

유통업계 물류서비스품질이 고객만족도와 재이용의도에 미치는 영향

최수호 동의대 교수

요약본

본 연구의 목적은 유통업계 내 물류서비스품질이 고객만족도와 재이용의도에 미치는 영향을 분석하는데 있다. 물류서비스는 전문성, 신속성, 안정성, 편리성으로 구성하고 있다. 연구가설 5개는 “전문성 ⇒ 고객만족도, 신속성 ⇒ 고객만족도, 안정성 ⇒ 고객만족도, 편리성 ⇒ 고객만족도, 고객만족도 ⇒ 재이용의도”로 설정하였다.

이를 위해 수도권 지역에 있는 200여 대학생들을 대상으로 설문조사를 5점 척도로 실시하였으며, 내적일관성 및 신뢰도, 타당성 검사를 실행하고 구조적분석과 탐색적 요인을 도출하였다. 이후 변수의 판별타당성과 구조방정식 검증을 위해 프로그램 SPSS 23.0을 이용하였다.