

## 골프아카데미 지도자의 전문성이 재등록 의도에 미치는 영향: 고객 충성도의 매개효과 검증

### Impact of Golf Instructors Expertise on Re-enrollment Rate in Golf Academies: Verifying the Mediation Effects of Customers Loyalty

지준철(한경대학교 강사) · 장세용\*(가천대학교 조교수)

Joon-Chul Ji *HanKyong National Univ.* · Seyong Jang\* *Gachon Univ.*

#### 요약

이 연구는 골프 참여자들을 대상으로 그들이 인지하고 있는 지도자의 전문성이 재등록 의도에 미치는 영향을 검증하고, 이들의 관계에 대한 고객 충성도의 매개효과를 검증하기 위한 목적으로 진행되었다. 연구의 목적을 달성하기 위해 수도권 골프연습장에 등록된 397명을 목적적 표집방법으로 선정하여 설문조사를 실시하였으며, IBM SPSS 26.0과 AMOS 26.0 프로그램을 이용하여 구조방정식모형 분석과 매개효과 분석을 실시하였다. 도출된 결과는 다음과 같다. 첫째, 지도자의 전문성은 재등록의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 지도자의 전문성과 고객충성도, 고객충성도와 재등록의도의 관계는 모두 통계적으로 유의한 정(+)적 영향이 있는 것으로 나타났다. 셋째, 고객충성도는 지도자 전문성과 재등록의도의 관계를 부분매개 하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과에 근거할 때, 골프참여자들이 인식하는 지도자의 전문성은 골프 연습장의 재등록의도를 결정짓는 요소이며, 지도자에 대한 고객들의 충성도가 높게 형성될수록 재등록 의도가 더욱 강하게 형성되는 것으로 나타났다.

#### Abstract

This study verified how the beginner golf player's perception of the instructor's level of professionalism affects their intent to re-enroll, and the mediating effects of customer loyalty on these relationships. A survey was conducted among 397 people registered at golf driving ranges in the Seoul metropolitan area, selected according to the selective sampling method. Structural equation model and mediating effect analyses were performed using IBM SPSS 26.0 and AMOS 26.0 programs. First, the level of the golf instructor's professionalism had a positive effect on the customer's intention to re-enroll. Second, there were statistically significant positive correlations between the level of instructor's professionalism and customer's loyalty, and between customer's loyalty and their intent to re-enroll. Third, customer loyalty was found to partially mediate the relationship between the golf instructor's expertise and re-enrollment rates. The beginner golf player's perception on the instructor's level of professionalism is a deciding factor in determining the rate of re-enrollment at the driving range, and it shows that the higher the customer's loyalty is to the instructor, the stronger their intent to re-enroll.

Key words : driving range, golf instructor, instructor expertise, re-enrollment rate, customer loyalty

\* [naganolala@gachon.ac.kr](mailto:naganolala@gachon.ac.kr)

## 1. 서론

한국의 골프 산업은 과거 흔히 고위관직에 있는 사람들이 즐기는 사치성 스포츠라는 부정적인 이미지에서 벗어나 최근에는 누구나 쉽게 접할 수 있는 대중 스포츠로 자리하고 있다(김태연, 권선아, 서대평, 2017; 최철환, 이인엽, 범철호, 2022). 실제 2000년 초반까지 국내에 위치한 골프장의 수는 약 200여개에 불과 했지만 2015년에는 500개 이상으로 그 수가 2배 이상 급상승 하였다. 또한 최근에는 편먹고 공치리(SBS) 골프왕(TV조선) 등 지상파를 포함하는 TV 매체에 골프를 중심으로 한 예능 프로그램이 반복적으로 매스컴에 노출되고 있으며, 카카오그룹의 스크린 골프장 사업 참여 열기까지 더해져 골프관련 사업체는 약 8,000개에 육박하며 국내 스포츠 산업을 이끄는 대중적 스포츠로 자리 하였다(임동경, 최재선, 정문현, 2020; 지준철, 장세용, 2020).

앞서 언급한 바와 같이 TV매체의 골프관련 방송의 증가와 함께 국내에 존재하는 다수의 퍼블릭 골프장은 물론, 혼자서도 골프게임이 가능한 스크린 골프존의 도입은 골프의 참여 문턱을 낮추는데 일조하였다(지준철, 장세용, 2020). 하지만, 골프는 몸통을 중심으로 한 회전 운동의 한 분야로써, 스윙을 반복하는 과정에서 복합적인 신체 균형감각과 함께 멈춰있는 공을 정확하게 타격하는 기술의 정확성이 요구되는 종목의 특성으로 인해 처음 골프를 배우는 사람은 지도자 없이 기술의 완성도를 높이는데 매우 많은 어려움이 따르는 종목으로 분류된다(지준철, 장세용, 2020).

이와 관련된 선행연구를 살펴보면, 골프 스윙은 손과 발 그리고 허리 등 전신을 사용하는 특성을 가지고 있으며, 허리회전이 우선된 후 팔의 움직임으로 연결되는 다소 복잡한 운동 역학적 구조로 이루어져 있어 지도자의 신체 움직임에 대한 수준 높은 이해도가 요구되는 것으로 나타난다(지준철, 장세용, 2020). 또한 일반적으로 기술을 습득하는 과정이 지도자의 올바른 지시에 따라 반복 훈련을 통해 향상된다는 선행연구들의 결과(장세용, 2019; 장세용, 양대승, 2021; Jang & So, 2017)에 근거할 때, 지도자의 전문성은 참여자들이 해당 아카데미에서 운동을 지속하고자 하는 충성도 및 재등록 의도를 결정짓는 중요 요소 중 하나라고 유추할 수 있다(Jang & So, 2017; Smith, Smoll, & Cumming, 2007; Smoll, Smith, & Cumming, 2007).

이에 따라 지도자의 전문성이나 혹은 코칭행동과 관련된 최상수행과 운동을 지속하는데 도움을 주는 심리적 특성 변화에 관심을 둔 연구들이 지속적으로 발표되고 있다(이경현, 장세용, 2019). 이러한 연구들은 지도자의 코칭 행동이 피 교육자들에 대한 교육과 훈련 과정에서 전문성을 바탕으로 한 체계적인 교육과 함께, 참여자들에게 최상의 서비스를 제공해주는 방식으로 진행되어진다는 결과를 도출하였다는 점에서 다양한 스포츠 현장 지도자들에게 필요한 요인으로 해당 종목의 기술적 전문성과 함께 서비스 행동의 중요성이 강조된다(이경현, 장세용, 2019; Bartholomew, et al., 2011; Isoard-Gauthier, Guillet-Descas, & Lemyre, 2012).

특히, 총 8,000개에 육박하는 골프 연습장의 공급 과잉으로 인해 경쟁우위 확보를 위한 노력이 절실히 졌다고 주장하는 연구의 결과(지준철, 2018; 지준철, 장세용, 2020)에 근거할 때, 골프 참여자들과 가장 근접한 거리에서 상호작용하는 골프 지도자의 전문성과 함께 서비스 질의 향상이 매우 중요하다(지준철, 2018). 이와 관련된 몇 편의 선행연구에 따르면 소비자가 경험하게 되는 일시적 감정이 행동이나 태도를 지속하는 결정적인 변인이라고 주장하고 있으며(김성수, 2012; 최봉임, 유승동, 인성호, 용석주, 윤덕인, 2013), 이것은 서비스를 제공하는 골프 지도자의 전문성 있는 행동에 따라 고객의 감정 지각 만족이 변화하고, 충성도를 높여 결과적으로 재등록 의도를 결정짓는다는 것을 보여준다(Liljander, & Mattson, 2002).

또한 국내의 전체적인 생활수준이 향상됨에 따라 본인이 참여하는 활동에 대한 다양한 요구와 함께 만족도에 대한 기대치가 높아지는 현상에 비추어 볼 때, 지도자의 전문성을 바탕으로 한 인적서비스 품질은 고객 만족을 결정짓는 중요 요인으로 볼 수 있다(지준철, 2018). 하지만 그럼에도 불구하고 골프 참여자들을 대상으로 그들이 인식하는 지도자의 전문성에 따른 고객의 충성도, 혹은 재등록 의도를 직접적으로 분석한 연구는 매우 부족한 실정이다. 따라서 이 연구는 골프 참여자들을 대상으로 그들이 인지하고 있는 지도자의 전문성이 재등록 의도에 미치는 영향을 검증하고, 추가적으로 이들의 관계에 대한 고객 충성도의 매개효과를 검증하여 전문성 있는 지도자 양성 과정에 필요한 교육적 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

연구의 목적을 달성하기 위해 설정한 가설은 Baron & Kenny(1986)가 제시한 절차에 따라 구성하였다. Baron & Kenny(1986)가 제시한 매개효과 검증의 절차는 첫째, 독립변인(지도자 전문성)과 종속변인(재등록의도)의 관계가 유의해야 하며, 둘째, 독립변인(지도자 전문성)과 매개변인(고객 충성도), 그리고 매개변인과 종속변인의 관계가 통계적으로 유의해야 한다는 전제조건이 요구된다. 이에 이 연구에서는 총효과 모형과 완전매개효과 모형, 그리고 부분매개효과 모형을 바탕으로 가설을 설정하였으며, Baron & Kenny(1986)가 제시한 절차에 따른 구체적인 가설과 연구 모형은 다음과 같다.

가설 1. 지도자의 전문성은 재등록의도에 영향을 미칠 것이다.

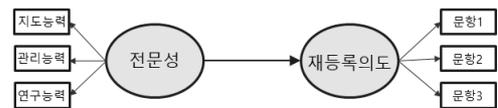


그림 1. 가설 1 검증을 위한 총효과 모형

가설 2-1. 지도자의 전문성은 고객 충성도에 영향을 미칠 것이다.

2-2. 고객 충성도는 재등록의도에 영향을 미칠 것이다.

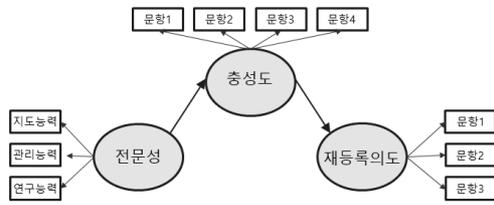


그림 2. 가설 2-1, 2-2 검증을 위한 완전매개효과 모형

가설 3. 지도자의 전문성과 재등록의도의 관계를 매개하는 고객 충성도의 간접효과는 통계적으로 유의할 것이다.

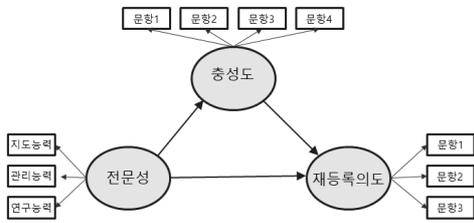


그림 3. 가설 3 검증을 위한 완전매개효과 모형

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

대상은 서울, 경기, 인천 등 수도권에 위치한 골프연습장에 등록된 397명을 비확률 표집방법(nonprobability sampling)의 목적적 표집방법(purposive sampling)으로 선정하여 설문지를 실시하였다. 이 중 무응답 자료 등 불성실하게 응답한 것으로 판단된 설문지 13부를 제외한 총 384명의 자료를 최종 선택하여 연구를 진행하였다. 구체적인 연구대상의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

표 1. 연구대상의 일반적 특성

구분	빈도(명)	백분율(%)	
성별	남	255	66.4
	녀	129	33.6
학년	20대	49	12.8
	30대	108	28.1
	40대	114	29.7
	50대 이상	113	27.4
합계	384	100	

### 2. 조사절차

먼저 연구자가 수도권에 위치한 골프연습장에 우선으로 연락하여 연구의 목적과 취지를 설명하여 자료수집에 대한 동의를 구한 후 진행하였다. 이후 설문조사에 협조하기로 한 골프연습장에 연구자와 보조 연구자 1명이 직접 방문하여 자료를 수집하였다. 자

료 수집은 골프연습장에 연습을 위해 방문한 참가자들에게 연구의 필요성과 목적을 충분히 설명한 후 자발적 참여를 희망한 사람을 대상으로 진행하였으며, 현장에서 설문지를 배포하여 자기평가 기입법으로 작성케 한 후 작성이 완료된 자료는 현장에서 즉시 회수하였다.

### 3. 조사도구

먼저 골프 참여자들이 인지하는 지도자의 전문성을 측정하기 위한 조사도구는 정은영, 박경석, 이제행(2012)이 개발한 지도자 전문성 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였다. 전문성 검사지는 지도능력(4문항), 관리능력(5문항), 연구능력(6문항)의 3개 하위변인 총 15문항의 5점 리커트척도로 구성되어있다. 둘째, 고객 충성도 검사지는 Dekimpe, Mamik, & Jan-Benedict(1997)가 개발하고 이범, 최조연, 안창식(2020)의 연구에서 사용된 검사지를 사용하였다. 이 검사지는 총 4개문항의 단일요인의 5점 리커트척도로 구성하였다. 셋째, 재등록 의도는 이상우, 한진욱, 김태형(2017)의 연구에서 사용한 검사지를 사용하였으며, 이 검사지는 총 3개 문항의 단일요인의 5점 리커트척도로 구성하였다.

### 4. 측정모형 평가

연구에 사용한 조사도구의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위하여 모든 문항이 포함된 측정모형에 대한 확인적 요인분석(최대우도법)을 실시하였으며, 분석된 개념신뢰도, AVE, Cronbach's  $\alpha$  분석 결과는 <표 2>와 같다. 구체적으로 각 문항의 요인부하량은 .721~.964로 나타났으며 측정모형의 적합도 지수는  $\chi^2=658.762$ ,  $df=199$ ,  $p<.001$ ,  $Q=3.31$ ,  $TLI=.934$ ,  $CFI=.943$ ,  $RMSEA=.078$ 로서,  $\chi^2$ 검증과 Q값을 제외한 적합도 기준이 충족되는 것으로 나타났다. 또한 하위요인별 개념신뢰도, AVE, Cronbach's  $\alpha$ 계수는 <표 2>에 제시한 바와 같이 기준치를 충족하는 것으로 나타남에 따라 이 연구에서 사용된 검사도구의 타당도와 신뢰도가 검증되었다.

### 5. 자료처리방법

수집된 자료는 IBM SPSS 26.0과 AMOS 26.0 프로그램을 이용하여 다음의 절차에 따라 연구의 목적에 맞도록 분석하였다. 첫째, 연구 참여자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 둘째, 사용한 검사지의 타당도 검증을 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였으며, 개념신뢰도, AVE, Cronbach  $\alpha$  값을 산출하였다. 셋째, 구조방정식 모형 분석에 앞서 하위요인들의 정규성 검증을 위한 기술통계분석과 하위들 간의 일반적 관련성을 확인하기 위해 상관관계분석(Correlation analysis)을 실시하였다. 넷째, 골프 참여자들이 인식하는 지도자의 전문성이 재등록 의도에 미치는 영향과 고객 충성도의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)가 제시한 절차에 따른 구조방정식모형 분석(structural equation modeling

표 2. 측정모형을 적용한 확인적 요인분석 및 신뢰도 결과

변인	하위요인	문항	$\lambda$	S.E.	C.R.	AVE	개념신뢰도	$\alpha$
지도자 전문성	지도능력	1. 나의 지도자는 골프 종목에 대한 기능이 뛰어나다.	0.808	-	-	0.632	0.873	0.857
		2. 나의 지도자는 골프 스윙을 정확하게 지도한다.	0.811	0.063	17.323***			
		3. 나의 지도자는 골프 스윙에 대한 지식이 뛰어나다.	0.771	0.061	16.272***			
		4. 나의 지도자는 체계적으로 골프 스윙을 지도한다.	0.721	0.068	14.962***			
	관리능력	5. 나의 지도자는 다양한 매체(메시지 등)를 활용해 회원들을 관리한다.	0.891	-	-	0.725	0.929	0.929
		6. 나의 지도자는 주변사람들과 원만한 인간관계를 유지하고 있다.	0.801	0.041	20.561***			
		7. 나의 지도자는 회원들에게 친절한 피드백을 제공하고 있다	0.877	0.038	24.567***			
		8. 나의 지도자는 회원들과 정기적인 면담을 하고 있다.	0.836	0.042	22.320***			
		9. 나의 지도자는 수업계획 및 운영을 잘 한다.	0.851	0.043	23.133***			
	연구능력	10. 나의 지도자는 회원들과 정기적인 체육(개발)활동을 하고 있다	0.838	-	-	0.707	0.935	0.927
		11. 나의 지도자는 효과적인 강습을 위해 다양한 부자재를 활용한다.	0.813	0.046	19.306***			
		12. 나의 지도자는 효과적인 강습을 위해 다양한 연습방법을 활용한다.	0.801	0.050	18.882***			
		13. 나의 지도자는 효과적인 강습을 위해 자격증을 획득하려고 노력한다.	0.830	0.045	19.934***			
		14. 나의 지도자는 효과적인 강습을 위해 자기관리를 잘한다.	0.854	0.043	20.880***			
		15. 나의 지도자는 골프 지식을 습득하기 위해 노력한다.	0.821	0.049	19.613***			
고객 충성도	-	1. 이 골프연습장을 재등록할 확률이 높다.	0.849	-	-	0.796	0.940	0.918
		2. 이 골프연습장을 지속적으로 이용할 확률이 높다.	0.899	0.046	23.168***			
		3. 같은 조건이라면 이 골프연습장을 이용할 것이다.	0.874	0.047	22.063***			
		4. 이 골프연습장을 주변사람들에게 추천할 것이다.	0.817	0.049	19.732***			
재등록 의도	-	1. 다음에도 이 골프연습장을 다시 이용할 것이다.	0.964	-	-	0.940	0.979	0.971
		2. 계속 이 골프 연습장을 이용할 것이다.	0.953	0.019	45.443***			
		3. 다른 연습장이 저렴하더라도 이 골프연습장을 이용할 것이다.	0.972	0.017	51.565***			

\*\*\* $p < .001$

analysis: SEM)을 실시하였으며, 매개효과의 유의성은 부트스트래핑(bootstrapping)을 이용하여 검증하였다. 마지막으로 모든 분석의 유의수준은  $\alpha = .05$ 로 설정하였다.

### III. 연구결과

#### 1. 기술통계 및 상관관계분석 결과

지도자 전문성의 하위요인인 지도능력, 관리능력, 연구능력과 고객 충성도, 그리고 재등록의도에 대한 기술통계분석 및 상관관계 분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같다. 분석결과 각 요인에 대한 평균은 3.638~3.910으로 나타났으며, 첨도( $\leq 4.0$ )에서 이상치가 나타나지 않아서 측정 변인들의 점수 분포는 정규성을 충족하는 것으로 판단하였다. 두 번째, 상관관계 분석결과 모든 요인에서  $r = .513 \sim .741$ 의 통계적으로 유의한 정(+)적 상관이 있는 것으로 나타났으며, 상관계수가 .8 이상의 상관관계는 나타나지 않아서 다중공선성에 문제가 없는 것으로 판단하였다.

표 3. 기술통계 및 상관관계 분석 결과

하위 변인	M	SD	왜도	첨도	a	b	c	d
a	3.734	0.789	0.282	-0.777	1			
b	3.676	0.887	0.004	-0.787	.583***	1		
c	3.638	0.809	0.379	-0.682	.647***	.574***	1	
d	3.910	0.767	-0.145	-0.266	.628***	.513***	.626***	1
e	3.722	0.880	0.057	-1.004	.721***	.562***	.681***	.741***

\*\*\* $p < .001$

note. a:지도능력, b:관리능력, c:연구능력, d:충성도, e:재등록의도

#### 2. 가설 1 검증결과

가설 1 “지도자의 전문성은 재등록의도에 영향을 미칠 것이다.”를 검증하기 위해 총효과 모형을 설정하여 분석을 실시한 결과는 <표 4>와 같다.

표 4. 가설 1 검증결과

경로		S.E	t	결과	
지도자 전문성	→ 재등록 의도	.857	.070	17.884***	채택

\*\*\*p<.001

분석 결과 모형의 적합도는  $\chi^2=77.222$ ,  $df=8$ ,  $p<.001$ ,  $TLI=.947$ ,  $CFI=.972$ ,  $RMR=.019$ 로 적합한 것으로 나타났으며, 골프 참여자들이 인식하는 지도자의 전문성은 재등록 의도에 통계적으로 유의한 정(+)적 영향( $\beta=.857$ ,  $t=17.884$ ,  $p<.001$ )을 미치는 것으로 나타났다.

### 3. 가설 2-1, 2-2 검증 결과

가설 1 “골프 지도자의 전문성은 재등록의도에 영향을 미칠 것이다.”가 채택되어 가설 2-1, 지도자의 전문성과 고객 충성도, 가설 2-2 고객 충성도와 재등록 의도의 통계적 유의성을 검증하기 위해 완전매개효과 모델을 설정하여 분석을 실시하였다.

표 5. 완전매개효과모델 검증결과

경로		$\lambda$	S.E	t	결과
지도자 전문성	→ 고객 충성도	.834	.063	15.211***	채택
고객 충성도	→ 재등록 의도	.807	.054	19.530***	채택

\*\*\*p<.001

그 결과 모형의 적합도는  $\chi^2=264.873$ ,  $df=33$ ,  $p<.001$ ,  $TLI=.925$ ,  $CFI=.945$ ,  $RMR=.047$ 로 양호한 수준인 것으로 나타났다. 또한 지도자의 전문성은 고객 충성도에 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1( $\beta=.834$ ,  $t=15.211$ ,  $p<.001$ )과 고객 충성도가 재등록 의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2-2( $\beta=.807$ ,  $t=19.530$ ,  $p<.001$ )는 모두 통계적으로 유의하게 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타나서 채택되었다.

### 4. 가설 3 검증 결과

가설 1과 가설 2-1, 2-2가 모두 채택되어 가설 3인 “지도자의 전문성과 재등록의도의 관계를 매개하는 고객 충성도의 간접효과는 통계적으로 유의할 것이다.”를 검증하기 위해 부분매개효과모형을 설정하여 분석을 실시하였다.

표 6. 부분매개효과모델 검증결과

경로		Estimate	S.E	95% 신뢰구간	결과
지도자 전문성	→ 고객 충성도 → 재등록 의도	.211	.065	.098~.313	채택 (부분매개)

그 결과 구조모형의 적합도는  $\chi^2=157.272$ ,  $df=32$ ,  $p<.001$ ,  $TLI=.955$ ,  $CFI=.968$ ,  $RMR=.021$ 로 양호한 수준인 것으로 나타났으며, <표 6>에 제시된 것과 같이 간접효과가 통계적으로 유의미하게 나타나 가설 2-3은 채택되었다.

구체적으로 골프 참여자들이 인식하는 지도자의 전문성이 재등록의도에 미치는 영향은 총효과 모델과는 다르게 통계적으로 유의하지만 일부 감소하는 것으로 나타났으며( $\beta=.646$ ,  $t=9.135$ ,  $p<.001$ ), bootstrapping 기법을 이용하여 간접효과의 분석 결과 지도자의 전문성과 재등록 의도의 관계에서 고객 충성도의 매개 효과는 95% 신뢰구간에서 .098~.313의 상한 값과 하한 값을 보이고 있어 0을 포함하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고객 충성도가 지도자의 전문성과 재등록 의도의 관계를 통계적으로 유의하게 부분 매개하는 것을 의미한다.

## IV. 논의

이 연구는 골프참여자들이 인지하는 지도자의 전문성과 재등록 의도의 관계를 검증하고, 추가적으로 이들의 관계에 대한 고객 충성도의 매개효과를 검증하였으며, 도출된 결과를 바탕으로 다음과 같이 논의하였다.

첫째, 골프참여자들이 인지하는 지도자의 전문성은 재등록 의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타나서 가설 1은 채택되었다. 이와 같은 결과는 골프참여자들이 인식하는 지도자의 전문성과 재등록 의도의 관계를 직접적으로 분석한 선행연구가 매우 부족하다는 한계점에도 불구하고, 재등록 의도와 유사한 변인으로 볼 수 있는 운동지속의도의 관련성을 검증한 연구의 결과와 일치한다. 구체적으로 댄스스포츠와 테니스에 참여하는 참가자들을 대상으로 이들이 인식하는 지도자의 전문성과 참여지속의사의 관계를 검증한 연구 결과(박지희, 이명환, 김영표, 2018; 양종훈, 2012; 이인, 2015; 유현조, 황영성, 2015)에 따르면, 지도자의 전문성으로 볼 수 있는 실기 지도능력과 연구능력, 그리고 고객 관리능력이 뛰어난 수록 생활체육에 참가하는 참여자들의 운동 지속 의지가 높아진다고 보고하며 이 연구에서 도출된 결과에 대한 이해도를 높여주는 근거가 된다.

이러한 결과는 지도자의 전문성이 높을수록 참가자들이 원하는 목적을 달성하는데 보다 높은 수준의 도움을 주는 변인으로 적용 가능하다는 것을 보여주는 결과로 해석 가능하며, 연구의 필요성에서 언급한 지도자의 전문성이 참여자들이 해당 아카데미에서 운동을 지속하고자 하는 충성도 및 재등록 의도를 결정짓는 중요 요소 중 하나라고 유추할 수 있다고 보고한 선행연구(Jang & So, 2017; Smith, Smoll, & Cumming, 2007; Smoll, Smith, & Cumming, 2007)의 주장을 객관적으로 검증해주는 의미 있는 결과라고 할 수 있다. 따라서 현장의 골프 지도자들은 참가자들에게 보다 체계적이고 구체적인 목표를 설정하는데 도움을 주는 것은 물론, 비교적 어려운 과제로 볼 수 있는 골프 스윙에 대한 학습 과정에서 적절

한 피드백을 제공하기 위해 노력해야 하며, 이를 위해 보다 높은 수준의 기술적, 그리고 연구적 전문성을 향상시키기 위한 노력이 지속될 필요성이 요구된다.

둘째, 지도자의 전문성이 고객 충성도에 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1과 고객 충성도는 재등록 의도에 영향을 미치는 것이라는 가설 2-2는 통계적으로 유의한 정(+)적 영향이 있는 것으로 나타나서 채택되었다. 이 연구에서 도출된 이러한 결과는 레슨을 진행하는 지도자의 전문성이 높은 수준일수록 고객과의 관계에서 긍정적인 상호작용을 유발하고, 결과적으로 고객 충성도에 긍정적으로 작용한 결과라고 해석 가능하며, 이와 같은 주장은 지도자와 이용자 간의 신뢰가 높아질수록 고객 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다고 보고한 선행연구의 결과(이범 등, 2020)에 근거한다.

따라서 골프지도자는 레슨을 진행하는 과정에서 참가자들에게 전문적인 지식을 바탕으로 한 과학적인 피드백을 제공할 의무가 있으며, 이러한 과정에서 보다 긍정적인 상호작용을 유지하기 위해 노력해야 할 것으로 판단된다. 특히, 참가자들의 골프 실력 향상이 조금 더딘 수준이라고 해도 지도자의 전문적인 지식을 바탕으로 한 지속적인 관리는 긍정적인 상호작용을 이끌어내는데 도움을 주고, 결과적으로 고객의 충성도를 높이는 긍정적 성과를 달성하는 요인으로 작용할 수 있을 것이라고 판단된다.

마찬가지로 고객 충성도가 재등록 의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타난 결과는 운동을 중도에 포기하지 않고 지속적으로 참여하고자 하는 심리적 욕구는 결과적으로 지도자에 대한 충성도가 높을수록 강해진다는 것을 보여주는 결과라고 해석할 수 있다. 특히 선행연구에 따르면, 이와 같은 충성도는 지도자에 대한 만족도와 서비스 품질에 의해서 결정된다고 보고된다(김석태, 김중현, 2020; 서인주, 2020; 최수진, 2020). 따라서 현장의 지도자들은 실력향상이 비교적 더딘 것으로 알려진 골프 중독 참여자들에 대한 레슨 과정에서 참가자들이 보다 높은 만족도를 느낄 수 환경을 만들기 위해 노력해야 할 필요성이 요구된다.

셋째, 골프지도자에 대한 고객 충성도는 골프 참여자들이 인식하는 지도자의 전문성과 재등록 의도의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타나서 가설 3은 채택되었다. 이는 골프 참여자들의 인식하는 지도자의 전문성이 재등록 의도에 직접적으로 영향을 미치며, 동시에 지도자의 전문성을 바탕으로 한 참가자들의 고객 충성도를 경유해 간접적으로도 재등록의도에 긍정적인 영향을 주는 것을 의미한다.

이러한 결과는 골프 참여자들을 대상으로 지도자의 전문성과 재등록의도의 관계를 직접적으로 분석한 연구가 부족한 실정에서 이들의 관련성을 검증함과 동시에 어떠한 과정을 거쳐 재등록 의도가 강하게 형성되는지 분석하였다는 점에서 매우 의미 있는 결과라고 할 수 있다. 특히 앞서 언급한 바와 같이 고객 충성도가 지도자에 대한 만족도와 서비스 품질에 의해서 결정된다고 보고한 선행연구의 결과(김석태, 김중현, 2020; 서인주, 2020; 최수진, 2020)에 근거할 때, 골프 현장의 지도자들은 기술의 전문성과 이론적

전문성, 그리고 관리 능력을 향상시켜 골프 참가자들의 만족도를 높이기 위한 구체적인 방안을 마련하기 위해 노력해야 할 것으로 사료된다.

## V. 결론 및 제언

이 연구는 골프참여자들을 대상으로 그들이 인식하는 지도자 전문성과 재등록 의도의 관계를 검증함과 동시에 이들의 관계에 대한 고객 충성도의 매개효과를 검증하기 위한 목적으로 진행되었으며, 일련의 과정을 거쳐 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 골프참여자들이 인식하는 지도자의 전문성은 재등록의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 골프참여자들이 인식하는 지도자의 전문성은 고객 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 마찬가지로 고객 충성도는 재등록의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 골프참여자들이 인식하는 지도자의 전문성과 재등록의도의 관계는 고객 충성도에 의해 부분 매개되는 것으로 나타났다. 이 연구는 아마추어 골프 참가자들을 대상으로 그들이 인식하는 지도자의 전문성과 재등록 의도, 그리고 고객 충성도의 간접효과를 실증적으로 검증하여 현장에 도움이 되는 기초자료를 제공했다는 데 그 의미가 있다. 하지만, 이 연구에서는 성별과 같은 다양한 배경 변인에 따른 차이를 검증하지 못했다는 점과 함께 재등록의도에 영향을 미칠 수 있을 것으로 예측되는 다양한 심리변수를 변수를 활용하지 못했다는 점에서 연구의 한계가 있다.

따라서 후속 연구에서는 다양한 배경변인에 따른 집단 간 차이를 검증하는 연구와 함께, 재등록 의도에 영향을 미칠 수 있을 만한 다양한 변인과의 관련성을 검증하기 위한 연구가 진행할 필요성이 있다. 또한 골프참여자들이 인식하는 지도자의 전문성은 재등록의도에 밀접하게 관련이 있음을 보여주는 것은 물론, 지도자와 고객의 밀접한 관계 형성을 통해 충성도가 높아질수록 재등록의도가 보다 높아지는 것으로 나타난 결과에 비추어 볼 때, 지도자들에 대한 참여자들의 충성도가 높아지는 과정을 설명하기 위한 연구들도 수행될 필요성이 있다고 판단된다. 특히 지도자의 전문성 중 실질적인 실기 지도 능력에 대한 심층 분석을 수행하는 연구를 포함한 보다 다양한 관점에서 연구가 진행될 필요성이 요구되며, 이와 같은 접근을 통해 골프참여자들의 재등록 의도에 영향을 미치는 변인들의 관련성에 대한 좀 더 깊이 있고 폭 넓은 해석이 가능할 것이라고 사료된다.

## 참고문헌

- 김석태, 김중현(2020). 태권도장의 평판과 서비스품질, 수련만족 및 고객충성도의 인과관계. *세계태권도문화학회*, 11(1), 65-84.  
김성수(2012). 서비스품질, 서비스가치, 명성, 감정반응, 고객만족과

- 제이용의도의 구조적 관계: 의료서비스에서 서비스관계의 조절효과를 중심으로. **경영과학**, 29(2), 105-125.
- 김태연, 권선아, 서대평(2017). 골프지도자의 지도기술 전문성이 지도자 신뢰와 선수만족에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 26(6), 905-918.
- 박지희, 이명환, 김영표(2018). 생활체육참여자가 지각한 지도자의 전문성과 지도효율성 및 운동지속의사의 관계. **한국스포츠학회**, 16(1), 159-170.
- 서인주(2020). 국내 인터넷전문은행의 서비스품질 및 충성도에 관한 연구 -K뱅크와 카카오뱅크-. **소비자학연구**, 31(1), 133-158.
- 양종훈(2012). 유소년 스포츠클럽 관계적 특성과 신뢰 및 운동지속의사의 관계. **한국스포츠학회**, 10(4), 151-159.
- 유현조, 황영성(2015). 생활체육 테니스지도자의 수업지식이 수업만족 및 참여지속의사에 미치는 영향. **한국체육교육학회지**, 20(1), 75-88.
- 이경현, 장세용(2017). 태권도 선수의 통제적 코칭행동과 중도포기의도의 관계: 실패내성의 매개효과 검증. **무예연구**, 13(4), 113-132.
- 이범, 최조연, 안창식(2020). 골프연습장 고객의 서비스공정성 지각이 충성도 및 재등록의도에 미치는 영향. **골프연구**, 14(4), 439-449.
- 이상우, 한진욱, 김태형(2015). 체육대학 입시학원의 서비스품질, 고객만족, 재등록의도간의 관계: 전환장벽의 조절효과. **한국체육과학회지**, 24(5), 879-893.
- 이인(2015). 댄스스포츠 지도자에 대한 인지된 전문성과 종목 이미지, 운동 지속의도와와의 관계. **한국체육과학회지**, 54(5), 399-413.
- 임동경, 최재선, 정문현(2020). 골프지도자의 변혁적 리더십에 따른 고객의 운동 몰입 및 충성도의 관계. **한국사회체육학회지**, 79, 239-250.
- 장세용(2019). 고등학교 태권도 선수들의 지도자-선수 상호작용이 경기력에 미치는 영향. **무예연구**, 13(2), 29-46.
- 장세용, 양대승(2021). 대학 태권도 시범단원이 인식하는 지도자신뢰가 경기력에 미치는 영향. **한국스포츠학회**, 19(4), 815-824.
- 정은영, 박경석, 이제행(2012). 초등교사의 체육수업 지도가치신념에 따른 수업지식과 전문성의 관계. **홀리스틱융합교육연구**, 16(2), 91-111.
- 지준철(2018). 골프지도자의 인적서비스품질과 참여자의 감정반응, 강습만족 간의 관계분석. **한국스포츠학회**, 16(4), 881-981.
- 지준철, 장세용(2020). 골프 지도자의 통제적 코칭 행동이 중도 포기 의도에 미치는 영향. **골프연구**, 14(2), 95-106.
- 최봉임, 유승동, 인성호, 용석주, 윤덕인(2013). 커피전문점 서비스품질이 고객의 긍정적 감정반응을 매개로 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 강릉지역을 중심으로. **호텔관광연구**, 15(4), 399-420.
- 최수진(2020). 프랜차이즈 커피 전문점의 서비스 품질이 만족, 자기 효능감, 그리고 고객 충성도에 미치는 영향. **한국프랜차이즈경영연구**, 11(1), 19-29.
- 최철환, 이인엽, 범철호(2022). 골프용품산업의 속물효과(Snob Effect): 소비자들의 비합리적 소비성향과 부정적 감정 비교분석. **골프연구**, 16(1), 121-131.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A.(1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality & Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Bartholomew, K.J., Ntoumanis, N., Ryan, R.M., Bosch, J. & Thøgersen-Ntoumani, C.(2011). Self-determination theory and diminished functioning: the role of interpersonal control and psychological need thwarting. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37, pp. 1459-1473
- Dekimpe, M. G., Jan-Benedict, E. M., Steenkamp, M.M., & Piet, V.A.(1997). Decline and variability in brand loyalty. *International Journal of Research in Marketing*, 14(5), 405-420.
- Isoard-Gauthier, S., Guillet-Descas, E., & Lemyre, P.N.(2014). A Prospective Study of the Influence of Perceived Coaching Style on Burnout Propensity in High Level Young Athletes: Using a Self-Determination Theory Perspective. *The Sport Psychologist*, 28(2), pp. 282-298.
- Jang, S.Y., & So, W.Y.(2017). Taekwondo Coach Athlete Interaction and Perceived Performance: A Comparison Between Two Taekwondo Styles, Gyeonggi and Poomsae. *Journal of mens health*, 13(2), 34-39.
- Liljander, V., & Mattson, J.(2002). Impact of Customer preconsumption mood on the evaluation of employee behavior in service encounters. *Psychology and Marketing*, 19(10), 837-860.
- Smith, R.E., Smoll, F.L., & Cumming, S.P.(2007)Effects of a Motivational Climate Intervention for Coaches on Young Athletes' Sport Performance Anxiety. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 29(1), 39-59.
- Smoll, F.L., Smith, R.E., & Cumming, S.P.(2007) Effects of a Motivational Climate Intervention for Coaches on Changes in Young Athletes' Achievement Goal Orientations. *Journal of Clinical Sport Psychology*, 1(1), 23-46.