16.512	0.742		
	공감성5	0.856	16.328	0.732		
	공감성6	0.773	13.877	0.597		
학생만족	학생만족1	0.889	준거변수	0.790	0.903	
	학생만족2	0.917	20.600	0.840		
	학생만족3	0.813	16.223	0.662		
학생충성도	학생충성도1	0.794	준거변수	0.631	0.924	
	학생충성도2	0.815	16.863	0.665		
	학생충성도3	0.841	14.470	0.708		

구 성 개 념	관측변수	표준화계수	C.R(값)	SMC	신뢰도 계수
	학생충성도4	0.879	15.376	0.772	
	학생충성도5	0.764	12.709	0.583	
	학생충성도6	0.809	13.708	0.654	
	학생충성도7	0.709	11.573	0.503	

잠재변수와 관측변수의 관계를 확인하는 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하는 과정에서 SMC(Squared Multiple Correlation)가 0.4 미만으로 단일차원성을 저해하는 항목들(학생만족 4, 학생만족 5, 학생충성도 8)을 제거하였다. 신뢰도 계수는 모두 0.7이상으로 나타나, 신뢰도가 매우 높은 것을 알 수 있었다. 이는 각 문항 간 내적 일치도가 매우 높은 것으로 볼 수 있다.

### 3. 변수간 상관관계 분석

본 연구의 가설검증에 앞서 각 구성개념 간의 상관성 및 방향성을 파악하기 위해서 상관관계를 분석한 결과, <표 7>과 같이  $p < .01$  수준에서 통계적으로 유의한 상관관계를 보여주었으며, 가설에서 설정한 정(+ )의 방향과 동일하게 나타났다.

<표 7> 모형에 포함된 관측변수의 상관관계 행렬

	유형성	신뢰성	반응성	확신성	공감성	학생만족	학생충성도
유형성	1						
신뢰성	.587**	1					
반응성	.655**	.725**	1				
확신성	.471**	.765**	.697**	1			
공감성	.569**	.747**	.766**	.766**	1		
학생만족	.643**	.533**	.666**	.588**	.707**	1	
학생충성도	.580**	.577**	.632**	.593**	.658**	.724**	1

\*\* $p < .01$

## 4. 측정모형의 평가

본 연구에서는 가설을 검증하기 위해 2가지 방식을 병행하였다. 우선 AMOS를 사용하여 구조방정식모델분석을 실시하였으며 부트스트래핑(bootstrapping)을 사용하여 매개효과를 검증하였다.

### 1) 구조모형 검증

본 연구에서 제시한 연구모형의 적합도를 평가하기 위해서 CFI (comparative fit index), TLI(Tucker-Lewis index), RMSEA(root mean square error of approximation)를 적합도 지수로 사용하였다. 구조방정식모형에 대한 분석결과 모형적합도는  $\chi^2=962.206$ (df=448),  $p=0.000$ , TLI=.908, CFI=.917, RMSEA=.071로 TLI와 CFI가 .90이상 RMSEA가 .80미만으로 나타나 모형이 자료를 적절한 수준에서 적합 시키고 있다고 판단된다.

〈표 8〉 최종모형의 경로계수와 적합도

	표준화 계수	표준오차 (S.E.)	임계치 (CR)	P	가설채택
유형성→학생만족	.477	.114	4.762	.000***	채택
신뢰성→학생만족	.431	.149	3.741	.000***	채택
반응성→학생만족	.141	.194	.961	.337	기각
확신성→학생만족	.245	.152	1.814	.070*	채택
공감성→학생만족	.492	.140	3.928	.000***	채택
학생만족→학생충성도	.799	.073	11.930	.000***	채택

$\chi^2=906.948$ (df=446),  $p=0.000$ , TLI=.917, CFI=.926, RMSEA=.068

\* $p<.10$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$ ,  $n=227$

RMSEA의 경우에는 .05미만이면 좋은 적합도(close fit), .08미만이면 괜찮은 적합도(mediocre fit), .10보다 크면 나쁜 적합도(unacceptable fit)로 간주된다.<sup>19)</sup> 이에 RMSEA의 적합도를 좀 더 높이기 위하여 모형 수정을 하였다. 모형의 수정은 수정지수(modification index)를 이용하여 경로를 추가하는 방식을 사용하였다. 수정을 통해 최종적으로 설계된 구조방정식모형의 적합도는  $\chi^2=906.948(df=446)$ ,  $p=0.000$ ,  $TLI=.917$ ,  $CFI=.926$ ,  $RMSEA=.068$ 로 초기의 연구모형보다는 다소 모형이 개선되었다는 것을 확인할 수 있다. 최종모형의 경로계수는 <표 8>과 같다.

최종모형을 분석한 결과 6개의 경로 중 유형성→학생만족, 신뢰성→학생만족, 확신성→학생만족, 공감성→학생만족, 학생만족→학생충성도 등 5개의 경로가 유의수준 .10 수준에서 유의함이 발견되었다.

가설검증 결과를 구체적으로 살펴보면, 첫째, “유형성은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1-1이 채택되었다( $\beta=.477$ ,  $p<.001$ ). 이는 경찰학과 내부의 물리적인 환경과 더불어 학교 전반의 환경에 대한 긍정적인 인식이 클수록 학생만족이 높음을 알 수 있다.

둘째, “신뢰성은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1-2는 채택되었다( $\beta=.431$ ,  $p<.001$ ). 신뢰성은 유형성과 상반되는 개념으로, 학과 내부의 질적인 변수이다. 경찰학과 학생들이 교수님을 신뢰하는 요소는 학생만족을 높이는 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

셋째, “확신성은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1-4는 채택되었다( $\beta=.245$ ,  $p<.01$ ). 교수의 실력과 정중함에 대한 신뢰를 의미하는 확신성은 다른 변수에 비해 영향력이 낮은 것으로 나타났으나,

19) 주동범, “지각된 조직 갈등이 초등학교 교사의 직무만족도 및 직무몰입에 미치는 영향”, 제24권 제1호, 열린교육연구, 2016, 239쪽.

90%의 신뢰구간에서 유의미한 것으로 나타나 가설을 채택하였다.

넷째, “공감성은 학생만족에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 1-5는 채택되었다. 특히, 객관적인 실력이나 물리적 환경을 측정하는 지표가 아닌 개인적인 감정의 이해를 의미하는 공감성이 다른 변인보다 영향력이 높게 나타났음을 알 수 있었다( $\beta = .492, p < .001$ ).

다섯째, “학생만족은 학생충성도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미칠 것이다”라는 가설 2-1은 채택되었다. 학생만족은  $\beta = .799 (p < .01)$ 로 다른 요소보다 그 영향력이 크다는 것을 확인할 수 있으며, 학과의 전반적인 만족도는 향후 학교의 발전을 위해 노력을 하겠다는 의지로 이어지는 것을 알 수 있다.

## 2) 매개모형 검증

본 연구는 경찰학과 교육서비스 품질이 학생만족에 영향을 미치고, 교육서비스 품질과 학생충성도 간의 관계에 있어서 학생만족의 매개효과를 검증하고자 한다. 다음에서 경찰학과 교육서비스 품질이 학생충성도에 간접효과가 있는지 검토해보고자 한다. 이를 위해서 부트스트래핑(bootstrapping)을 사용하였으며, 신뢰구간 95%로 설정하여 분석을 실시하였다.

〈표 9〉 학생충성도에 대한 학생만족의 매개효과

	표준화계수	p	가설채택
유형성→학생만족→학생충성도	.381	.004**	채택
신뢰성→학생만족→학생충성도	.344	.004**	채택
반응성→학생만족→학생충성도	.113	.433	기각
확신성→학생만족→학생충성도	.195	.147	기각
공감성→학생만족→학생충성도	.393	.013*	채택

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ ,  $n = 227$

**(1) 유형성 → 학생만족 → 학생충성도**

경찰학과 교육서비스 품질요인 중 유형성은 학생충성도에 학생만족을 경유하여 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p=.004$ ). 학교의 물리적인 환경을 의미하는 유형성을 학생들이 만족하였을 경우 향후 모교에 대한 자부심이 상승하며, 지속적으로 발전할 수 있도록 직·간접적으로 노력하겠다는 의지가 상승할 수 있는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

**(2) 신뢰성 → 학생만족 → 학생충성도**

경찰학과 교육서비스 품질요인 중 신뢰성은 학생충성도에 학생만족을 경유하여 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p=.004$ ). 유형성과 마찬가지로 학생충성도에 간접적으로 영향을 미치는데 효과성이 큰 것으로 나타났다. 이는 교수님에 대한 신뢰성이 증가할수록 학과에 대한 만족도가 상승할 것이며, 이것이 학교 전체의 충성도로 이어지는 것으로 풀이할 수 있을 것이다.

**(3) 공감성 → 학생만족 → 학생충성도**

경찰학과 교육서비스 품질요인 중 공감성은 학생충성도에 학생만족을 경유하여 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p=.013$ ). 유형성과 신뢰성에 비해 미치는 정도가 낮았지만, 학생충성도를 상승시키는데 유의미한 변수로 향후 학과운영 시 참고할 수 있는 요인이 될 것이다.

## V. 결 론

오늘날 대학은 학생 수의 감소, 구조조정 등 교육환경의 변화로 생존과 성장을 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 이러한 노력의 일환으로 교육서비스 품질의 질적 향상을 통하여 경쟁력을 확보하고자 하는 시도를 하고 있다. 이에 따라 2000년대 이후 양적으로 팽창한 경찰학과 역시 지속적으로 경쟁력 있는 학과로 생존하기 위해서는 교육서비스 품질의 질적 향상이 요구되고 있다.

이러한 필요성에 근간하여 경찰학과 교육서비스 품질이 학생만족에 영향을 미치고, 학생만족을 경유하여 학생충성도에 유의미한 영향력을 미치는지에 관하여 연구를 수행하였다. 주요한 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 교육서비스 품질이 학생만족에 정(+)<sup>의</sup> 영향을 미치는가를 검증해 보았다. 이를 위해 교육서비스 품질요인을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 분류하여 측정하였다. 그 결과 반응성을 제외한 요인들이 학생만족에 영향을 미치고 있었다. 더불어 영향력의 정도는 공감성→유형성→신뢰성→확신성의 순으로 나타났다. 즉, 경찰학과 학생들은 자신의 사정을 학과 내에서 공감해주고 함께 문제해결을 해주는 교육서비스 품질이 높을 때, 학생만족이 높아지는 결과를 얻을 수 있을 것이다. 또한, 학과 및 학교 전체의 물리적인 시설에 긍정적으로 반응할 경우 학생만족이 향상될 것이며, 교수님에 대한 신뢰가 높고, 수업 자체에 대한 믿음과 확신을 가질 때, 만족도가 높아지는 것을 알 수 있었다.

둘째, 경찰학과 학생의 만족도가 학생충성도에 영향을 미치는지 검증해 보았다. 그 결과 학생만족이 높은 학생이 충성도 역시 높음을 알 수

있었다. 즉, 향후 학과와 학교 전체 발전을 위해서 우선적으로 학과에 만족을 해야 학교발전을 위해 노력한다는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 이는 경영분야에서와 마찬가지로 제품에 만족이 클수록 지속적 구매 혹은 추천의도로 이어지는 것과 마찬가지로 학과에 대한 만족도가 높아지면 역시 학교 발전을 위해 기부, 동창회 참석, 추천의도 등으로 이어진다는 것이다.

셋째, 학생만족이 교육서비스 품질과 학생충성도와의 관계에서 매개효과를 검증해 보았다. 그 결과 유형성 → 학생만족 → 학생충성도, 신뢰성 → 학생만족 → 학생충성도, 공감성 → 학생만족 → 학생충성도의 구조관계가 성립하였다. 이는 학교의 물리적 환경이 좋을수록, 교수님을 신뢰할수록, 학생 개인의 문제에 공감 해줄수록, 만족도가 높아지고 이러한 만족도를 매개로 하여 향후 학교 및 학과 발전에 노력의 의지를 표명한다는 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 4년제 경찰학과 두 곳만을 연구대상으로 선정하여 수행되었기 때문에 연구의 일반화가 어렵다는 점이다. 향후 연구에서는 표본의 수를 확대하여 실시할 필요성이 있을 것으로 예상된다. 둘째, 경찰학과 교육서비스 품질을 일반적인 서비스 품질을 측정하는 설문도구를 활용하여 측정하기 때문에 경찰학전공의 특성을 반영하는 항목들을 추가하기 못한 한계점을 가지고 있다. 이에 향후 경찰학과 관련 학생들의 특성을 반영할 수 있는 문항을 개발할 필요성이 있을 것이다.

◆ 주제어(Key Word) : 교육서비스 품질(education service quality), 학생만족(student satisfaction), 학생충성도(student loyalty), 경찰학과(department of police science),

〈논문 접수 : 2016. 4. 16, 심사 개시 : 2016. 4. 20, 게재 확정 : 2016. 5. 20〉

## 참 고 문 헌

### I. 국내문헌

#### 1. 단행본

- 강만수·박상규, “대학교육기관의 교육서비스품질이 학생만족, 신뢰, 몰입과 학생충성도에 미치는 영향”, 제13권 제1호, 고객만족경영연구, 2011, 129-149쪽.
- 강만수·하홍열, “교육서비스품질에 대한 한국의 국립대학과 사립대학의 경쟁모델 비교”, 제13권 제2호, 고객만족경영연구, 2011, 201-219쪽.
- 김동현, “대학 경호학과 교육서비스 품질이 주관적 만족감에 미치는 영향”, 제9권 제2호, 한국치안행정논집, 2012, 239-258쪽.
- 김미라·황덕순, “대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델구축”, 제24권 제6호, 한국가정관리학회지, 2006, 17-31쪽.
- 김선아·강민원·심제은, “대학 경호학과 교육서비스 품질이 대학생활 적응과 충성도에 미치는 영향”, 제8권 제1호, 한국치안행정논집, 2011, 285-304쪽.
- 김연수, “경찰학의 학문성과 교과과정에 관한 연구: 전공명칭과 교과과정 분석을 중심으로”, 제53권, 2015, 39-70쪽.
- 김재운, “경찰관련 교과목의 실무연계성 강화 연구: 4년제 대학 경찰행정학과를 중심으로”, 제46권, 한국경찰학회보, 2014, 3-24쪽.
- 김정희·박동진, “대학 교육서비스가 학생만족과 충성도에 미치는 영향: A 국립대학 사례를 중심으로”, 제8권 제3호, 소비자정책교육연구,

- 2012, 47-68쪽.
- 박건희, “대학 무용전공 학생의 교육서비스 품질 지각과 행동 의도의 관계”, 세종대학교 박사학위논문, 2009.
- 박상진 · 이재영, “경찰학전공 선택에 관한 연구: 정보취득 경로 및 선택 요인이 미치는 영향”, 제25권 제1호, 치안정책연구, 2011, 59-86쪽.
- 박상진 · 이재영, “경찰학전공 대학생들의 전공 및 학과만족에 관한 연구”, 제18권 제1호, 사회과학연구, 2011, 123-146.
- 박주성 · 김중호 · 신용섭, “대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향”, 제4권 제4호, Asia marketing journal, 2002, 51-74쪽.
- 손충기, “경찰행정학부(과) 교육과정 실태 분석 연구”, 제2권 제2호, 경찰학논총, 2007, 83-116쪽.
- 신재익 · 정기한, “교육기관의 서비스품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구”, 제7권 제1호, 학습자중심교과교육연구, 2007, 231-256쪽.
- 심우극, “교육서비스 품질에 관한 국내 연구동향 연구”, 제5권 제1호, 경영컨설팅리뷰, 2015, 55-76쪽.
- 윤우석, “경찰학(형사사법학) 전공학생들의 가치체계에 대한 한·미 간 비교 연구”, 제8권 제4호, 한국경찰연구, 2009, 145-180.
- 이경철, “대학교육서비스품질이 학생만족, 대학이미지 및 긍정적 행동의지에 미치는 인과모형 연구”, 제22권 제4호, 교육행정학연구, 2004, 287-309쪽.
- 이영오, “경찰·경호관련 대학생의 전공의식성숙과 진로준비행동의 관계”, 제4권 제2호, 한국치안행정논집, 2007, 131-144.
- 이용기 · 장병집 · 박영균, “대학환경 특성이 전반적 서비스 품질, 서비스가치

- 와 학생만족에 미치는 영향”, 제4권 제1호, 한국마케팅저널, 2002, 77-100쪽.
- 이인경, “교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향”, 동아대학교 박사학위논문, 2012.
- 이혜미 · 한진수, “교육서비스품질이 학생만족, 추천 및 구전의도에 미치는 영향 연구: 서울지역대학 외국인 유학생을 대상으로”, 제27권 제3호, 관광연구저널, 2013, 55-76쪽.
- 이훈재, “4년제 경찰학 전공 대학생의 비판적 사고력과 비판적 사고성향에 관한 연구”, 제14권 제2호, 한국경찰연구, 2015, 401-426쪽.
- 장경혜, “교육 서비스 품질에 대한 소비자 인식의 차이에 관한 연구: 패션 관련 전공을 중심으로”, 제28권 3/4호, 한국의류학회지, 2004, 107-114쪽.
- 장자, “대학교육서비스 품질이 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구: 한중대 학생들의 고객만족도 비교를 중심으로”, 대전대학교 박사학위논문, 2012.
- 정유리 · 차석빈, “교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계 연구: 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로”, 제23권 제2호, 관광연구, 2008, 139-155쪽.
- 제갈욱 · 장석현, “경찰학 교육 현황 및 실태에 대한 실증적인 분석: 전국 87개 대학을 중심으로”, 제42권, 한국공안행정학회보, 2011, 220-250쪽.
- 주동범, “지각된 조직 갈등이 초등학교 교사의 직무만족도 및 직무몰입에 미치는 영향”, 제24권 제1호, 열린교육연구, 2016, 227-251쪽.
- 차수련 · 채연수, “교육서비스 품질의 측정에 관한 실증적 연구”, 제20권, 한독경상논총, 1999, 81-111쪽.

- 채선영 · 임미라 · 안대희 · 김광진, “커피관련 전공의 교육서비스품질이 학생 만족도와 추천의도에 미치는 영향”, 제13권 제1호, 한국콘텐츠학회 논문지, 2013, 425-436쪽.
- 최규환, “관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구”, 제8권 제1호, 소비문화연구, 2005, 135-152쪽.
- 최덕철 · 이경오, “대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구”, 제6권, 마케팅과학연구, 2000, 339-366쪽.
- 최응렬, “경찰행정학과 전공자의 활용방안”, 제5권, 한국경찰학회보, 2003, 191-212쪽.
- 최응렬 · 김순석, “전국 4년제 경찰학 관련학과 교과과정의 문제점과 개선방안에 관한 연구”, 제1권, 경찰학논총, 2006, 185-214쪽.
- 홍금순, “교육서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 대학 교육서비스 품질을 중심으로”, 명지대학교 박사학위논문, 2005.
- 황인호, “교육서비스 품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구”, 경상대학교 박사학위논문, 2005.

## II. 국외 문헌

- Anderson, E. W., Fornell, C., and Lehmann, D. R. (1994). “Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden”, *The Journal of Marketing*, pp. 53-66.
- Chadwick, K. and Ward, J. (1987), “Determinants of Consumer Satisfaction with Education: Implications for College and University Administrators”, *College and University*, 62(3): pp.

236-46.

- Elliott, K. M. and Healy, M. A. (2001), "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention", *Journal of marketing for higher education*, 10(4): pp. 1-11.
- Kim, C. E., and Seo, J. H., (2005), "A Study on the Influence Factor of Customer Satisfaction of University", *Business Edu*, 38: pp. 33-60.
- Liu, R. and Jung, L. (1980), "The commuter student and student satisfaction", *Research in higher education*, 12(3): pp. 215-226.
- Mai, L. W. (2005). "A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors", *Journal of Marketing Management*, 21(7-8), pp. 859-878.
- Morstein, B. R. (1977), "An analysis of students' satisfaction with their academic program", *The Journal of Higher Education*, pp. 1-16.
- Oliver, R. L. (1980), "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions." *Journal of marketing research*, 17: pp. 460-469.
- Oliver, R. L. (1993). "Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response", *Journal of consumer research*, 20: pp. 418-430.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, 49(4): pp. 41-50.
- Parasuraman, A. and Zeithaml, V. A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of

Service Quality”, *Journal of Retailing*, 64(1): pp. 12-40.

Spreng, R. A. and Mackoy, R. D. (1996). “An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction”. *Journal of retailing*, 72(2): pp. 201-214.

< ABSTRACT >

## Structural Relationships among Educational Service Quality, Students' satisfaction and Loyalty

- Focused on the Police Science-related Departments at University -

Lee, Sun-Beom · Kim, Yang-Hyun

The study aims to improve quality of educational service in the department of police science and to provide preliminary operational strategy data for developing the department. For this purpose, this study examines causality between the educational service quality and students' satisfaction in the department of police science, verifies correlation between quality of educational service and students' loyalty by the students' satisfaction.

Police department students from the two different universities were selected and the survey was conducted to achieve the purpose of the study. The research data was analysed by structural equating model by AMOS 18.0. Major findings are as follows.

First, the result of analysis presents that there were five factors of educational service quality in the department of police science: Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance. The level of students' satisfaction was positively influenced by 4 different factors excluding responsiveness. Additionally, the degree of impact was appeared to empathy, tangibles, reliability, assurance in order.

Secondly, the author attempted to testify how students' satisfaction levels influenced the loyalty of students in the department of police science. The finding confirmed that the more satisfied students had the higher level of loyalty to their department.

Third, this study verified how the level of students' satisfaction operates as a mediator between the quality of education service and the loyalty of students. Consequentially, it was found that structural relations such as tangible  $\rightarrow$  students' satisfaction  $\rightarrow$  loyalty of students, reliability  $\rightarrow$  students' satisfaction  $\rightarrow$  loyalty of students, empathy  $\rightarrow$  students' satisfaction  $\rightarrow$  loyalty of students were established.