

실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질 및 고객충성도에 미치는 영향

The Effect of the Pursuit Convenience of Indoor Tennis Center Customers on Service Quality and Customer Loyalty

정종삼(한국체육대학교 박사과정) · 장익영*(한국체육대학교 부교수)

Jong Sam Chung Korea National Sport University, Doctoral Course · Ik Young Chang Korea National Sport University, Professor

요약

이 연구의 목적은 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질 및 고객충성도에 미치는 영향을 알아보는 데 있다. 이와 같은 연구의 목적을 달성하기 위해 현재 실내테니스연습장을 이용하고 있는 이용자를 모집단으로 설정하고, 편의표본추출법을 이용하여 총 337명의 설문조사 자료를 분석에 사용하였다. 자료의 분석은 SPSS 24.0 프로그램을 이용하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 도출된 결과는 다음과 같다. 첫째, 실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 실내테니스연습장 이용자의 서비스품질은 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Abstract

The purpose of this study was to explore the effects of the pursuit convenience of indoor tennis center customers on service quality and customer loyalty. To accomplish this purpose, the study collected data from 337 customers who are currently using indoor tennis center. Descriptive analysis, exploratory factor analysis, reliability, multiple regression analysis were used to analyze data. Results were as follows: 1) the factors of leisure activities, social activities, health promotion, and acquisition of information and technology as the subfactor of pursuit convenience of indoor tennis center customers caused statistically the significant effect on the facilities, leader, service, system of the quality of service. 2) the factors of leisure activities, social activities, health promotion, and acquisition of information and technology as the subfactor of pursuit convenience of indoor tennis center customers caused statistically the significant effect on the customer loyalty. 3) the factors of facilities, leader, service, system as the subfactor of the quality of service caused statistically the significant effect on the customer loyalty.

Key words : Tennis, Indoor Tennis Center, Pursuit Convenience, Service Quality, Customer Loyalty

* ikyounchang@knsu.ac.kr

I. 서론

오늘날 현대사회는 의학기술의 발달로 인간의 기대수명을 100세 시대로 내다보고 있으며, 경제성장으로 인해 소득 증가와 주 52시간 근로기준법이 도입되면서 현대인들의 여가시간이 증대되었다.(박상우, 2017) 국민들의 전반적인 여가시간이 높아짐에 따라 삶의 질을 향상시킬 수 있는 생활스포츠 및 웰빙에 대한 관심이 높아졌다. 생활체육은 신체적 건강은 물론 사회적 건강, 정신적 건강까지 긍정적 영향을 미칠 수 있기 때문에, 점점 더 많은 사람들이 생활체육에 참가하고 있다(김재원, 2011).

구체적으로, 국민생활체육조사에 따르면, 주 1회, 30분 이상 규칙적인 운동에 참여하는 비율은 전년도 60.1% 대비 0.7% 포인트 증가하였고, 주 2회, 30분 이상 규칙적인 운동에 참여하는 비율은 전년도 47% 대비 2.8% 증가하고 있는 것을 알 수 있었다(문화체육관광부, 2021).

특히 테니스는 생활체육의 대표적인 종목으로서 제2의 전성기를 맞이하는 추세이다(임지수, 2020). 코로나19 여파로 건강을 중시하기 시작한 MZ세대에서 테니스는 인기있는 스포츠로 대두되고 있으며(김희준, 2022. 07. 16.), 고급 스포츠로 함께 인식되고 있는 골프보다 비용이 적게 들어가 MZ세대에게 가성비 측면에서는 참여하기 좋은 스포츠이다. 동호인테니스 랭킹대회 참가자 현황을 살펴보면 2004년 기준 2만 명에서 2018년 기준 10만 명을 돌파하였다는 수치를 볼 때, 현대 사회에서 테니스의 인기를 실감할 수 있으며, 테니스 동호인 수는 꾸준히 증가하고 있는 추세를 알 수 있다(박원식, 2018. 12. 21.). 테니스의 인기가 증가함에 따라 테니스장도 증가하는 추세이다. 문화체육관광부에 따르면, 공공체육시설에 있는 테니스장의 수는 2016년 기준으로 740개에서 2020년 말 기준으로 832개로 증가하였다(문화체육관광부, 2022). 최근에는 환경적 제약을 받지 않고 스크린 골프처럼 실내에서 스포츠를 즐길 수 있는 실내 테니스장이 생기면서 테니스 동호인들에게 각광받고 있으며(임지수, 2020), 2021년 8월 기준으로는 실내테니스장이 300여개가 있으며 서울과 수도권을 중심으로 계속 늘어나고 있다고 보고하였다(박원식, 2021. 08. 10.).

하지만, 최근 실내테니스연습장의 수요 증가로, 서비스품질 부문에 여러 문제가 제기되고 있다. 부산 스포츠원 실내테니스장은 테니스 대회 개최를 앞두고 협회로부터 공인 검정을 받지 못하였는데, 검정을 받지 못한 요인 중 하나로 편의시설 부족으로 보고되었다. 테니스코트 공인, 검정 규정에 따르면, 경기자나 관람자의 편의를 위해 샤워실, 탈의실, 화장실 등의 시설이 포함되어야 한다고 명시했다(대한테니스협회 공인검정위원회, 2014). 하지만, 편의시설이 제대로 마련되어 있지 않아 테니스 동호인들이 불만들을 호소했다(김진룡, 2016. 05. 24.).

또한, 실내 테니스장 수에 비해 지도해 줄 코치가 부족한 사태가 벌어지면서 수업을 등록하겠다는 이용자들은 늘어나는데, 정작 수업을 진행할 코치를 구하기 어려운 상황이라고 보고하였다(최원우, 2022. 01. 07).

무분별한 체육시설 건립과 극심한 코치 구인난으로 인해 실내

테니스 이용객들의 참여 제한은 실내테니스장의 지도자, 경영 부문에 문제가 되어 국민들의 스포츠 참여 서비스품질의 개선이 요구되는 실정이다.

이용준, 남상백, 권재윤(2021)의 연구 결과에 따르면, 서비스품질에 대한 불만족은 실내테니스장의 전반적인 이미지에 영향을 미치며 소비자충성도, 운동지속의도, 소비자태도변화, 추구편의 등에 악영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 실내테니스장 서비스품질 개선 방안을 마련하기 위한 노력이 필요한 시점이다.

실내테니스장의 선행연구를 살펴보면 서비스품질 중심으로 연구가 이루어지고 있다(이용준, 2021; 임지수, 2020). 대표적으로 이용준, 남상백, 권재윤(2021)의 연구에 따르면 실내테니스 시설의 쾌적한 환경과 서비스는 고객들의 참여를 위해 지속적인 유지관리가 필요한 것으로 판단했으며, 이용자의 직접적인 경험이 실내테니스 참여에 중요한 선택요인이 된다고 보고하였다.

이와 더불어, 서재하, 박창범(2012)의 연구에 따르면 실내 테니스 코트의 서비스품질은 고객만족에 영향을 미친다고 하였으며, 스포츠시설을 효율적으로 운영하기 위해서는 지도자의 서비스 제공을 통한 고객의 만족이 스포츠 시설의 활용이 늘어날 것이라고 보고하였다.

선행연구에서 보았듯이 이 연구들은 실내테니스장의 수요가 점점 증가하는 과정 중 발생하는 문제점들을 극복하기에는 다소 한계가 있었다. 왜냐하면 위의 연구들은 주로 서비스품질에 대한 연구로 소비자의 추구편의에 관한 조사를 하지 못했기 때문이다.

서비스품질은 추구편의와의 관계속에서 파악할 필요성이 있다. 진지형, 이정훈(2007) 연구에 따르면, 스포츠 시설은 특성상 무형의 상품을 판매하는 서비스 산업이기 때문에 서비스품질과 상관관계가 높다고 하였고, 김승규, 김종화(2009) 연구에 따르면, 서비스품질에 대한 만족은 일반적으로 고객충성도에 영향을 미친다고 보고하였다. 이를 바탕으로 소비자들이 스포츠시설 이용시 긍정적 결과를 기대하는 것은 서비스품질과 관계가 있을 것으로 사료된다.

따라서 본 연구에서는 실내 테니스연습장의 추구편의가 서비스품질 및 고객충성도에 미치는 영향을 파악할 것이다. 이 연구를 바탕으로 소비자의 요구를 세분화 후, 분석을 통해 실내테니스연습장 이용률을 향상시켜 실내테니스연습장 수익증대효과에 기대를 할 수 있으며, 실내테니스연습장의 미래 지향적인 경쟁력을 활성화시키는 것에 도움을 줄 수 있을 것이다.

II. 연구방법

1. 연구대상

이 연구는 실내테니스연습장 이용자의 추구편의가 서비스품질과 고객충성도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 현재 실내테니스연습장을 이용하고 있는 이용자를 모집단으로 선정하였으며, 비확률표본추출방법 중 편의표본추출방법(convenience sampling)을 이용하여 표본을 추출하였다. 조사 방법으로는 Google에서 제공하는

설문지 플랫폼을 활용하여 2022년 9월 18일부터 2022년 10월 15일 까지 온라인 설문조사를 실시하였으며, 총 349부의 설문 중 응답 이 불성실한 12부를 제외한 337부를 분석 자료로 사용하였다. 연구 대상자의 개인적 특성은 <표 1>과 같다.

이 연구의 연구대상자는 남자 150명(44.5%), 여자 187명(55.5%)으로 나타났다. 연령에 따른 구분은 20대 이하 77명(22.9%), 30대 135명(40.1%), 40대 109명(32.3%), 50대 이상 16명(4.7%)인 것으로 나타났다. 실내테니스연습장 경력은 6개월 이하 124명(36.8%), 6개월 초과 1년 이하 101명(30.0%), 1년 초과 3년 이하 67명(19.9%), 3년 초과 45명(13.4%)인 것으로 나타났다. 1주당 실내테니스연습장 이용 횟수에 따른 구분은 주 1회 118명(35.0%), 주 2회 141명(41.8%), 주 3회 이상은 78명(23.2%)으로 나타났으며, 실내테니스연습장 1회 방문당 연습시간은 30분 이하 129명(38.3%), 30분 초과 1시간 이하 170명(50.4%), 1시간 초과 2시간 이하 30명(8.9%), 2시간 초과는 8명(2.4%)으로 나타났다.

항목	구분	사례수(명)	백분율(%)
성별	남자	150	44.5
	여자	187	55.5
연령대	20대 이하	77	22.9
	30대	135	40.1
	40대	109	32.3
	50대 이상	16	4.7
실내테니스 경력	6개월 이하	124	36.8
	6개월 초과 1년 이하	101	30.0
	1년 초과 3년 이하	67	19.9
	3년 초과	45	13.4
주당 이용 횟수	1회	118	35.0
	2회	141	41.8
	3회 이상	78	23.2
회당 이용시간	30분 이하	129	38.3
	30분 초과 1시간 이하	170	50.4
	1시간 초과 2시간 이하	30	8.9
	2시간 초과	8	2.4

2. 조사도구

1) 추구편의

이 연구에서 사용된 추구편의 척도는 기존의 추구편의에 대한 선행연구(류성욱, 2008; 최용성, 2011)에서 사용된 척도 문항을 기반으로 수정·보완하였다. 이 연구에서 사용된 추구편의 척도는 4개의 하위변인 ‘여가활동’ 4문항, ‘사회적활동’ 3문항, ‘건강증진’ 5문항, ‘정보와 기술획득’ 3문항으로 구성되어 있으며, 모든

문항은 5점 리커트 척도로 구성되어 있다.

추구편의 척도의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석방식은 주성분분석, 요인회전방식은 직각회전방식을 사용하였다. 추구편의 척도의 탐색적 요인분석 과정에서 각 요인의 의미를 고려하기 위하여 요인적재량이 .5 이하인 문항과 두 개 이상의 요인에서 .5 이상 나타난 문항은 제외하였으며(Hair, Black, Babin & Anderson, 2009), 이에 대한 결과는 <표 2>와 같다.

건강증진(3.145) 5문항, 정보획득(2.695) 3문항, 여가활동(2.647) 3문항, 사회적활동(1.519) 2문항으로 총 4요인 13문항이 도출되었다. 요인별 측정 문항의 적재값은 건강증진(.622-.787), 정보와 기술획득(.779-.904), 여가활동(.822-.886), 사회적활동(.818-.822)로 모두 적합한 것으로 나타났다. 신뢰도를 살펴보기 위하여 Cronbach's α 값을 살펴본 결과, 건강증진(.865), 정보와 기술획득(.894), 여가활동(.881), 사회적활동(.619)은 .619-.894로 신뢰할만한 수준으로 나타났다.

표 2. 추구편의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	건강증진	정보와 기술획득	여가활동	사회적활동
문항 12	.787	.084	-.004	.178
문항 8	.741	.245	.315	.035
문항 11	.735	.352	.271	.046
문항 10	.732	.377	.280	.010
문항 9	.622	.327	.259	.245
문항 15	.166	.904	.015	.163
문항 14	.380	.836	.165	.061
문항 13	.392	.779	.259	-.037
문항 1	.210	.170	.886	.069
문항 4	.185	.168	.854	.151
문항 2	.192	.026	.822	.163
문항 7	.271	-.064	.132	.822
문항 5	-.009	.188	.160	.818
고유치	3.145	2.659	2.647	1.519
%분산	24.191	20.455	20.358	11.687
누적%	24.191	44.646	65.004	76.692
Cronbach' α	.865	.894	.881	.619

KMO: .836, $\chi^2=2880.305$, df=78, Sig=.000

2) 서비스품질

이 연구에서 사용된 서비스품질 척도는 기존의 서비스품질에 대한 선행연구(박종진, 2009; 오영수, 2011; 조혜정, 2010)에서 사용된 척도 문항을 기반으로 수정·보완하였다. 이 연구에서 사용된 서비스품질 척도는 4개의 하위변인 ‘시설’ 4문항, ‘지도자’ 5문항, ‘서비스’ 5문항, ‘시스템’ 3문항으로 구성되어 있으며, 모든 문항은 5점 리커트 척도로 구성되어 있다.

서비스품질 척도의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석방식은 주성분분석, 요인회전방식은 직각회전방식을 사용하였다. 서비스품질 척도의 탐색적 요인분석 과정에서 각 요인의 의미를 고려하기 위하여 요인적재량 .5 이하인 문항, 두 개 이상의 요인에서 .5 이상 나타난 문항은 제외하였으며(Hair,

Black, Babin, & Anderson, 2009), 이에 대한 결과는 다음 <표 3>과 같다.

서비스(4.187) 5문항, 지도자(3.664) 5문항, 시설(2.017) 3문항, 시스템(1.839) 3문항으로 총 4요인 16문항이 도출되었다. 요인별 측정 문항의 적재값은 서비스(.760-.880), 지도자(.662-.804), 시설(.658-.888), 시스템(.597-.802)로 모두 적합한 것으로 나타났다. 신뢰도를 살펴 보기 위해 Cronbach' s α 값을 살펴본 결과, 서비스(.942), 지도자(.894), 시설(.709), 시스템(.647)는 .647-.942로 신뢰할만한 수준인 것으로 나타났다.

표 3. 서비스품질 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	서비스	지도자	시설	시스템
문항 14	.880	.233	.080	.142
문항 13	.874	.299	.047	.095
문항 11	.783	.395	.097	.169
문항 10	.768	.271	.207	.194
문항 12	.760	.381	.111	.229
문항 8	.387	.804	.074	.167
문항 6	.323	.783	.201	-.033
문항 9	.432	.690	.074	.272
문항 5	.215	.682	.321	.036
문항 7	.398	.662	.194	.093
문항 2	.016	.151	.888	.036
문항 1	-.006	.402	.698	.126
문항 3	.339	.038	.658	-.024
문항 15	.170	-.164	.173	.802
문항 16	.132	.235	-.090	.749
문항 17	.245	.467	.060	.597
고유치	4.187	3.644	2.017	1.839
%분산	26.167	22.774	12.606	11.495
누적%	26.167	48.941	61.547	73.042
Cronbach' α	.942	.894	.709	.647

KMO: .827, $\chi^2=4141.096$, df=120, Sig=.000

3) 고객충성도

이 연구에서 사용된 고객충성도 척도는 기존의 고객충성도에 대한 선행연구(이지환, 2009)에서 사용된 척도 문항을 기반으로 수정·보완하였다. 이 연구에서 사용된 고객충성도 척도는 2개의 하위변인 '지속의도' 3문항, '구전의도' 3문항으로 구성되어 있으며, 모든 문항은 5점 리커트 척도로 구성되어 있다.

고객충성도 척도의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 분석방식은 주성분분석, 요인회전방식은 직각회전방식을 사용하였다. 고객충성도 척도의 탐색적 요인분석 과정에서 각 요인의 의미를 고려하기 위하여 요인적재량 .5 이하인 문항, 두 개 이상의 요인에서 .5 이상 나타난 문항은 제외하였으며(Hair, Black, Babin, & Anderson, 2009), 이에 대한 결과는 다음 <표 4>와 같다.

구전의도(2.544) 3문항, 지속의도(1.772) 3문항으로 총 2요인 6문항이 도출되었다. 요인별 측정 문항의 적재값은 구전의도(.760-.902), 지속의도(.558-.878)로 모두 적합한 것으로 나타났다.

신뢰도를 살펴보기 위해 Cronbach' s α 값을 살펴본 결과, 구전의도(.867), 지속의도(.652)는 .652-.867로 신뢰할만한 수준인 것으로 나타났다.

표 4. 고객충성도 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	구전의도	지속의도
문항 6	.902	.013
문항 5	.897	.255
문항 4	.760	.393
문항 1	-.047	.878
문항 3	.451	.686
문항 2	.378	.558
고유치	2.544	1.772
%분산	42.399	29.535
누적%	42.399	71.934
Cronbach' α	.867	.652

KMO: .759, $\chi^2=926.466$, df=15, Sig=.000

3. 자료분석

2022년 9월 18일부터 2022년 10월 15일까지 수집된 337부의 설문 응답에 대해 SPSS 24.0 프로그램을 활용하여 다음과 같이 자료를 분석하였다. 첫째, 연구대상자의 인구통계학적 특성에 따른 자료의 분포를 확인하기 위해 빈도 분석을 실시하였다. 둘째, 설문 자료의 타당도 및 신뢰도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 가설검증을 위한 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질에 미치는 영향

실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 결과는 <표 5>와 같다.

실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 서비스품질의 하위요인 시설에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 추구편익의 하위요인 중 여가활동($\beta=.375$, $p<.001$), 사회적활동($\beta=-.371$, $p<.001$), 건강증진($\beta=.193$, $p<.001$), 정보와 기술획득($\beta=-.184$, $p<.01$)이 서비스품질의 하위요인 중 시설에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 시설에 미치는 상대적 영향력이 여가활동, 건강증진, 정보와 기술획득, 사회적활동 순인 것을 의미한다. 이에 대한 R^2 값은 .220으로 총 변량의 약 22.0%를 설명하는 것으로 나타났다.

다음으로 실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 서비스품질의 하위요인 지도자에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 추구편익의 하위요인 중 사회적활동($\beta=-.235$, $p<.001$), 건강증진($\beta=.655$, $p<.001$), 정보와 기술획득($\beta=-.121$, $p<.05$)이 서비스품질의 하위요인 중 지도자에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로

표 5. 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질에 미치는 영향

변인	시설		지도자		서비스		시스템	
	β	t	β	t	β	t	β	t
여가증진	.375	6.540***	-.088	-1.588	.012	.213	-.073	-1.231
사회적활동	-.371	-7.7104***	-.235	-4.684***	-.072	-1.435	.160	2.993**
건강증진	.193	2.778***	.655	9.833***	.604	9.101***	.255	3.582***
정보와 기술획득	-.184	-2.915**	-.121	-1.991*	-.095	-1.568	.163	2.519*
설명 비율	R=.469 R ² =.220		R=.530 R ² =.281		R=.535 R ² =.287		R=.422 R ² =.178	

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

나타났다. 지도자에 미치는 상대적 영향력은 건강증진, 정보와 기술획득, 사회적활동 순인 것으로 나타났으며, 이에 대한 R² 값은 .281로 총 변량의 약 28.1%를 설명하는 것으로 나타났다.

실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 서비스품질의 하위요인 서비스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 추구편익의 하위요인 중 건강증진($\beta=.604$, $p<.001$)만이 서비스품질의 하위요인 중 서비스에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 R² 값은 .287로 총 변량의 약 28.7%를 설명하는 것으로 나타났다.

실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 서비스품질의 하위요인 시스템에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 추구편익의 하위요인 중 사회적활동($\beta=.160$, $p<.01$), 건강증진($\beta=.255$, $p<.001$), 정보와 기술획득($\beta=.163$, $p<.05$)이 서비스품질의 하위요인 중 시스템에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 시스템에 미치는 상대적 영향력은 건강증진, 정보와 기술획득, 사회적활동 순으로 나타났으며, 이에 대한 R² 값은 .178로 총 변량의 약 17.8%를 설명하는 것으로 나타났다.

2. 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 고객충성도에 미치는 영향

실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 고객충성도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 결과는 <표 6>과 같다.

실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 고객충성도의 하위요인 지속의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 추구편익의 하위요인 중 건강증진($\beta=.222$, $p<.01$), 정보와 기술획득($\beta=.341$, $p<.001$)이 고객충성도의 하위요인 중 지속의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객충성도의 하위요인인 지속의도에 미치는 상대적 영향력은 정보와 기술획득, 건강증진 순인 것으로 나타났으며, 이에 대한 R² 값은 .304로 총 변량의 약 30.4%를 설명하는 것으로 나타났다.

실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 고객충성도의 하위요인 구전의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 추구편익의 하위요인 중 여가활동($\beta=-.115$, $p<.05$), 사회적활동($\beta=-.275$, $p<.001$), 건강증진($\beta=.478$, $p<.001$), 정보와 기술획득($\beta=.242$, $p<.001$)이 고객충성도의 하위요인 중 구전의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객충성도의 하위요인 구전

의도에 미치는 상대적 영향력은 건강증진, 정보와 기술획득, 여가활동, 사회적활동 순으로 나타났으며, 이에 대한 R² 값은 .357로 총 변량의 약 35.7%를 설명하는 것으로 나타났다.

표 6. 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 고객충성도에 미치는 영향

변인	지속의도		구전의도	
	β	t	β	t
여가활동	.064	1.178	-.115	-2.216*
사회적활동	.022	.447	-.275	-5.805***
건강증진	.222	3.393**	.478	7.586***
정보와 기술획득	.341	5.721***	.242	4.229***
설명 비율	R=.552 R ² =.304		R=.598 R ² =.357	

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

3. 실내테니스연습장 이용자의 서비스품질이 고객충성도에 미치는 영향

실내테니스연습장 이용자의 서비스품질이 고객충성도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였으며, 결과는 <표 7>과 같다.

실내테니스연습장 이용자의 서비스품질은 고객충성도의 하위요인 지속의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 서비스품질의 하위요인 중 지도자($\beta=.216$, $p<.01$), 시스템($\beta=.322$, $p<.001$)이 고객충성도의 하위요인 중 지속의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객충성도의 하위요인 지속의도에 미치는 상대적 영향력은 시스템, 지도자 순인 것으로 나타났으며, 이에 대한 R² 값은 .249로 총 변량의 약 24.9%를 설명하는 것으로 나타났다.

실내테니스연습장 이용자의 서비스품질은 고객충성도의 하위요인 구전의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 서비스품질의 하위요인 중 지도자($\beta=.699$, $p<.001$)만이 고객충성도의 하위요인 중 구전의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 R² 값은 .544로 총 변량의 약 54.4%를 설명하는 것으로 나타났다.

표 7. 실내테니스연습장 이용자의 서비스품질이 고객충성도에 미치는 영향

변인	지속의도		구전의도	
	β	t	β	t
시설	.017	.315	-.002	-.040
지도자	.216	3.020**	.699	12.681***
서비스	.057	.821	.020	.382
시스템	.322	6.001***	.072	1.748
설명 비율	$R^2=.499$ $R^2=.249$		$R^2=.744$ $R^2=.554$	

p<.01, *p<.001

IV. 논의

1. 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질에 미치는 영향

실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질에 미치는 영향을 분석한 결과 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

먼저, 추구편익의 하위요인 중 여가활동, 사회적 활동, 건강 증진, 정보와 기술획득은 서비스품질의 하위요인인 시설에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 추구편익의 여가활동이 서비스품질에 미치는 정적(+) 영향은 골프연습장 참여자들을 대상으로 시설 만족과 여가만족에 대한 관계를 분석한 조원득, 안병욱, 송원익(2009)의 연구 결과에 의해 지지될 수 있다. 이 연구에서는 시설만족과 여가만족 간의 상관관계를 증명하였다.

반면, 추구편익의 사회적활동이 서비스품질의 시설에 부적(-) 영향을 미친 것은 실내 골프연습장 사용자의 추구편익이 서비스품질에 미치는 영향을 조사한 주연남(2011)의 연구에서 나타난 결과와 매우 다른 결과이다. 주연남(2011)의 연구결과에 따르면, 추구 편익의 사회적 활동이 서비스품질의 시설에 정적 영향을 미쳤기 때문이다. 이는 실내골프연습장과 실내테니스연습장 간의 다양한 차이로 인하여 발생된 결과 해석될 수 있을 것이다.

추구편익의 건강증진의 경우 서비스품질의 시설에 정적(+) 유의한 영향을 미친 점은 소비자들이 체육활동에 참여함에 있어 건강 증진을 기대하고 있으며, 이와 같은 기대가 충족될수록 시설에 대한 만족도가 높아질 수 있는 가능성을 시사한다. 또한, 정보와 기술획득 또한 서비스품질의 시설에 부적(-) 영향을 미친 결과 역시 주연남(2011)의 연구에서는 정적(+) 영향이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과들이 지속적으로 나타난다는 것을 미루어볼 때, 실내골프연습장과 실내테니스연습장에서 나타나는 종목적, 문화적, 환경적 차이가 무엇인지 분석할 필요가 있다.

추구편익의 하위요인 중 사회적 활동, 건강증진, 정보와 기술획득은 서비스품질의 하위요인 지도자에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 추구편익의 사회적 활동은 서비스품질의 지도자에서 부적(-) 영향을 미쳤는데, 이는 앞서 언급한 서비스품질의 시설에서도 유사하게 나타났다. 지속적으로 사회적 활동의 부적 영향이 나타난다는 것은 실내테니스연습장 사용자들이 사회적 활동에 대

한 기대치가 낮거나, 이를 목적으로 실내테니스연습장을 사용하는 것이 아님을 시사할 가능성이 있다.

추구편익의 건강증진은 서비스품질의 지도자에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 체육교사의 지도유형이 건강증진 행동에 유의한 영향을 미치는 것과 유사한 결과이다(이정규, 강영구, 김용규, 2019). 또한, 설수환, 최석환(2021)의 연구에서, 중년 골프참여자의 지도자 신뢰는 주관적 건강에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 소비자들이 추구하는 건강증진에 대한 기대와 지도자의 서비스품질 간의 관계가 있음을 증명하는 동시에 이 연구의 결과를 지지한다.

반면, 추구편익의 정보와 기술획득은 서비스품질의 지도자에 통계적으로 부적(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 주연남(2011)의 연구에서는 두 변인간의 관계계 정적인 영향을 미치는 상이한 결과가 나타났다. 이 역시 지속적으로 언급하고 있듯, 종목, 문화 등의 차이로 나타날 수 있는 결과로서 이를 자세히 분석하여 규명할 수 있는 연구가 필요하다.

또한, 추구편익의 건강증진은 서비스품질 서비스에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 건강증진은 많은 사람들이 운동에 참여하고 지속하는 대표적인 목적이다. 특히, 체육활동을 통해 신체 건강 뿐만 아니라 정신건강까지 회복할 수 있다는 점에서 체육활동은 매우 의미가 있다. 이러한 결과는 수영장을 이용하는 노인들이 지각하는 서비스품질이 정신건강에 긍정적 영향을 미친다는 조한무(2014)의 연구에 지지될 수 있다.

마지막으로 추구편익의 사회적활동, 건강증진, 정보와 기술획득이 서비스품질의 시스템에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 추구편익의 사회적 활동은 서비스품질의 시스템에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히, 시스템에 해당되는 반 편성 혹은 지도자 배정과 같은 요인은 사회적 활동과 매우 연관성이 높은 것으로 여겨진다. 특정 공간에서 함께 운동을 한다는 것은 특정 커뮤니티를 형성하는 것과 같으며, 이를 통해 신뢰, 규범, 연결망과 같은 사회적 자본으로 유형화될 수 있다(강효민, 박기동, 2008).

또한 추구편익의 건강증진이 서비스품질의 시스템에 정적(+) 영향을 미친 부분에서, 적절한 개인 레슨을 받았을 때, 전반적인 삶의 질이 높아질 수 있다는 신연지, 최수영, 권순형(2019)의 연구와 유사하게 논의될 수 있다. 마지막으로, 정보와 기술획득이 서비스품질의 시스템에 정적(+) 영향을 미친 결과는 성공적인 테니스 기술습득을 통해 실내테니스연습장의 서비스품질 중 특히 시스템에 관하여 높게 평가할 가능성을 시사한다. 그러므로 실내테니스연습장을 운영하는데 있어 소비자의 실력 향상을 위해 다양한 프로그램을 마련하는 것은 실내테니스연습장의 좋은 평가를 위해 반드시 실행되어야 할 것이다.

2) 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 고객충성도에 미치는 영향

실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 고객충성도에 미치는 영향을 분석한 결과 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

먼저, 추구편익의 하위요인 중 건강증진, 정보와 기술획득이 고객충성도의 하위요인 중 지속의도에 유의미한 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 실내테니스연습장 이용자의 건강증진과 정보와 기술획득이 높을수록 고객충성도의 하위요인인 지속의도가 높은 것을 의미하며, KLPGA대회 갤러리의 추구편익이 재관람 의도에 영향을 미친다고 분석한 연구(김가나 외, 2015)의 결과와 일치한다. 또한 지적장애학생의 운동지속과 관련해 분석한 배광열(2019)의 연구에 따르면, 운동실력 습득의 성취감은 참여자의 흥미와 관련된 요소로 운동지속의지에 큰 영향을 미치는 중요 요소로 나타났다. 반면, 다수의 선행연구에서 여가활동과 사회적활동 또한 지속의도에 영향을 미친다는 결과를 보여주고 있다(곽다운, 2014; 김호진, 2008; 서희진, 2003; 임재규, 2015; 주연남, 2011). 이는 연구 참여 대상의 연령, 성별, 참여 종목 등 특성에 따라 다르게 나타나는 것으로 보인다. 따라서 실내테니스연습장 이용자의 지속의도를 이끌어내기 위해 참여자들의 중요 요인인 건강증진, 정보와 기술 획득을 보다 충족시켜야 할 뿐만 아니라, 참여자의 특성을 파악하여 여가활동과 사회적활동 또한 함께 제공하는 방법을 마련해야 할 것이다.

한편, 구전의도의 경우, 추구편익의 하위요인 중 건강증진, 정보와 기술획득이 유의미한 정적 영향을, 여가활동 및 사회적 활동은 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 결과는 스포츠 경험으로 인한 지식 습득과 건강증진이 추천의도에 긍정적 영향을 미친다는 선행연구(이정학 외, 2020; 주연남, 2011)의 결과와 일치하지만, 여가활동, 사회적활동이 낮을수록 고객충성도의 하위요인인 구전의도가 높다는 점에서 일치하지 않는다.

기존 선행연구에 따르면, 참여자들은 스포츠 활동을 통해 신체적, 심리적, 사회관계적 이익을 지각하고(Funk et al, 2011; Penedo & Dahn, 2005), 지각된 경험은 타인의 참여를 독려하는 구전 행동을 촉진시킨다(Royo-Vela & Casamassima, 2011; 오테연 외, 2014). 하지만 실내테니스연습장 이용자에게는 매우 협소한 의미에서의 스포츠 활동의 가치가 나타나고 있다. 여가를 통해 정서적 만족을 갖거나, 타인과 사회적 활동을 즐기는 것이 아니라 건강증진과 기술 획득이라는 신체적인 측면만 강조되는 것이다. 이에 추후 연구에서는 여가활동과 사회적활동의 어떤 측면이 이용자의 구전의도에 부적 영향을 야기하는 것인지에 관한 심층적 분석이 필요할 것으로 사료된다.

3) 실내테니스연습장 이용자의 서비스품질이 고객충성도에 미치는 영향

실내테니스연습장 이용자의 서비스품질은 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중 서비스품질의 하위요인인 지도자와 시스템은 고객충성도의 하위요인인 지속의도에 모두 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다.

먼저, 서비스품질의 지도자가 고객충성도의 지속의도에 유의한 영향을 미쳤다는 것은 스포츠클럽, 골프, 스키, 스포츠센터의 지도자 이미지가 소비자의 운동 지속의도에 영향을 미친다는 선행연구 결과에 의해 지지된다(김동현, 2013; 김병식, 유종만, 최태석, 2015;

김철식, 2019; 이종민, 2017). 또한, 서비스품질의 하위요인인 시스템은 고객충성도의 지속의도에 유의한 영향을 미치며, 이는 채영석(2021)과 설수영(2009), 이재봉, 안용규, 장권(2015)의 연구에 의해 지지될 수 있다. 채영석(2021)은 골프 지도자의 서비스 및 사용료와 같은 시스템과 지속적인 이용에 대한 상관관계를 증명하였으며, 설수영(2009)의 연구에 따르면 휘트니스 센터 여성회원들이 지각한 서비스품질 중 시스템이 전반적인 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이재봉, 안용규, 장권(2015)의 연구에서는 태권도장의 서비스품질의 하위요인인 시스템품질이 지속수련의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문이다.

서비스품질의 하위요인인 지도자는 구전의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 배슬아, 김일광(2021)는 서비스품질은 참여감정에 영향을 미치며, 이는 브랜드옹호에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 범대진(2010) 연구 결과를 보면, 태권도 지도자의 지도유형은 구전의도에 영향을 미친다고 하였다. 또한 박문진(2004) 연구 결과에서는 공공스포츠시설의 서비스품질 유형으로 지도자 요인이 구전의도와 상관관계를 증명하였다. 본 연구결과들을 바탕으로, 서비스품질의 하위요인 중 지도자는 고객충성도의 하위요인인 구전의도에 영향을 준다는 결과를 지지해주고 있다. 이는 이용준, 남상백, 권재윤(2021)의 연구결과에서 실내테니스 프로그램, 시설, 지도자 등 서비스와 같은 전반적인 속성이 다수 포함된 서비스품질 대부분이 소비자로서 하여금 만족을 이끌어낸다는 결과와 유사하다. 즉, 고객충성도는 서비스에 대한 만족도가 높지 않으면 충성도가 발생하지 않으며 이는 운동지속을 이끌어 낼 수 없다는 것을 시사한다. 따라서 고객충성도를 높이기 위해서는 만족도를 높여 지속의사를 높일 수 있는 방안을 강구해야 한다. 다시 말해, 실내 테니스의 전문적인 지도자 능력, 체계적인 테니스 커리큘럼 개발, 낙후 시설 보완 등 전반적인 서비스품질이 개선을 강구해야 한다. 전반적으로 서비스품질이 개선된다면 만족도가 높아질 것이고 그로 인해 고객충성도 또한 오를 것으로 사료된다.

V. 결론 및 제언

이 연구의 목적은 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질 및 고객충성도에 미치는 영향을 알아보는 데 목적이 있다. 이러한 목적을 위하여 현재 실내테니스연습장을 이용하고 있는 이용자 337명을 대상으로 분석한 연구결과를 기반으로 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 서비스품질에 부분적으로 영향을 미친다.

둘째, 실내테니스연습장 이용자의 추구편익은 고객충성도에 부분적으로 영향을 미친다.

셋째, 실내테니스연습장 이용자의 서비스품질은 고객충성도에 부분적으로 영향을 미친다.

이와 같은 연구 결론을 통해 후속 연구를 위한 제언을 하고자 한다.

첫째, 이 연구를 통해 실내테니스연습장 이용자의 추구편익이 서비스품질, 고객충성도에 미치는 영향에 대해 알 수 있었다. 이후에는 질적연구를 통해 보다 세분화된 요인을 확인하고, 이를 심도 있게 이해하여야 할 것이다.

둘째, 이 연구에서는 국내 실내테니스연습장 이용자를 대상으로 연구를 진행하였다. 지역별 또는 환경에 따라 그 문화적 특성이 다른 만큼 추후 지역별 특성 등 다양한 요인을 고려하여 연구를 진행한다면 보다 세분화된 결과를 얻을 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강효민, 박기동(2008). 지역사회에서 스포츠클럽 활동과 사회적 자본 형성. **한국스포츠사회학회지**, 21(4), 845-863.
- 곽다운(2014). **축구동호인의 사회적 지지에 따른 운동지속 성향에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 동국대학교 대학원, 서울.
- 김가나, 김소연, 김차용(2015). KPGA대회 갤러리의 추구편익 및 선택속성이 재관람의도에 미치는 영향. **한국사회체육학회지**, 62(0), 297-310.
- 김동현(2013). **스키지도자의 이미지가 학부모의 지도자만족, 참여지속 및 추천의사에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 경희대학교 대학원, 서울.
- 김병식, 유종만, 최태석(2015). 스포츠클럽 지도자의 리더십이 운동몰입과 운동지속의사에 미치는 영향. **스포츠사이언스**, 32(2), 9-22.
- 김승규, 김종화(2009). 볼링 이용자의 참여동기와 서비스품질 및 구매 후 행동의 인과관계. **한국사회체육학회지**, 35(1), 333-342.
- 김재원(2011). **휘트니스 센터의 퍼스널 트레이닝 참여만족도가 재등록의도에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 경희대학교 체육대학원, 경기.
- 김진룡(2016, 05. 24). 37억 들인 스포원 실내테니스장 '반쪽 신세'. **국제신문**. <http://www.kookje.co.kr/news2011/asp/newsbody.asp?code=0600&key=20160525.22022191609>.
- 김철식(2019). **스포츠센터 지도자 이미지가 고객만족 및 운동지속의도에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 단국대학교 경영대학원, 경기.
- 김호진(2008). **프로야구여성관중 관람행동에 따른 관람동기 및 이벤트 선호도가 재관람 의사에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 한국체육대학교 사회체육대학원, 서울.
- 김희준(2022, 07, 16). 테니스 매력 대체 뭐길래... '테린이'에게 들어보네[테니스 광풍②]. **뉴시스** <https://www.fnnews.com/news/202207160833511994>.
- 대한테니스협회 공인점정위원회(2014) 경기시설·용품 공인제도 시행규칙.
- 류성옥(2008). **국내 프로골프대회 관람객 세분화 연구: 레저 편익을 중심으로**. 미간행 석사학위논문, 한양대학교 국제관광대학원.
- 문화체육관광부(2021). **2021 국민생활체육 활동 참여 실태**. https://www.mcst.go.kr/kor/s_policy/dept/deptView.jsp?pDataCD=0417000000&pSeq=1573
- 박문진(2004). **공공스포츠시설의 서비스품질이 소비자 재구매의도 및 구전의도에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 경기대학교 대학원, 경기.
- 박원식(2018. 12. 21.). 한국의 동호인랭킹대회 전성시대. **테니스피플**. <http://www.tennispeople.kr/news/articleView.html?idxno=9560>
- 박원식(2021, 08. 10.). 전세계 유일하게 번성하는 한국 실내테니스연습장의장점. **테니스피플**. <http://www.tennispeople.kr/news/articleView.html?idxno=12942>.
- 박종진(2009). **골프연습장의 서비스 품질이 소비자 선택 속성에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 경희대학교 체육대학원.
- 배광열(2019). 통합체육 배구활동이 지적장애학생의 운동지속과 학교생활만족에 관련한 현상학적 연구. **디지털융복합연구**, 17(7), 109-114.
- 배슬아, 김일광(2021). 테니스 대회 서비스품질과 참여감정, 스폰서의 브랜드이미지 및 브랜드옹호도의 관계. **스포츠사이언스**, 39(1), 123-134.
- 범대진(2011). **태권도 지도자의 지도유형에 따른 수련만족과 지속이용의도 및 구전의도의 관계**. 미간행 박사학위논문, 국민대학교 대학원, 서울.
- 서재하, 박창범(2012). 실내 테니스 코트의 서비스품질과 고객만족, 충성도, 재구매 의도의 관계. **한국체육과학회지**, 21(2), 629-642.
- 서희진(2003). 대학생의 운동욕구와 교양체육만족 및 운동지속의사의 관계. **한국스포츠사회학회지**, 16(1), 93-109.
- 설수영(2009). **휘트니스 센터 여성회원들이 인식한 서비스품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향**. **아시아여성연구**, 48(2), 125-146.
- 설수향, 최석환(2021). 성공적인 노화를 위한 중년 골프참여자의 지도자신뢰와 적응유연성 및 주관적 건강의 관계. **한국사회체육학회지**, 83, 287-297.
- 신연지, 최수영, 권순형(2019). 개인테니스를 통한 축구동호인의 운동참여가 삶의 질에 미치는 영향. **한국스포츠학회**, 17(3), 333-339.
- 오영수(2011). **골프 연습장 서비스 품질이 재구매 의도에 미치는 영향**. 미간행 석사학위논문, 경원대학교 사회체육대학원.
- 오태연, 권기성, 박경이, 서원재(2014). 아웃도어 스포츠 SNS 이용에 따른 지각된 효익, 관여도, 구전행동의 차이검증. **한국여가레크리에이션학회지**, 38(3), 17-28.
- 이경규, 강영구, 김용규(2019). 중학생이 지각하는 체육교사의 지도유형과 수업몰입, 건강증진행동의 구조적 관계. **한국사회**

- 체육학회지, 77, 437-446.
- 이용준(2021). IPA기법을 활용하여 실내테니스센터 서비스품질 중요도-만족도 분석. 미간행 석사학위논문. 한양대학교 융합산업대학원, 경기.
- 이용준, 남상백, 권재운(2021). 실내테니스센터 고객의 서비스품질 속성 분석, **한국체육과학회지**, 30(3), 681-694.
- 이재봉, 안용규, 장권(2015). 태권도장의 온라인 서비스품질이 수련만족 및 지속수련의도에 미치는 영향. **스포츠사이언스**, 32(2), 115-122.
- 이정학, 황운경, 임승재, 이은정(2020). 창작품새대회 관람객의 추구편익이 몰입, 재관람의도 및 추천의도에 미치는 영향. **국기원태권도연구**, 11(2), 75-90.
- 이종민(2017). 골프연습장 이용자의 지도자 이미지와 지도자신뢰·골프몰입·참여만족·참여지속의도간의 관계. 미간행 박사학위논문, 한신대학교 대학원, 서울.
- 임재구(2015). 생활체육 참여노인들의 사회적 지지가 여가몰입 및 운동지속에 미치는 영향. **한국웰니스학회지**, 10(4), 39-50.
- 임지수(2020). 실내테니스장 고객 특성에 따른 고객 세분화 전략. 미간행 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 서울.
- 조원득, 안병욱, 송원익(2008). 골프연습장 참여자의 서비스만족과 여가만족도의 관계 분석, **한국여가레크리에이션학회지**, 32(2), 119-132.
- 조한무(2014). 노인의 수영장 서비스품질 지각이 참여만족, 생활만족, 정신건강에 미치는 영향. **스포츠과학논문집**, 26, 1-19.
- 조혜정(2010). 골프연습장 서비스품질이 골퍼 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 경희대학교 체육대학원, 경기.
- 주연남(2011). 실내 골프연습장 사용자의 추구편익이 서비스품질 및 고객충성도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 단국대학교 경영대학원, 경기.
- 진지형, 이정훈(2007). 볼링센터의 서비스품질, 고객만족, 고객충성도의 관계 분석. **한국사회체육학회지**, 29, 247-257.
- 채영석(2021). 골프연습장의 서비스품질이 이용자만족도와 지속이용 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 전주대학교 대학원, 전주.
- 최용성(2011). 회원제 골프장에서의 추구편익이 소비 행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 계명대학교 스포츠산업대학원, 대구.
- 최원우(2022, 01, 07). “실내 테니스장은 많은데, 코치님이 없어요”. **조선일보** https://www.chosun.com/national/national_general/22/01/07/YKTNHC3DPFHVB53G63LNMJHSE/.
- Funk, D., Jordan, J., Ridinger, L., & Kaplanidou, K. (2011). Capacity of mass participant sport events for the development of activity commitment and future exercise intention. *Leisure Sciences*, 33(3), 250-268.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E (2009). *Multivariate data analysis*, vol 7. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Penedo, F. J., & Dahn, J. R. (2005). Exercise and well-being: a review of mental and physical health benefits associated with physical activity. *Current opinion in psychiatry*, 18(2), 189-193.
- Royo-Vela, M., & Casamassima, P. (2011). The influence of belonging to virtual brand communities on consumers' affective commitment, satisfaction and word-of-mouth advertising: *The ZARA case. Online Information Review*, 35(4), 517-542.