

1. CFA(확인적 요인분석)

모형 적합도를 검증하기 위하여 확인적 요인분석(CFA)를 실시하였다.

구조 방정식 모형의 모형 적합도(model fit)을 확인하기 위하여, $\chi^2/df(=CMIN/df)$ 값을 확인한다. $\chi^2/df(=CMIN/df)$ 는 통상적으로 3.0 이하면 양호, 2.0 이하이면 매우 만족스러운 모형으로 평가된다. 다음 모형에서는 $\chi^2/df(=CMIN/df)$ 값이 2.277이므로 모형 적합도를 만족하는 모형으로 확인되었다.

다음으로 증분적합지수 *CFI*, *TLI*와 절대적합지수 *GFI*를 확인한 결과 값은 0.90이상이면 매우 좋은 모형으로 판단한다. 이 모형에서는 각 0.912, 0.890, 0.904의 값을 가지므로 매우 좋은 모형이라고 판단되었다. 절대적합지수인 *RMSEA*는 값이 작을수록 좋다고 판단되어 진다. 0.08이하면 양호, 0.05이하면 매우 좋은 모형이라고 판단하게 되는데, 확인적 요인분석의 모형 적합도는 전반적으로 양호와 매우 좋음을 충족시키는 것으로 나타납니다.

모든 관측변수(문항)의 요인 적재치 값이 높을수록 집중 타당성이 있다고 판단되어 진다. 요인을 일관성 있는 문항들로 잘 측정하였다면 항목들 간 높은 상관관계가 있고, 요인 적재치가 높게 나타난다. 확인적 요인분석 결과, 모든 문항의 요인적재치가 0.50이상이며, 통계적 유의성에 해당하는 C.R.값 역시 모든 경우 ± 1.965 이상인 것으로 나타났다.

<표 2> 확인적 요인분석 결과

(n=241)

잠재요인		관측치	요인 적재치	S.E.	C.R.	p	Cronbach's α	A.V.E.	개념 신뢰도
고객불량 행동	→	언어 폭력형	1.000	-	-	-			
	→	타인 피해형	2.656	.880	3.018	.003			
	→	기내물품 절도/ 파손형	1.120	.424	2.642	.008			
언어폭력형	→	불량3	1.000	-	-	-			
	→	불량4	1.410	.290	4.860	***			
	→	불량5	.963	.198	4.872	***			
타인피해형	→	불량8	1.000	-	-	-			
	→	불량9	1.086	.185	5.882	***			
기내물품 절도/파손형	→	불량6	1.000	-	-	-			
	→	불량7	2.931	.693	4.230	***			
	→	불량10	3.446	.790	4.362	***			
	→	불량11	1.977	.513	3.853	***			
피로도	→	피로도1	1.000	-	-	-			
	→	피로도2	1.184	.063	18.784	***			
	→	피로도3	.988	.062	15.976	***			
감정부조화	→	감정부조화1	1.000	-	-	-			
	→	감정부조화2	1.210	.114	10.576	***			
	→	감정부조화3	1.368	.129	10.636	***			

$\chi^2=191.266$, $df=84$, $CMIN/df=2.277$,
 $CFI=.912$, $TLI=.890$, $GFI=.904$, $RMSEA=.073$

IV. 연구결과 및 해석

1. 가설모형의 적합도

구조방정식은 세부 결과를 살펴보기 전 모형의 적합도를 살펴보아야 한다. 모형의 적합도 기준들이 기준 값을 충족시키지 못하면 세부 가설이 어떻게 나오든 그 모형은 채택할 수가 없기 때문이다.

가설 모형의 모형 적합도(model fit)을 확인하기 위하여, $\chi^2/df(=CMIN/df)$ 값을 확인한다. $\chi^2/df(=CMIN/df)$ 는 통상적으로 3.0 이하면 양호, 2.0 이하이면 매우 만족스러운 모형으로 평가된다. 다음 모형에서는 $\chi^2/df(=CMIN/df)$ 값이 1.429이므로 매우 만족스러운 모형으로 확인되었다.

다음으로 증분적합지수 *CFI*, *TLI*와 절대적합지수 *GFI*를 확인한 결과 값은 0.90이상이면 매우 좋은 모형으로 판단한다. 이 모형에서는 각 0.981, 0.973, 0.954으로 0.95를 상회하는 값을 가지므로 매우 좋은 모형이라고 판단되었다. 절대적합지수인 *RMSEA*는 값이 작을수록 좋다고 판단되어 진다. 0.08이하면 양호, 0.05이하면 매우 좋은 모형이라고 판단하게 되는데, 본 모형은 기준을 충분히 충족시키는 것을 확인하였다.

<표 3> 가설 모형의 적합도

Index	χ^2	df	CMIN/df	CFI	TLI	GFI	RMSEA
값	68.599	48	1.429	.981	.973	.954	.042

2. 가설 검증

1) 모형의 세부 경로 분석

모형의 적합도를 확인하였으므로, 세부 가설 검증을 실시한다. Std.estimate는 표준화된 경로계수를 의미하며, 가설 검증의 기준은 p-value를 확인하게 된다. p값이 0.05보다 작으면 유의미한 것으로 해석하고, 가설을 채택하게 된다.

변수 간 직접관계를 예측한 결과 모든 가설이 채택되는 결과가 나타났다.

따라서, '고객 불량행동은 항공사 객실 승무원들의 피로도를 유발시키는 요인이 될 것이다.'라는 가설1은 지지되었다.

'고객 불량행동은 항공사 객실 승무원의 감정 부조화를 증가시킬 것이다.'라는 가설 2a는 지지되었다.

'항공사 객실 승무원의 감정 부조화는 피로도를 증가 시킬 것이다.'라는 가설2b는 지지 되었다.

<표 3> 모형의 세부 경로 분석 결과

가설의 세부 경로				Std. estimate	S.E.	C.R	p
가설1	고객 불량행동	→	피로도	.251	.588	1.988	.047(*)
가설2a	고객 불량행동	→	감정부조화	.362	.534	2.240	.025(*)
가설2b	감정부조화	→	피로도	.322	.111	4.085	***

*** : p < .001 ** : p < .01 * : p < .05

2) 감정부조화의 매개효과 검증

감정부조화의 매개효과 검증을 위하여 전통적인 매개효과 검증의 한계를 보완한 amos 중 부츠스트래핑(Bootstrapping) 분석을 활용하였다. 이 방법은 구조방정식으로 매개효과 검증 시 가능하다는 점에서 장점을 갖는다.

총 효과는 독립변수가 종속변수에 미치는 모든 직접효과와 간접효과의 합으로 표현되었으며, 직접효과란 말 그대로 독립변수와 최종 종속변수 간 직접적인 관계를 검증한 것이다. 또한, 간접효과는 매개변수처럼 독립변수와 종속변수 간 관계에서 중간에 다른 변수를 통하여 미치는 간접적인 영향을 의미한다. 즉, 이 부분이 유의하면 매개효과가 있다는 것을 확인할 수 있다.

가설검증과 마찬가지로 p-value를 기준으로 채택여부를 판단하면, 검증 결과 직접효과와 간접효과 및 총 효과 모두 통계적으로 유의한 것을 확인하였다.

즉, ‘항공사 객실 승무원의 감정부조화는 고객 불량행동과 피로도의 관계에게 매개 역할을 할 것이다.’는 가설2c도 지지되었다.

<표 4> 감정부조화의 매개효과 검증

		세부 경로	총 효과	직접 효과	간접 효과
가설2c	고객불량행동	→ 피로도	.368**	.251**	-
		→ 감정부조화 → 피로도	-	-	.117**

3) 대처전략의 조절효과 검증

고객 불량행동이 피로도에 미치는 영향관계가 여가대처전략에 따라 달라지는지에 대한 가설 분석에 대한 결과이다. 우선적으로, 여가대처전략이 높을 경우 고객 불량행동이 피로도를 높이는 것으로 나타났으나(표준화된 경로계수 0.587, p-value=0.005), 여가대처전략이 낮을 때 고객 불량행동이 피로도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(표준화된 경로계수 -0.059, p-value=0.720).

따라서, ‘여가대처전략은 고객 불량행동과 피로도 관계에서 조절 역할을 할 것이다.’는 가설3은 부분적으로 지지되었다.

<표 5> 대처전략의 조절효과 검증

세부 경로		조절변수	Std. estimate	S.E.	C.R	p
가설3	고객불량행동 → 피로도	여가대처전략 높을 때	.587	.639	2.808	.005(**)
		여가대처전략 낮을 때	-.059	2.283	-.358	.720