

교육서비스품질 측정에 관한 실증적 연구

- 서울지역 상업계 고등학교 학생을 중심으로 -

김민성* · 이종호** · 채연수***

An Empirical Study on the Measurement of Educational Service Quality

- focused on the students at Business High School in Seoul Area -

< 목 차 >

개 요

- I. 문제 제기 및 연구 목적
- II. 연구 방법 및 조사 대상
- III. 실증 분석 및 가설 검증

IV. 결 론

참고문헌

ABSTRACT

개 요

실업계 교육의 위기라고 말하는 사람들이 많은데, 그 위기를 타파하고 근본적인 문제점을 해결하기 위해서는 무엇보다도 현재의 실업계 관련 학교 특히 상업계 고등학교 학생들의 요구가 무엇인지를 파악하여야 한다. 더욱이 요사이 수요자 중심 교육이 강화되면서 교육 서비스품질에 대한 관심이 높아지고 있다. 그러나 아직까지 서비스품질의 개념을 교육분야에 적용하여 분석한 논문이 많지 않은 실정이다.

즉, 서비스 품질을 측정하기 위한 SERVQUAL과 SERVPERF가 우리 나라에 도입된 이후 이를 이용하여 병원, 호텔, 금융, 통신 등 여러 서비스산업 분야에서 서비스 품질이 연구되어 왔으나, 아직까지 교육 분야에서는 연구가 이루어지지 않고 있다. 따라서 본 연구에서는 학생 만족의 개념을 학교 교육에 도입하고, 교육 서비스 품질과 학생 만족과의 관련성을 밝히고자 한다.

주제어 : 교육, 서비스 품질, 교육서비스 품질, SERVQUAL, SERVPERF

* 공주대학교 교수(제1저자)

** 공주대학교 교수(공동저자)

*** 동국대학교 강사(공동저자)

접수일자 : 2003-5-2 게재확정일자 : 2003-6-29

1. 문제 제기 및 연구 목적

오늘날 흔히 말하는 수요자 중심 교육이란 학교 및 교원과 교육 행정 기관의 중심으로부터 학생, 학부모 등의 중심으로 교육을 전환하는 것으로서 종래의 관료제적 교육제도 운영 체제를 시장 기능에 의한 운영 체제로 전환하는 것이다.

따라서 교육 서비스는 교육 행정 기관, 학교 및 교직원 등의 교육 공급자가 학생, 학부모, 기업 등의 교육 수요자를 만족시키기 위하여 이들에게 제공하는 모든 활동이다.

그렇다고 해서 수요자 중심 교육이 교육 수요자가 원하는 대로 교육을 한다는 뜻은 아니다. 즉 교육 수요자의 주문에 응한다는 의미가 아니라, 교육을 받는 대상의 실제 능력과 잠재적 가능성을 고려하여 교육적 필요를 충족시킨다는 뜻으로 이해되어야 하며 이제 교육에도 고객 만족 즉, 학생 만족의 개념이 도입되어야 한다.

그러나 실제로는 학생을 대상으로 한 교육 서비스 품질을 측정할 사례가 흔치 않은데, 그 이유는 서비스 품질의 개념을 교육에 접목시키는 것이 어렵기 때문으로 사료된다. 따라서 본 논문에서는 서비스 품질의 개념을 교육에 접목시킨 이른 바, 교육 서비스 품질을 고찰하고 학생들을 대상으로 실증 분석하고자 한다.

우선 서비스품질 연구는 PZB(Parasuraman, Zeithaml, Berry)가 서비스품질 측정을 위해 SERVQUAL이라는 도형을 개발하면서 많은 연구가 이루어졌다. 특히 이 모델은 은행, 신용카드, 수리 및 장거리 전화를 대상으로 그 타당성을 검증하였고, 다양한 서비스 업종에 적용되었다. PZB는 서비스품질의 구성 차원으로 유형성(tangibility), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 보증성(assurance), 및 감정이입(sympathy)의 5가지를 제시하고, 이 5가지 구성 차원이 서비스산업에 일반적으로 적용 가능하다고 주장하였다. 그러나 Carman(1990)을 비롯한 많은 연구자들은 기대-성과 모델인 SERVQUAL에 문제점이 있다는 것을 제기하였다. 특히 Cronin과 Taylor(1992)는 성과 모델인 SERVPERF를 제시하고 SERVPERF가 SERVQUAL보다 더 우수하다고 주장하였다.

따라서 본 연구에서는 상업계 고등학교 학생을 대상으로 한 교육서비스 품질 수준을 측정하고자 하며 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 교육 서비스품질을 PZB가 제시한 서비스품질의 구성 차원에 의해 측정함이 타당한가를 검증하고, 교육 서비스품질의 구성 차원을 분석한다.

둘째, 교육 서비스품질을 기대-성과 모델인 SERVQUAL과 성과 모델인 SERVPERF로 측정하여 그 우위성을 비교·평가한다.

셋째, 전반적인 교육 서비스품질이 고객 만족에 영향을 미치는지를 분석한다.

II. 연구 방법 및 조사 대상

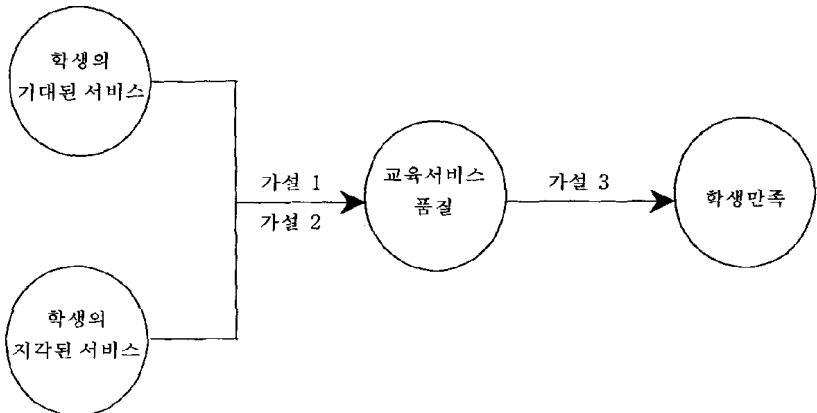
1. 연구 방법

본 연구는 우리나라 교육 서비스품질 차원은 어떻게 구성되어 있으며, 교육 서비스품질이 고객 만족에 어떤 영향을 미치는가를 분석하기 위하여 문헌 고찰과 실증 연구를 병행하였다.

문헌 연구를 기초로 하여 교육 서비스품질의 구성 차원, SERVQUAL과 SERVPERF의 차이, 교육 서비스품질과 고객 만족과의 관계를 분석하고 기대된 서비스, 지각된 서비스 및 고객 만족이 어떻게 다른 가를 실증·분석하였다.

교육 서비스 품질을 측정하는 방법으로 PZB(1995, 1998)의 지각된 서비스와 기대된 서비스와의 차이로 정의되는 SERVQUAL과 Cronin과 Taylor (1992)의 지각된 서비스만 사용하는 SERVPERF가 사용되고 있으며, 양자간의 우월성에 대해 논란이 계속되고 있다. 최근의 연구 결과들은 기대-성과 모델인 SERVQUAL보다 성과 모델인 SERVPERF가 우월하다고 제시되고 있다. 이에 따라 본 연구에서도 이를 이용하여 다음과 같은 연구 모형과 가설을 설정한다.

<그림 1> 연구 모형



가설 1 : 교육 서비스품질은 5개의 구성 차원으로 이루어질 것이다.

가설 2 : 교육 서비스품질의 측정 방법 중에서 기대 - 성과 모델인

SERVQUAL보다 성과 모델인 SERVPERF가 우월할 것이다.

가설 3 : 교육 서비스품질은 학생 만족에 긍정적으로 영향을 미칠 것이다.

2. 조사대상

조사 대상으로는 다양한 종류의 학교 중에서 상업계 고등학교는 학생들에게 학교 선택권이 부여되어 있고, 졸업 후 진로도 다양하므로 상업계 고등학교를 연구 대상으로 선정하였다. 서울과 수도권에 위치한 7개 학교로서 각 학교의 상업 교육 관련 학과를 대상으로 남학생보다 여학생을 많이 배정하였다.

표본추출은 확률표본추출방법을 이용하였으며 통계 분석에는 SPSS PC +/V10.0 프로그램을 사용하였다.

III. 실증 분석 및 가설 검증

1. 설문지 배부와 회수 현황

설문 조사 기간은 2001년 9월 5일부터 9월 15일까지이며, 배부된 설문지는 256부이고 회수된 설문지가 231부이고 불성실하게 기재된 31부를 제외하고 200부를 대상으로 분석하였다.

2. 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서는 신뢰성 분석을 위하여 Cronbach's α 에 의한 신뢰성 검증을 실시하였는데 그 결과는 <표 1>과 같다. Cronbach's α 가 높은 수준을 유지하고 있기 때문에 신뢰성이 높은 것으로 판단할 수 있다.

<표 1> 서비스품질 차원 변수의 신뢰성

변수명	신뢰성계수(Cronbach's α)
유형성	0.8985
신뢰성	0.7937
반응성	0.7754
보충성	0.7984
감정이입	0.8853

또한 타당성 분석을 위해 요인분석을 실시한 결과 <표 2>와 같이 네 개의 요인으로 분석

교육서비스품질 측정에 관한 실증적 연구

되었다. 네 개 요인의 고유치는 각각 8.855, 1.846, 1.532, 1.017이며, 요인 1의 설명력은 41.820%, 요인 2의 설명력은 8.369%, 요인 3의 설명력은 5.963%, 요인 4의 설명력은 4.658%로서 네 개의 요인의 총 설명력은 60.810%이다. 요인 1은 교사가 학생에게 관심을 보이고, 학생들의 문제를 해결하는 것과 같은 문항들로 구성되어 고객지향성으로 명명할 수 있다. 요인 2는 학교의 시설 관련 문항들로 유형성으로 명명할 수 있다. 요인 3은 학생들의 의견을 존중하고 반영하는 등 학생의 욕구를 고려하는 문항들로 감정이입으로 명명할 수 있으며, 요인 4는 상과 벌의 신뢰성과 관계되는 문항들로 신뢰성으로 명명할 수 있다.

PZB는 서비스품질이 5개 차원으로 구성된다고 하였으나, 본 연구에서는 교육 서비스품질의 구성 차원이 4개 차원으로 분석되었다.

요인 분석을 한 결과 신뢰성 계수인 Cronbach's α 가 높은 수준을 유지하고 있기 때문에 신뢰성이 높은 것으로 판단된다.

<표 2> 교육 서비스 품질의 요인 분석 결과

설명 문항(변수)	고객지향성	유형성	감정이입	신뢰성
교사의 자발적인 학생 돕기	.775	.1270	.103	.222
학교의 학생 개인에 대한 관심	.732	.1144	.227	.103
학생의 불만, 불평에 신속한 반응	.710	.2203	.103	.112
교사의 학생에 대한 사랑과 친절	.677	.2220	.025	.200
교사의 학생 욕구 파악	.656	.1078	.230	.117
교사의 학생 개인적 문제 파악·해결	.645	.2110	.230	.016
상당 요청시 따뜻한 교사의 반응	.644	.3214	.100	.229
교사의 전문 지식과 교양	.633	.2139	.227	.115
교사의 학생에 대한 공평성	.567	.1178	.330	.115
학생의 문제 해결에 대한 학교의 노력	.544	.2421	.113	.229
냉난방, 급수 등 각종 시설 구비	.217	.779	.122	.103
정보화 시대에 적합한 컴퓨터 시설 보유	.106	.773	.204	.013
시설과 장비의 작동, 유지	.028	.669	.228	.121
시청각 교재·교구 구비	.224	.665	.108	.225
각종 편의시설 구비	.134	.556	.134	-.103
동아리 활동의 장려와 활성화	.214	.220	.761	.221
각종 교육 활동에 학생의 의견 존중·반영	.228	.220	.689	.116
교처에 시대 변화와 학생 욕구 고려	.339	.224	.644	.104
각종 활동에 대한 평가의 신뢰성	.202	.111	.117	.821
정확한 각종 기록의 유지, 보관	.129	.115	.104	.632
상과 벌의 공정하고 신뢰성있는 적용	.038	.110	.219	.587
Eigen value	8.855	1.846	1.532	1.017
설명력(%)	41.820	8.369	5.963	4.658
누적 설명력(%)	41.820	50.189	56.152	60.810
Cronbach's α	.9104	.8722	.7531	.6325

3. 연구 가설 검증

연구 가설 1을 검증하기 위하여 요인분석을 실시한 결과 <표 2>와 같이 4개의 요인으로 구성되어 다른 서비스업과는 달리 교육 서비스품질은 4개의 구성 차원으로 이루어짐을 알 수 있다. 따라서 가설 1은 기각된다.

연구 가설 2를 검증하기 위하여 분석한 결과 <표 3>과 같이 R2값이 SERVPERF는 .631이고, SERVQUAL은 .548로 나타났다. 따라서 교육 서비스품질 평가 방법 중 SERVPERF가 더 우월하다는 가설이 채택된다.

<표 3> 교육 서비스품질 측정 방법의 비교 분석

구분	SERVQUAL	SERVPERF
고객지향성	.174	.220
유형성	.309	.210
감정이입	.189	.155
신뢰성	-.053	-.006
R-square	.548	.631
F	83.132	112.447
P-value	.000	.000

연구 가설 3을 검증하기 위하여 교육 서비스품질이 학생 만족에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 4>와 같으며, 회귀식은 다음과 같다.

$$\text{고객만족} = \beta_0 + \beta_1 \text{교육 서비스품질} = .224 + .945 \text{교육 서비스품질}$$

엔터(enter) 방식으로 회귀분석을 실시한 결과 독립변수인 교육 서비스품질의 R2는 .736으로 나타났다. 그리고 회귀계수값은 .945, F값은 964.871이며, 회귀식의 유의도는 .000으로 분석되었다. 이는 교육 서비스품질이 학생 만족에 긍정적으로 영향을 미치고 있는 것으로 가설 3은 채택된다. 교육 서비스품질의 수준이 높을수록 학생 만족도는 높아지기 때문에 학교는 교육 서비스품질의 수준을 높여야 한다.

<표 4> 교육 서비스품질과 학생 만족과의 회귀분석

종속변수	독립변수	회귀계수β	표준오차	T값	p-Value
학생 만족	(상수)	.224	.134	1.657	.084
	서비스품질	.945	.023	31.225	.000
R ² = .736 F = 964.871 p-value = .000					

4. 분석결과와 요약

앞에서의 가설 검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 교육 서비스품질의 구성 차원은 요인분석을 한 결과 4개 차원으로 분석되어서 PZB 모델에서 제시하는 5개의 구성 차원과는 다르다.

둘째, 교육 서비스품질의 측정 방법에 있어 기대-성과 모델인 SERVQUAL보다 성과 모델인 SERVPERF가 우월하다.

셋째, 교육 서비스품질은 학생 만족에 긍정적으로 영향을 미친다.

가 설	채택여부
가설 1 : 교육 서비스품질은 5개의 구성 차원으로 이루어질 것이다.	기각
가설 2 : 교육 서비스품질의 측정 방법 중에서 기대-성과 모델인 SERVQUAL보다 성과 모델인 SERVPERF가 우월할 것이다.	채택
가설 3 : 교육 서비스품질은 학생 만족에 긍정적으로 영향을 미칠 것이다	채택

IV. 결 론

1. 연구결과 및 시사점

서비스품질에 대한 연구는 1980년대 PZB가 기대-성과 모델인 SERVQUAL을 제시하면서 큰 발전을 하게 되었다. 그러나 Cronin과 Taylor는 성과 모델인 SERVPERF를 개발하여 SERVQUAL과 SERVPERF의 우월성을 비교하는 연구물이 많이 나오고 있다.

서비스 품질을 측정하기 위한 SERVQUAL과 SERVPERF가 우리 나라에 도입된 이후 이를 이용하여 병원, 호텔, 금융, 통신 등 여러 서비스산업 분야에서 서비스품질이 연구되어 왔으나, 아직까지 교육 분야에서는 연구가 이루어지지 않고 있다. 본 연구는 학생 만족의 개념을 학교 교육에 도입하고, 교육 서비스품질과 학생 만족과의 관련성을 밝히는 것이 연구의 주된 목적이었다.

실증 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 교육 서비스품질의 차원은 학생의 설문지를 이용하여 기대-성과 방법으로 요인 분석을 한 결과, 4개의 구성 차원으로 분석되어 일반적으로 PZB 모델에서 제시하는 5개의 구성 차원과는 다르게 나타났다.

둘째, 교육 서비스품질의 측정 방법에 있어 기대-성과 모델인 SERVQUAL보다 성과 모델인 SERVPERF가 우월한 것으로 분석되었다.

셋째, 교육 서비스품질은 학생 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 따라서 교육 서비스

품질의 수준이 높을수록 학생 만족도는 높아진다.

이상과 같은 분석 결과를 토대로 본 연구의 목표인 교육 서비스품질과 관련하여 다음과 같이 제시할 수 있다.

① PZB는 서비스품질의 구성 차원으로 5가지를 제시하고, 5개 차원은 모든 서비스 업종에 적용 가능하다고 주장하였다. 그러나 선행 연구에서도 밝혀진 바와 같이 모든 업종에 5가지 차원으로 측정되는 것은 불가능하다. 본 연구에서 교육 서비스품질의 차원을 분석한 결과, 4개의 차원으로 분석되어 일반적으로 PZB가 제시한 5개의 구성 차원과는 다르게 나타났다.

② 서비스품질의 측정 방법인 SERVQUAL과 SERVPERF의 우월성에 대한 논쟁이 계속되고 있으나, 일반적으로 SERVPERF가 더 우수하다는 연구 결과가 많다. 본 연구에서도 SERVQUAL보다 SERVPERF의 설명력이 더 높은 것으로 분석되었다. 이는 SERVPERF의 우수성을 주장한 선행 연구의 결과와 일치한다.

③ 교육 서비스품질이 학생 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 교육 서비스품질의 수준이 높을수록 학생 만족도는 높아지므로 학교나 교사는 교육 서비스품질의 수준을 높여야 할 것이다.

실증 분석 결과 고객지향성이 교육 서비스품질에 가장 많은 영향을 미치고 있다. 따라서 학교나 교사는 학생들의 욕구를 파악하여 충족시켜주어야 하며, 학생들을 이해하고 도와주려는 마음 자세를 가져야 할 것이다.

2. 연구의 한계 및 미래의 연구방향

본 연구는 상업계 고등학교의 학생을 대상으로 교육 서비스품질에 관하여 실증적으로 분석하였다. 분석 결과를 살펴보면 설정한 가설과 대부분 일치하지만, 한계점이 존재하고 있다.

첫째, 설문지 문항 구성의 한계이다. PZB의 설문지 문항 중에서 학교 교육에 적절하지 않다고 판단되는 문항은 제외하였다. 그 대신 학교 교육에 적합한 문항을 추가하였다. 따라서 요인 분석이 PZB의 5개 차원과 다를 수 있다.

둘째, 표본 지역 선정의 한계이다. 본 연구에 이용된 조사 대상 지역과 학교는 서울의 4개교, 수도권외의 3개교였다. 조사 대상 지역이 수도권에 집중되었기 때문에 지방이나 농촌 지역을 대표할 수 없다는 제약점이 있다.

셋째, 변수 측정상의 한계이다. 서비스품질 측정시 보다 정확한 연구 결과를 얻기 위해서는 다항목 척도가 적절하지만, 본 연구에서는 교육 서비스품질과 학생 만족을 단일 항목으로 측정하였다.

본 연구의 한계점을 극복하기 위해서 향후 연구 방향은 다음과 같은 방향으로 이루어지야 할 것이다.

첫째, 설문지 내용 구성에 있어서 학교 교육에 보다 적합한 문항의 선정이 필요하다.

둘째, 우리 나라 상업계 고등학교의 실질적인 교육 서비스품질 수준을 알기 위해서는 수

도권과 지방을 비교하는 것이 바람직할 것이다. 또한 인문계 고등학교와 실업계 고등학교, 상업계·공업계·농업계 등 실업계 고등학교의 교육 서비스품질을 분석하여 비교할 필요성이 있다.

참 고 문 헌

- Arora, Raj and Charles Stoner(1996), "The Effect of Perceived Service Quality and Name Familiarity on the Service Decision," *The Journal of Service Marketing*, Vol.10, No.1, pp.22-34.
- Asubonteng, Patrick, Karl J. McCleary, and John E. Swan(1996), "SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality," *Journal of Service Marketing*, Vol.10, No.6, pp.62-81.
- Berry L. L., V. A. Zeithaml, and A. Parasuraman(1985), "Quality Counts in Services, Too," *Business Horizons*, May-June, pp.44-52.
- Carman, J. M.(1990), "Customer Perception of Service Quality: An Assessment of SERVQUAL Dimensions," *Journal of Retailing*, Vol.69, No.1, Spring, p.33-55.
- Chakrapani, Chuck(1998), *How to Measure Service Quality and Customer Satisfaction*, AMA, Chicago.
- Chang, Tung-Zong and Su-Jane Chen(1998), "Market Orientation, Service Quality and Business Profitability: a Conceptual Model and Empirical Evidence," *The Journal of Service Marketing*, Vol.12, No.4, pp.246-264.
- Green, Corliss L.(1998), "Communicating Service Quality: Are Business-to-Business Ads Different?," *The Journal of Service Marketing*, Vol.12, No.3, pp.165-176.
- Oliver, R. L.(1997), *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill, New York, p.177.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, pp.41-50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1988), "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40.
- Parasuraman, A., L. L. Berry, and V. A. Zeithaml(1990), *Delivering Quality Service*, The Free Press.
- Parasuraman, A., L. L. Berry, and V. A. Zeithaml(1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing*, Vol.67, No.4, pp.420-450.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1991), "Understanding Customer

- Expectation of Service," *Saloon Management Review*, Spring, pp.39-48.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1993), "More on Improving Service Quality Measurement," *Journal of Retailing*, Vol.68, Spring, pp.140-147.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1994), "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol.58, January, pp.111-124.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1994), "Alternative Scales For Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria," *Journal of Retailing*, Vol.70, No.3, pp.201-230.
- Powpaka, Samart(1996), "The Role of Outcome Quality as a Determinants of Overall Service Quality in Different Categories of Services Industries: An Empirical Investigation," *Journal of Service Marketing*, Vol.10, No.2, PP.5-25.
- Quester, Pascale G. and Simon Romaniuk(1997), "Service Quality in the Australian Advertising Industry: A Methodological Study," *The Journal of Service Marketing*, Vol.11, No.3, pp.180-192.
- Rapert, Molly Inhofe and Brent M. Wren(1998), "Service Quality as a Competitive Opportunity," *The Journal of Service Marketing*, Vol.12, No.3, pp.223-233.
- Scott, Edgett and Snow Kim(1996), "Benchmarking Measures of Customer Satisfaction, Quality and Performance for New Financial Service Products," *Journal of Services Marketing*, Vol.10, No.6, pp.6-17.
- Spreng, Richard A., Scott B. MacKenzie, and Richard W. Olshavsky(1996), "A Reexamination of Determinants of Consumer Satisfaction," *Journal of Marketing*, Vol.60(July), pp.58-70.
- Sproles, G. B(1986), "The Concept of Quality and the Efficiency of Swan, John E. and Michael R. Browsers(1998), "Services Quality and Satisfaction: the Process of People Doing Things Together," *The Journal of Services Marketing*, Vol.12, No.1, pp.59-72.
- Zeithaml, V. A., L. L. Berry, and A. Parasuraman(1996), "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol.60, April, pp.31-46.
- Zeithaml, V. A. and Mart Jo Bitner(1997), *Services Marketing*, McGaw - Hill,

ABSTRACT

An Empirical Study on the Measurement of Educational Service Quality

- focused on the students at Business High School in Seoul Area -

Kim, Min-Sung*, Lee, Jong-Ho, Chae, Yun-Soo*****

Service quality is a construct that is difficult to define and measure. Especially educational service quality is more difficult to so them.

The purpose of this study is to increase the understanding and exploring how service quality is perceived and measured by the students at business high school in Seoul area. Services quality is regarded as the degree and direction of discrepancy between customer's perceptions and expectations by PZB model.

The measurement of service quality is developed by PZB etc. Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1985) developed SERVQUAL measurement to measure service quality. However, Cronin and Taylor(1992) questioned the relevance of the expectations-perceptions gap as a basis for measuring service quality and suggest a simple performance-based measure of service quality, named SERVPERF, as more appropriate.

This study examines the relationship between service quality and customer satisfaction in Korean business high school education. To do so, prior studies on services quality and customer satisfaction were broadly reviewed and relationship between those two concepts were empirically tested. The literature shows that these constructs are clearly different.

The analysis results are as follows.

First, educational service quality has 4 constructs(customer-orientation, tangibility, sympathy, reliability) whereas general service quality has 5 constructs(tangibility, reliability, responsiveness, assurance, sympathy).

Second, the measuring method of simple performance(SERVPERF) is more efficient than the performance-expectation approach(SERVQUAL) in operationalizing the measurement of service quality.

Third, it is confirmed that educational service quality affects student satisfaction.

Keyword : education, service quality, educational service quality, SERVQUAL, SERVPERF

* Professor, Dept. of Business Administration, Kongju National University.

** Professor, Dept. of Business Information Education, Kongju National University.

*** Ph.D, Dept. of Business Administration, Dongguk University