



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

구 자 원 교수 지도  
석사학위 청구논문

장거리노선 항공사 선택속성 및  
행동의도에 관한 연구

- 국내 저비용항공사를 중심으로 -

2021

성신여자대학교 문화산업예술대학원  
문화산업예술학과 항공서비스경영학전공

김 슬

# 장거리노선 항공사 선택속성 및 행동의도에 관한 연구

- 국내 저비용항공사를 중심으로 -

구 자 원 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2020년 11월

성신여자대학교 문화산업예술대학원  
문화산업예술학과 항공서비스경영학전공

김 슬

# 인 준 서

김슬의 석사학위 논문으로 인준함

2020년 11월

심사위원장\_\_\_\_\_ (인)

심 사 위 원\_\_\_\_\_ (인)

심 사 위 원\_\_\_\_\_ (인)

성신여자대학교 문화산업예술대학원

## 논문 개요

위라벨 등 라이프스타일의 변화 및 여행의 보편화로 항공수요는 꾸준히 증가했고 잇따른 호황은 다수의 항공사를 출현시켰다. 하지만 항공사 간의 출혈경쟁 속에서 수익성은 계속 악화되고 있다. 외부적으로도 일본불매운동, 세계적 유행병인 코로나 19등을 마주한 항공 산업은 고전중이다. 이미 포화 상태인 단거리 노선 중심 저비용항공사의 수익성 개선을 위한 노선다변화 및 비즈니스모델의 변화가 절실한 상황에서, 저비용항공사는 중장거리 운항에 관심을 가지기 시작했다. 세계적으로도 저비용항공사의 장거리 운항 비즈니스모델에 대한 연구가 꾸준히 진행되고 있는 실정이다. 이러한 상황에 발맞추어 국내에서도 진에어가 인천-호놀룰루노선을 운항하고 있으며 티웨이항공과 제주항공 등이 장거리노선 취항을 위한 기재 도입 및 비즈니스모델 변화를 위해 노력하고 있다. 중장거리 전문 저비용항공사로 설립된 에어프레미아도 2021년 취항을 준비하고 있다.

단거리노선만 운항하던 저비용항공사가 장거리노선을 함께 운항하기 위해서는 막대한 추가적인 비용 및 대대적인 시스템의 변화가 필요하기 때문에 관련 전략개발을 위한 철저한 시장조사가 선행되어야 한다.

따라서 본 연구는 설문을 통해 승객들이 해당 선택속성을 얼마만큼 중요하게 생각하는지 파악하고 행동의도와의 상관관계를 분석하여 여행거리에 따른 저비용항공사 선택속성의 차이점을 밝히고, 항공사 선택속성이 행동의도에 미치는 영향에 대해 알아보고자한다.

연구를 위해 일반 여행객을 대상으로 설문조사를 하였으며 구글 설문지를 통해 온라인으로 수집된 327부의 응답 전체를 연구에 사용하였다. 이론적 연구를 바탕으로 독립변수를 예약 및 구매, 기내 시설, 공항 서비스, 부가서비스, 운항서비스, 기내서비스의 총 6가지 요인으로 설계하고 종속변수를 행

동의로 하여 단거리 및 장거리 노선에서의 차이점 파악을 위해 두 집단으로 나누어 분석을 수행하였다. 표본의 특성 파악을 위한 빈도분석, 신뢰성 및 타당성 분석, 행동의도 분석을 위한 회귀분석이 사용되었다.

연구결과 단거리와 장거리 노선 모두에서 '예약 및 구매'와 '부가서비스' 요인이 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 단거리노선 '운항서비스' 요인과 장거리노선에서 '기내시설' 요인은 각각 행동의도에 유의미한 부(-)의 영향을 보였다. 저비용항공사가 장거리노선 서비스를 시작할 경우 저비용항공사의 장점인 검색이 쉽고 가격이 저렴한 표를 제공하면서 부가서비스를 확충하고 기내 체류시간이 길어지는 만큼 저비용항공사의 취약점인 기내시설에 대한 투자 및 고민이 필요하다는 것을 알 수 있다.

'항공은 곧 서비스'라는 인식이 매우 강한 대한민국에서, 서비스를 견어내고 운송수단으로써의 목적에 충실한 저비용항공사가 장거리노선의 운항을 시작하기에 앞서 승객의 항공사 선택속성을 파악하는 것은 대단히 중요하다. 따라서 본 연구는 실무적으로 가치가 있으며 현장에서 참고할만한 의미 있는 연구였다고 판단된다. 또한 저비용항공사에 관한 연구 중 거리에 초점을 맞춘 선택속성에 관한 연구는 미흡한 실정이므로 학술적인 기여도도 있다고 하겠다.

**핵심용어:** 저비용항공사, 장거리운항 저비용항공사, 항공사선택속성, 행동의도

# 목 차

## 논문 개요

I. 서론 .....	1
1. 연구 목적과 배경 .....	1
2. 연구 범위와 논문 구성 .....	3
II. 이론적 배경 .....	5
1. 저비용항공사 .....	5
1) 저비용항공사의 개념 .....	5
2) 저비용항공사의 특징 .....	7
3) 국내 저비용항공사 현황 .....	8
2. 장거리운항 저비용항공사 .....	18
1) 항공사 장거리노선의 개념 .....	18
2) 장거리운항 저비용항공사 사업모델 .....	19
3) 해외 저비용항공사의 장거리운항 선행 사례 .....	22
4) 국내 저비용항공사의 장거리운항 현황 및 계획 .....	25
3. 항공사 선택속성 .....	27
1) 항공사 선택속성의 정의 .....	27
2) 항공사 선택속성에 관한 선행연구 .....	30

4. 행동의도 .....	32
1) 행동의도의 정의 .....	32
2) 행동의도에 관한 선행연구 .....	34
<b>Ⅲ. 연구모형 .....</b>	<b>36</b>
1. 연구모형 .....	36
2. 변수의 측정 .....	37
<b>Ⅳ. 실증분석 결과 .....</b>	<b>40</b>
1. 자료 수집 및 표본의 특성 .....	40
2. 신뢰도 분석 .....	41
3. 요인 분석 .....	42
4. 회귀 분석 .....	44
<b>Ⅴ. 결론 및 시사점 .....</b>	<b>46</b>
1. 연구 결과 요약 및 해석 .....	46
2. 결론 및 시사점 .....	48
3. 연구의 한계 및 향후 연구방향 .....	50

참고문헌

ABSTRACT

부록

## 표 목 차

[표 1] 저비용항공사의 구분 .....	6
[표 2] 저비용항공사와 대형항공사 비즈니스모델 비교 .....	7
[표 3] 제주항공 항공기 보유 현황 .....	9
[표 4] 제주항공 취항 지역 .....	10
[표 5] 진에어 항공기 보유 현황 .....	11
[표 6] 진에어 취항 지역 .....	11
[표 7] 티웨이항공 항공기 보유 현황 .....	12
[표 8] 티웨이항공 취항 지역 .....	12
[표 9] 에어부산 항공기 보유 현황 .....	13
[표 10] 에어부산 취항 지역 .....	13
[표 11] 에어서울 항공기 보유 현황 .....	14
[표 12] 에어서울 취항 지역 .....	14
[표 13] 이스타항공 항공기 보유 현황 .....	15
[표 14] 이스타항공 취항 지역 .....	15
[표 15] 플라이강원 항공기 보유 현황 .....	16
[표 16] 플라이강원 취항 지역 .....	16
[표 17] 에어로케이 항공기 보유 현황 .....	17
[표 18] 에어프레미아 항공기 보유 현황 .....	18
[표 19] 저비용항공사와 장거리운항 저비용항공사 비즈니스모델 비교 .....	21
[표 20] 전세계 장거리운항 저비용항공사 현황 .....	24

[표 21] 진에어 단거리노선과 장거리노선 비즈니스모델 특징 비교 .....	26
[표 22] 항공사 선택속성의 정의 .....	30
[표 23] 항공사 선택속성에 관한 선행연구 .....	31
[표 24] 행동의도의 정의 .....	33
[표 25] 행동의도의 선행연구 .....	35
[표 26] 측정 변수 요약 .....	37
[표 27] 표본의 특성 .....	41
[표 28] 신뢰도 분석 결과 .....	42
[표 29] 요인 분석 결과 .....	43
[표 30] 회귀분석 결과(단거리, 장거리) .....	45

## 그 립 목 차

[그림 1] 연구모형 .....	36
-------------------	----

# I. 서 론

## 1. 연구 목적과 배경

워라밸(Work-life Balance) 등 라이프스타일의 변화 및 여행에 대한 인식 변화로 항공수요는 꾸준히 증가했고 잇따른 항공업계의 호황은 다수의 항공사를 출현시켰다. 2020년 10월 기준 대한민국에는 2개의 대형항공사와 9개의 저비용항공사가 설립되어 운항 중 혹은 운항을 준비하고 있다. 국토의 크기가 대한민국의 약 95배인 미국에 저비용항공사가 총 6개인 것을 감안하면 우리나라의 저비용항공사는 국토 및 인구대비 매우 많다.

저비용항공사의 수요는 꾸준히 증가하여 2019년 7월 기준 국제선 여객 점유율은 29.2퍼센트로 대형항공사 36.7퍼센트와 비교하면 빠르게 점유율을 추격하고 있는 모습이다<sup>1)</sup>.

저비용항공사의 가장 큰 특징은 지점에서 지점을 잇는 운송수단으로써의 목적에 집중하며 안전과 관련된 내용을 제외한 서비스 부분을 최소화하고(단일기종, 단일클래스, no-meal, 유료수하물 등) 운영방식의 간소화를 통해 비용을 절감하여 소비자에게 저렴한 표를 제공하는 것이다. 그러나 항공사 간의 경쟁이 심화됨에 따라 각 저비용항공사는 단일클래스가 아닌 복수의 클래스(프리미엄 이코노미 등)를 운영하거나 라운지 서비스 제공, 상용고객 우대 프로그램을 통한 마일리지 적립, 기내 엔터테인먼트시스템(IFE) 도입, 기내식서비스 무료제공 등의 부가서비스를 제공하기 시작했다.

뿐만 아니라 기존 국내선 및 단거리 위주였던 노선을 확장하여 중장거리 노선에 취항하기 시작했다. 세계적으로도 Norwegian Air Shuttle,

---

1) 한국항공공진흥협회(2020). 『항공동향98호』. 8-9.

AirAsia-X, Jetstar 등의 저비용항공사가 장거리노선을 운항하면서 장거리 운항 저비용항공사 비즈니스모델에 대한 관심이 커졌다.

저비용항공사들은 이미 포화인 국내 및 단거리노선에서 벗어나 새로운 취항지를 개척하려는 노력 하에 있으며 저비용항공사의 새로운 비즈니스모델은 중장거리 노선의 취항을 제시하고 있다. 각 항공기제조사에서도 이를 겨냥하여 관련 중장거리 항공기를 개발 중이다. 국내에서도 진에어가 장거리 노선(인천-호놀룰루)을 운항하고 있으며 티웨이항공, 제주항공 등이 장거리 노선 취항을 위한 기재 도입 및 운수권 획득에 노력을 하고 있다. 뿐만 아니라 중장거리 전문 하이브리드 저비용항공사를 표방한 에어프리미아도 취항을 준비하고 있다.

우리나라는 ‘항공업은 곧 서비스업’이라는 인식이 강하다. 이러한 상황을 바탕으로 서비스를 견어내고 이동수단으로써의 본래 목적에 충실한 저비용항공사가 장거리노선을 운항할 때 과연 국내 승객들은 구매의사가 있는지, 또한 선택 시에 어떠한 요소를 중요하게 생각하는지 저비용항공사를 선택하는 기준을 단거리와 장거리로 나누어서 비교해보고, 장거리노선 운항 저비용항공사에 대한 승객들의 행동의도에 대해서 알아보고자 한다.

항공 산업은 유가, 환율, 유행병 등 외부의 영향을 많이 받는 분야이다. 우리나라의 다수의 항공사, 특히 저비용항공사들은 최근 일본불매운동으로 인한 승객 수 감소 및 세계적 대유행병인 코로나19등의 대형악재로 사상최악의 위기에 처해있다.

본 연구를 바탕으로 항공사간의 경쟁 심화와 어려운 외부상황으로 인해 경영위기에 직면해 있는 저비용항공사의 향후 서비스 제공방향 설정 및 경쟁우위구도 선점, 최소비용으로 최대이익을 창출하는 저비용항공사의 기본 컨셉 유지에 도움이 되고자 한다. 또한 새로운 비즈니스모델에 대한 승객의 의견을 모아 제시하는 기회로 삼고자 한다.

장거리운항 저비용항공사에 대한 연구는 아직까지 미비한 실정이다. 또한 항공사의 선택속성에 관한 연구는 꾸준히 이루어지고 있으나 대부분 대형항공사와 저비용항공사의 비교에 관한 내용이며, 여행거리에 따른 선택속성 및 그에 따른 행동의도에 대한 연구는 없는 상황으로 학술적인 기여 또한 있다고 판단된다.

## 2. 연구 범위와 논문 구성

본 연구는 항공사의 선택속성이 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구로써 국내 저비용항공사를 중심으로 연구하였다. 항공사 선택속성의 중요도가 단거리와 장거리여행 시 어떠한 차이점을 보이는지 또 그에 따른 행동의도가 어떻게 달라지는지에 초점을 맞추어 연구를 진행하였다.

항공여행 경험이 있는 일반인 총 327명을 대상으로 구글 설문지를 이용하여 조사를 진행했으며, 독립변수를 예약 및 구매, 기내 시설, 공항 서비스, 부가서비스, 운항서비스, 기내서비스의 총 6가지 요인으로 설계하고 종속변수를 행동의도로 하여 단거리 및 장거리 노선에서 어떠한 차이점을 보이는지를 파악하기 위해 두 집단으로 나누어 분석을 수행하였다.

본 연구는 총 5장으로 구성되어있다. 제1장은 서론 부분으로 연구의 목적과 배경, 범위 및 논문의 구성에 대해서 개괄적으로 서술하였다. 제2장은 이론적 배경 부분으로 저비용항공사의 개념 및 특징과 국내 저비용항공사의 현황, 항공사의 장거리노선 개념과 장거리운항 저비용항공사의 사업모델, 해외 및 국내의 장거리운항 저비용항공사의 사례, 항공사 선택속성 및 행동의도에 대한 정의 및 선행연구에 관해 앞선 연구들을 살펴보고 문헌 연구한 내용을 담았다. 3장에서는 연구모형 및 변수측정 방법에 대하여 기술하였으

며, 4장은 실증분석의 결과 부분으로 자료 수집 방법 및 설문에 응한 표본의 특성을 제시하고 신뢰도 분석, 요인분석, 회귀 분석 결과를 기술하였다. 마지막으로 5장은 결론 및 시사점 부분으로 연구결과를 다시 한 번 요약하고 결론을 도출하여 시사점을 제시하였으며 또한 연구의 한계점 및 앞으로의 연구 방향에 대해 기술하였다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 저비용항공사(LCC)

#### 1) 저비용항공사의 개념

저비용항공사란 기존 대형항공사의 운임에 비해 약 30~40% 정도 저렴한 운임으로 좌석을 제공하며 기내식 유료제공, 정시 출발 및 도착, 인터넷활용 예약, 수하물 지상 직원 최소화 등의 전략을 통해 대형항공사의 틈새시장을 공략하는 항공사 혹은 항공운송 사업을 통칭한다.<sup>2)</sup> 저비용항공사는 1971년 Southwest Airline 항공사를 시작으로, 그 후 유럽과 아시아를 비롯하여 전 세계로 확산되었다.

저비용항공사를 지칭하는 영어표현으로는 Low Cost Carriers, No-frill Airlines, Budget Airlines, Low Fare Airlines, Discount Airlines 등이 있다.<sup>3)</sup> 우리나라 항공운송시장에서도 저운임항공사, 저원가항공사, 저가항공사, 그리고 저비용항공사 등 여러 가지 용어를 사용하고 있다.<sup>4)</sup> 허회영·유용재(2005)에 따르면 저비용항공사는 기존에 시장에 형성되어 있는 운임과 비교하여 저렴한 수준으로 서비스를 제공하는 항공사를 말하며, 엄밀히는 저운임 항공사이다. ‘저가항공사’는 기존의 항공사보다 항공운임의 저렴함을 강조하는데 비해 ‘저비용항공사’는 운영 방식 및 비용구조 개선을 통해 생산성과 효율성을 증진하고 결과적으로 항공운임이 낮아지는 항공사를 뜻한

2) 이승수·허회영·여규현(2006). 항공,관광서비스 산업의 새로운 경영 패러다임: Revenue Management : 저가항공사(LCC)의 재무적 특성에 관한 실증연구. 한국항공경영학회 춘계학술대회 2006.- : 239-253.

3) 이민정·김정만(2013). 국내 저비용항공사의 선택속성이 고객만족 및 재 구매의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 22(2), 187-207.

4) 하수동·이윤철(2006). 저원가 항공사의 경영전략과 실패사태에 관한 연구, 항공운항학회지, 14(2), 45-55.

다5). 항공업계에서도 다양한 용어 중 저비용항공사라는 용어의 사용이 빈번한 상황이며, 본 연구에서도 항공운임 뿐만 아니라 항공사 전반의 운영방식 및 비용체계를 통칭하는 바 저비용항공사 라는 용어를 사용하기로 한다.

진성현(2018)은 저비용항공사는 크게 독립형, 자회사형, 혼합형으로 나눌 수 있다고 하였다. 독립형 저비용항공사는 제반 비용 절감을 통한 저 운임 정책을 펼치며 미국, 유럽 및 아시아 등에서 풍부한 인구를 기반으로 노선을 운영, 항공 여행 수요 창출을 통해 성장하는 항공사를 말한다. 자회사형 항공사는 기존의 대형항공사가 타 저비용항공사의 급속한 성장을 견제하기 위하여 저비용 구조를 갖춘 비즈니스모델에 따른 저비용항공사를 추가 설립한 것이다. 해당 저비용항공사는 모회사로부터 항공기자재, 정비, 인력 등을 지원받고 허브공항을 이용하며 지상조업에 대한 협업이 이루어지는 등의 장점을 누릴 수 있다. 마지막으로 혼합형 저비용항공사는 초기에 대형항공사로 출발하여 전세기 운항 및 국내선을 운항하다가 비즈니스모델을 다시 저비용항공사로 전환하여 운영하는 항공사를 말한다.

〈표 1〉 저비용항공사의 구분

구분	해당항공사 예시
독립형	사우스웨스트항공, 라이언에어, 이지제트, 에어아시아, 제주항공, 티웨이항공
자회사형	젯스타, 스쿠트항공, 진에어, 에어부산, 에어서울
혼합형	오리엔트타이항공

자료: 진성현(2018)

5) 이민정·김정만(2013). 국내 저비용항공사의 선택속성이 고객만족 및 재 구매의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 22(2), 187-207.

## 2) 저비용항공사의 특징

저비용항공사의 비즈니스모델은 비용절감과 낮은 운임 정책으로 시장에 침투하여 높은 수요를 유발함으로써 수익을 창출하는 것이다.<sup>6)</sup> 정혜련(2011)은 지점 대 지점 운항, 25분 내외의 짧은 턴어라운드타임, 높은 항공기 가동률, 단거리노선 중점운항, 낮은 정비 비용 및 운영비용의 최소화를 저비용항공사의 특징으로 규정하였다. 또한 이민정(2011)은 연구에서 보조공항 이용, 기종의 단일화, 최소화된 서비스, 온라인 직접 판매를 저비용항공사의 특징으로 구분하였다.

윤문길 외(2014)에 따르면 저비용항공사의 경영적 특징을 수익증대 전략과 비용절감 전략으로 나누어볼 수 있다. 수익증대 전략으로는 단거리 운항, 직항편 운항, 환불불가제도의 운영을 꼽을 수 있다. 비용절감 전략에는 포인트-투-포인트 전략, 기종 단일화, 부차공항 선택, 순수여객운송서비스, 인터넷 직접 판매 등이 포함된다.

〈표 2〉 저비용항공사와 대형항공사의 비즈니스모델 비교

구분	LCC	FSC
운임	저가 운임	고가 운임
판매방식	온라인 직접 판매	다양한 판매 경로
부가수익 의존도	높음(광고 및 기내판매)	낮음
거점 공항	지방 소형공항	허브 공항
노선	point-to-point	코드셰어, 인터라인 등 네트워크 노선망

6) 이휘영·하수동(2008). 저가항공사의 운영전략특성에 관한 탐색적 연구. 항공진흥,(2), 99-115.

좌석 형태	단일클래스	다양한 등급 클래스
좌석간 거리	좁음	넓음
기내 서비스	유료 서비스	무료 서비스 (full service)
항공기	단일 기종	복합 기종
턴어라운드타임	평균 25분	평균 1시간
동맹체	저비용항공사 얼라이언스	메이저 얼라이언스
휴대수하물	무료화	무료화
운송대상	여객	여객 및 화물

자료: O'Connell& Williams(2005), 황준영(2019), 조성우·서신애(2020)

### 3) 국내 저비용항공사 현황

국내에서는 최초의 저비용항공사인 한성항공이 2005년 운항을 시작한 이래 2020년 기준 총 9개의 저비용항공사가 운항 혹은 운항준비를 하고 있다. 저비용항공사의 시장점유율은 점점 확대되는 추세이며, 대형항공사와 저비용항공사 간, 혹은 저비용항공사 간의 경쟁이 나날이 치열해지고 있다. 국내 저비용항공사의 여객 점유율을 살펴보면, 2019년 8월 기준 국제선 여객의 우리나라 항공사 분담률 중 국내 저비용항공사가 차지하는 비율은 44.3%로 55.7%의 국내 대형항공사의 분담률을 추격하고 있는 모습이다. 국내선의 경우 저비용항공사의 여객점유율이 57.2%로 대형항공사의 42.8%를 추월하였다.<sup>7)</sup>

7) 한국항공진흥협회(2020). 『항공동향98호』. 8-9.

(1) 제주항공(7C, JJA)

제주도는 지리적 여건으로 인해 항공 교통에 대한 의존도가 높다. 따라서 지역적 필요성에 의해 애경그룹(75%)과 제주특별자치도(25%)의 공동출자를 통해 (주)제주에어를 설립하였다. 이후 2005년 8월 정기항공운항사업 면허를 취득하였으며 2005년 9월에 (주)제주항공으로 상호를 변경하였다. 현재 인천 국제공항을 주요 허브공항으로 운항하고 있다. 2006년 6월 제주-김포노선을 시작으로 국내선을 운항하다가 2009년 3월에는 국내 저비용항공사 중 최초로 국제선 노선(인천-오사카) 정기편을 운항하기 시작했다. 2016년 아시아 태평양 지역 저비용항공사동맹인 ‘밸류 얼라이언스(Value Alliance)’의 회원사가 되었다. 2020년 3월 기준 45대의 항공기를 보유하고 있으며, 국내 8개 도시를 포함 전 세계 43개 도시에 취항, 87개의 노선을 운항중이다. 이는 국내 저비용항공사 중 가장 많은 숫자이다.

〈표 3〉 제주항공 항공기 보유 현황

기종(엔진)	운항중	주 문	비고(입고중)
Boeing 737 MAX	0	40	0
Boeing 737-800	45	0	1
계	45	40	1

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(제주항공); CAPA 2020. 3. 2

〈표 4〉 제주항공 취항 지역

지 역	여 객
국내	8
아시아 태평양	34
유럽	1
계	43

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(제주항공); CAPA 2020. 3. 2

(2) 진에어(LJ, JNA)

진에어는 한진칼의 자회사로, 대한항공이 100% 출자하여 2008년 1월 23일 설립되었다. 2008년 7월 김포-제주 노선의 국내선 취항을 시작으로 2009년 12월 인천-방콕 등 국제선을 취항하기 시작하였다. B737-800기종을 주로 운영하고 있으나 국내 저비용항공사로 유일하게 B777-200ER기종을 보유, 운항하고 있으며 인천-호놀룰루 등 장거리 노선도 취항중이다. 2015년 국내선 누적 탑승객 1000만 명을 돌파하였고, IOSA(국제항공안전인증) 무결점 인증을 획득했다. 2020년 3월 기준 26대의 항공기를 보유하고 있으며, 국내 6개 도시 포함 전 세계 17개 도시에 취항중이다.

〈표 5〉 진에어 항공기 보유 현황

기종(엔진)	운항중
Boeing 777-200ER	4
Boeing 737-800	22
계	26

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(진에어); CAPA 2020. 3. 2

〈표 6〉 진에어 취항 지역

지 역	여 객
국내	6
아시아 태평양	11
계	17

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(진에어); CAPA 2020. 3. 2

### (3) 티웨이항공(TW, TWB)

티웨이항공은 2003년 5월 19일 설립되어 인천국제공항을 주요 허브로 운항하고 있다. 국내 최초의 저비용항공사인 (주)충청항공이 모태이고, 2004년 9월 (주)한성항공으로 상호 변경 후 취항을 시작했으나 2008년 10월 경영난으로 운항을 중단하였다. 이후 2010년 8월 회사명을 (주)티웨이항공으로 변경 후 운항을 재개하였다. 티웨이항공은 저비용항공사 최초로 2014년 대구-제주노선을 취항하였으며, 2020년 3월 기준 28대의 항공기를 보유하고 있고, 국내 5개 도시를 포함 전세계 13개 도시에 취항하고 있다.

〈표 7〉 티웨이항공 항공기 보유 현황

기종(엔진)	운항중	주 문
Boeing 737 MAX 8	0	1
Boeing 737-800	28	0
<b>계</b>	<b>26</b>	<b>1</b>

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(티웨이항공); CAPA 2020. 3. 2

〈표 8〉 티웨이항공 취항 지역

지 역	여 객
국내	5
아시아 태평양	8
<b>계</b>	<b>13</b>

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(티웨이항공); CAPA 2020. 3. 2

#### (4) 에어부산(BX, ABL)

2007년 8월 부산시와 부산지역상공인(45.6%), 아시아나항공(44.2%)등이 출자해 (주)부산국제항공을 설립하였고 2008년 2월 에어부산(주)로 상호를 변경하였다. 2008년 6월 정기항공운송면허를 취득, 김포-부산을 잇는 국내선 운항을 시작으로 2010년 부산-후쿠오카 노선으로 국제선 취항을 시작하였다. 김해국제공항 및 대구국제공항을 허브공항으로 하고 있으며 2020년 3월 기준 25대의 항공기를 보유, 31개 지역에 취항중이다.

〈표 9〉 에어부산 항공기 보유 현황

기종(엔진)	운항중	주 문	비고(입고중)
Airbus 320-200	8	0	0
Airbus 321-200	17	0	1
Airbus 321neo	0	1	0
계	25	1	1

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(에어부산); CAPA 2020. 3. 2

〈표 10〉 에어부산 취항 지역

지 역	여 객
국내	4
아시아 태평양	26
유럽	1
계	31

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(에어부산); CAPA 2020. 3. 2

(5) 에어서울(RS, ASV)

2015년 4월 7일 설립된 에어서울은 아시아나항공의 자회사이다. 부산시 및 부산지역 상공인, 메리츠화재 등과 합작회사인 에어부산과는 다르게 아시아나항공이 자본금을 100% 출자하여 에어서울을 설립하였다. 인천국제공항을 주요허브공항으로 운항 중에 있으며 2017년 CAPA(Center for Asia Pacific Aviation)가 선정한 ‘올해의 신규 항공사’상을 수상하기도 하였다.

2017년부터 아시아나항공과 11개 노선을 공동운항 하고 있다. 2020년 3월 기준 7대의 항공기를 보유하고 있으며 국내 3개 도시를 포함하여 전 세계 11개 도시에 취항중이다.

**<표 11> 에어서울 항공기 보유 현황**

기종(엔진)	운항중	주문
Airbus 321-200	7	0
계	7	0

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(에어서울); CAPA 2020. 3. 2

**<표 12> 에어서울 취항 지역**

지역	여객
국내	3
아시아 태평양	8
계	11

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(에어서울); CAPA 2020. 3. 2

**(6) 이스타항공(ZE, ESR)**

2017년 10월 23일 설립된 이스타항공은 2008년 1호기 도입을 시작으로 2009년 국내선 및 국제선에 취항하였다. 2016년 7월에는 국내 저비용항공사 최초로 저비용항공사 동맹체인 유플라이 얼라이언스(U-FLY Alliance)에 가입하여 글로벌 네트워크를 구축하였다. 2019년 신규항공기 B737 MAX 8을

도입하였고 2020년 3월 기준 22대의 항공기를 운항하고 있으며 국내 5개 도시를 포함하여 전 세계 24개 도시에 취항하고 있다.

〈표 13〉 이스타항공 항공기 보유 현황

기종(엔진)	운항중	주 문	비고(입고중)
Boeing 737 MAX 8	0	4	2
Boeing 737-800	20	0	0
Boeing 737-900ER	2	0	0
<b>계</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(이스타항공); CAPA 2020. 3. 2

〈표 14〉 이스타항공 취항 지역

지 역	여 객
국내	5
아시아 태평양	19
<b>계</b>	<b>24</b>

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(이스타항공); CAPA 2020. 3. 2

(7) 플라이강원(4V, FGW)

2016년 4월 12일 설립된 플라이강원은 양양국제공항을 주요허브공항으로 운항중이다. 플라이강원은 외국인 인바운드 관광루트를 인천 입출국에서 강

원양양 입출국으로 전환하여 강원도 관광을 활성화하고자 하는 전략을 바탕으로 하는 양양공항 기반 TCC(tourism convergence carrier)를 표방하고 있다. 2019년 운항을 개시했으며, 2020년 3월 기준 총 3대의 항공기를 보유하고 있고 국내 2곳(양양-대구, 양양-김포)을 비롯하여 총 5곳의 취항지역을 운항하고 있다.

〈표 15〉 플라이강원 항공기 보유 현황

기종(엔진)	운항중	주문
Boeing 737-800	3	0
계	3	0

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(플라이강원); CAPA 2020. 3. 2

〈표 16〉 플라이강원 취항 지역

지역	여객
국내	2
아시아 태평양	3
계	5

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(플라이강원); CAPA 2020. 3. 2

(8) 에어로케이(RF, EOK)

청주국제공항을 기반으로 하는 에어로케이는 2016년 5월 초저비용항공사(Ultra LCC)를 표방하여 설립되었다. 2019년 3월 국제항공운송사업 면허를

취득하고 2020년 9월 청주-제주노선 취항에 예정할 이였으나, 운항증명(AOC)<sup>8)</sup>발급이 미루어져 취항 준비 중에 있다.

〈표 17〉 에어로케이 항공기 보유 현황

기종(엔진)	운항중	주문
A320	1	0
계	1	0

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(에어로케이); CAPA 2020. 3. 2

(9) 에어프레미아(YP, APZ)

항공업계에 새롭게 등장하고 있는 개념인 하이브리드 항공사는 프리미엄 이코노미와 이코노미의 복합 클래스를 운영하고, 좌석간격이 기존 저비용항공사보다 넓고 기내서비스도 일부 제공하지만 저비용항공사의 장점인 합리적인 가격으로 항공권을 판매하는 항공사를 말한다. 저비용항공사군에 속하지만 대형항공사와 저비용항공사의 장점을 합친 특성을 가지는 개념의 항공사라고 볼 수 있다. 국내최초로 이러한 ‘하이브리드항공사’를 표방하는 에어프레미아는 2017년 7월 설립되어 2019년 3월 국제항공운송사업 면허를 취득하고 2020년 9월 취항 예정 이였으나, 운항증명(AOC)발급 및 항공기 인수 등이 늦어짐에 따라 운항 대기 중에 있다. 에어프레미아는 인천국제공항을 허브로 하여 동남아, 미국, 캐나다, 호주 등 중장거리노선을 전문으로 운항 예정이며 차세대 항공기인 Boeing 787을 이용, 프리미엄 이코노미와 이코노미 클래스를 운영예정이다.

8) AOC는 Air Operator Certificate의 약자로 항공법 제 115조의 2에 의거하여 정기항공운송사업자는 안전운항 체계에 대해 국토교통부의 검사를 받고 운항증명을 획득해야 운항을 개시할 수 있다.

〈표 18〉 에어프레미아 항공기 보유 현황

기종(엔진)	운항중	주 문	비고(입고중)
Boeing 787	0	10	1
계	0	10	1

자료: 항공정보포털시스템 항공사 상세정보(에어프레미아); CAPA 2020. 3. 2

## 2. 장거리운항 저비용항공사(LH-LCC)

### 1) 항공사 장거리노선의 개념

항공여행은 비행시간이나 거리를 기준으로 장거리, 중거리, 단거리로 구분할 수 있다. 그러나 아직까지 법적으로 항공노선을 구분하는 명확한 기준은 없으며, 항공사별로 편의에 따라 구분하여 제시하고 있다. 예를 들어 대한항공은 노선별로 일본, 중국, 홍콩, 대만, 마카오 몽골 등의 노선을 단거리, 동남아시아 및 서남아시아노선을 중거리, 그밖에 미주, 유럽, 중동, 대양주, 아프리카 노선을 장거리 노선으로 구분한다.

여행거리 관련 선행연구에서는 양희옥(2000)은 3시간미만 단거리, 3~9시간 중거리, 9시간 이상을 장거리로 구분하였으며, 이향정(2004)은 3시간미만을 단거리, 3~7시간 중거리, 7시간 이상 장거리로 구분하였다. 또는 최정규(2014)는 거리를 기준으로 단거리 및 장거리의 여행거리를 구분하였는데, 인천공항기준 5000km내외를 단거리, 그 이상을 장거리로 정의했다. 임재욱(2018)은 대체적으로 4,000km 이상의 거리를 운항하면 장거리로 간주하는 것이 일반적이라고 밝히기도 했다.

명확한 법적인 기준이 없는 상황에서 항공사별로 편의에 의해 거리구분을

하고 있으나 항공법에 의하면 조종사 및 승무원의 업무기준에서 교대시간을 8시간으로 규정하여 그 이상의 비행시간이 소요되는 비행에서는 조종사가 2팀 이상 탑승하여 교대하거나 승무원의 휴게시간을 보장하게 되어있다. 또한 대부분의 항공사가 승객에게 제공하는 기내식을 기준으로 2번의 따뜻한 식사를 제공하는 노선을 장거리로 구분하고 있다. 저비용항공사는 대형항공사와 다르게 단거리 및 장거리 등 거리구분에 따라 운영방식 및 서비스내용이 달라지므로, 거리 구분 시 객실 및 운항승무원의 업무형식이나 기내서비스 내용 및 제공횟수 등이 그 기준이 될 수 있는 바, 본 연구에서는 장거리의 기준을 8시간으로 정하기로 한다.

## 2) 장거리운항 저비용항공사 사업모델

최근 저비용항공사에 대한 연구가 꾸준히 증가하고 있으며, 이에 따라 저비용항공사의 운영 모델에 대한 연구 또한 증가하고 있는 추세이다. 해외에서도 저비용항공사의 치열해진 경쟁 속에서 단거리 중심의 운영의 한계에서 벗어나 장거리서비스를 제공하는 새로운 비즈니스 모델을 제시하고 그 방식에 대한 연구가 지속되고 있다. 비즈니스 모형에 관한 연구는 학계뿐만 아니라 경영진에게도 중요성을 가지는데, 관리 가능한 요소를 통해 회사 가치창출 체계를 정확히 설명할 수 있기 때문이다. 이러한 비즈니스모델에 대한 이해는 현재 해당 항공사에 대한 이해뿐만 아니라 앞으로의 가치창출 체계에 대한 분석을 가능하게 한다.

장거리운항 저비용항공사는 공간의 극대화를 통해 항공기 운항 효율성을 높여 대형항공사 대비 가격경쟁력을 확보한다.<sup>9)</sup> 저비용항공사의 단거리노선의 경우 대형항공사 대비 50%정도의 비용을 줄일 수 있지만 장거리노선은

---

9) 조성우·서신애(2020). 장거리 노선 운항 저비용항공사 비즈니스 모델에 관한 연구. 전자무역연구, 18(1): 119-138.

20%정도를 줄일 수 있다. 비용을 줄일 수 있는 영역이 적어지므로 좌석수를 늘리고 서비스 유료화의 확대를 통해 부가수입을 창출하며 비용절감을 통해 저렴한 항공권을 제공하여 경쟁력을 확보하여야 한다.<sup>10)</sup> 따라서 주어진 공간을 극대화하고 프리미엄좌석을 합리적 가격으로 제시하는 것이 장거리 저비용항공사 사업모델의 기본이다.

또한 저비용항공사는 단거리특화모델이기에, 단거리노선에서는 가격우위를 확립하고 유지하는 것이 쉽지만 장거리노선에서는 도전과제가 많다. 단거리운항 저비용항공사와 장거리운항 저비용항공사는 승무원의 수, 보안의 정도, 공항시설, 소요시간, 노선허가사항, 노선밀집도, ETOPS<sup>11)</sup> 등에서 다른 특성을 갖기 때문이다. 현재 단거리집중 저비용항공사의 보유 기종으로는 국내출발기준 최대 동남아까지 운항 가능하므로 장거리운항을 위해서는 새로운 기종을 보유하고 그에 맞는 인력을 구축해야 한다. 조종사들은 해당 기종 한정자격(Type Rating)을 보유해야 하는데, 새로운 기종을 들여오게 되면 새롭게 조종인력을 훈련해야 하고 시뮬레이터 등 관련 시설이 필요하며 기종에 따른 정비장비 및 정비인력, 장거리운영 서비스플랜 구축, 객실승무원 훈련 및 지상조업 구축, 목적지 현지 지점 및 지상서비스 등 고려해야 하는 측면이 많아진다. 따라서 현재 운영되고 있는 장거리운항 저비용항공사를 살펴보면, 대형항공사를 모기업으로 하는 항공사가 많다. 이는 모기업 대형항공사의 기반을 활용할 수 있는 장점 때문이다.

진성현(2018)은 국내 저비용항공사의 장거리시장 진출 비즈니스모델이 성공하기 위해서는 차별적인 노선을 확보하고, 항공기 턴어라운드시간을 줄이며 저비용항공사간의 동맹제휴를 확대하고 부가서비스를 확대하며 차세대 항공기를 도입해야한다고 밝혔다. 또한 황준영(2019)은 사례연구를 통해 장

10) 권병찬·이영혁(2016). 저비용항공사 장거리노선 서비스품질이 소비자만족과 행동의도에 미치는 영향 연구. 한국항공경영학회 춘계 학술발표논문집, 2016(0), 148-165.

11) ETOPS(Extended-range Twin-engine Operational Performance Standards)는 2개의 엔진이 탑재된 항공기에 적용되며 바다 위를 장시간 비행 시 필요한 항공당국의 승인을 말한다.

거리운항 저비용항공사의 성공요인의 공통점을 차세대 항공기를 사용하고, 네트워크 확장을 통해 자가 환승 및 저비용환승이 가능하게 하며 타 항공사와의 제휴와 지분참여 등을 통해 동반 관계를 확대하는 것을 꼽았으며 장거리운항에 성공하기 위해서는 이와 같은 요소를 사업모델에 잘 녹여내야 한다고 했다.

〈표 19〉 저비용항공사와 장거리운항 저비용항공사 비즈니스모델 비교

구분	LCC	LH-LCC
운임	저가 운임	저가 운임
판매방식	온라인 직접 판매	판매채널 다양화
부가수익 의존도	높음	높음
거점 공항	지방 소형공항	주 공항과 보조공항
좌석 형태	단일클래스	프리미엄클래스와 고밀도 이코노미 혼합
연결 노선	point-to-point	point-to-point 네트워크운영
기내 서비스	유료 서비스	유료+일부 무료서비스
항공기	단일 기종	복합 기종
턴어라운드 시간	평균 25분	상대적인 중요도 낮음
운영 활동	승객 운송	승객 운송+일부 화물
주 대상	가격민감 비즈니스고객 자유여행객	가격민감 비즈니스고객 자유여행객

자료: Wensveen and Leick(2009), 황준영(2019), 조성우·서신애(2020)

### 3) 해외 저비용항공사의 장거리운항 선행 사례

해외 장거리운항 저비용항공사 사례를 살펴보면 두드러지는 특징은 모두 차세대 항공기를 사용하여 항공사 운영비용에서 가장 큰 부분을 차지하는 연료비를 절감하는 효과를 나타냈다는 것이다. 또한 대부분 대형항공사를 모회사로 둔 자회사이며, 더 넓은 좌석간격과 여러 가지 무료서비스가 제공되는 상위클래스와 수하물 및 기내식, 좌석선택 등의 서비스가 유료옵션으로 판매되는 이코노미클래스를 복합 운영하고 있다.

#### (1) AirAsia X

아시아 최대 규모의 저비용항공사인 AirAsia의 자회사인 AirAsia X는 말레이시아의 장거리 저비용항공사로 2007년 11월 쿠알라룸푸르-골드코스트를 잇는 노선을 시작으로 현재 말레이시아와 중국, 일본, 호주, 뉴질랜드, 인도, 하와이 등을 연결하는 다양한 노선을 운항하고 있다. 좌석간 거리는 32인치이나 좌석 간 폭이 좁으며 일반석 기준 기내식, 음료, 좌석지정, 수하물 모두 유료로, 선택 시 추가요금을 지불해야 한다. 또한 기내 엔터테인먼트 시스템도 운영하지 않고 있다. 12세미만의 어린이가 출입이 금지되는 저소음구역(Quiet Zone)을 운영하는 것 또한 특징이다. 좌석은 프리미엄플랫베드석과 일반석으로 구성되어 있으며 프리미엄플랫베드석 이용 시 기내식 1회, 수하물 40kg, 간단한 음료, 전용카운터 등이 무료로 제공된다.

AirAsia X는 현재 A330-300기종을 24대 보유하고 있으며 A330-900 78대와 A330-900 10대를 추가로 주문하여 사업 확장을 준비하고 있다.

## (2) Norwegian

Norwegian Air Shuttle소속의 Norwegian Long haul은 B787기종을 이용하여 오슬로-프라비, 스톡홀름-오슬랜드, 코펜하겐-뉴욕, 파리-마이애미 등 유럽, 미주노선, 아시아 국가를 잇는 장거리 노선을 제공한다. 아일랜드에서 설립 허가를 받았으나 노르웨이의 Norwegian Air Shuttle에 의해 운영되는 특징이 있다. B787-8기종 8대와 B787-9기종 13대를 보유하고 있으며, 좌석은 프리미엄캐빈과 이코노미 복합클래스로 운영되고 있다. 프리미엄캐빈석은 기내식, 위탁수하물, 좌석지정 및 라운지를 무료로 이용할 수 있으며 이코노미석도 타 장거리 저비용항공사와는 다르게 기내식, 위탁수하물, 좌석지정이 무료이다. 비상구 열 좌석도 추가요금 없이 이용할 수 있다. 또한 전 좌석에 개인모니터가 설치되어 있으며 기내 엔터테인먼트시스템을 갖추고 있다. 마일리지 적립 서비스도 제공된다.

## (3) Scoot

Scoot은 싱가포르항공의 자회사로 싱가포르 창이공항을 거점으로 하는 중장거리 저비용항공사이다. 초기에는 B777기종을 이용하였으나 2015년부터 B787기종을 이용하여 싱가포르에서 호주, 중국, 인도, 그리스, 독일 등을 잇는 노선을 운항중이다. 저비용항공사 동맹체인 벨류얼라이언스에 2016년 가입하여 네트워크 노선망을 활용한 장거리 노선도 운항중이다.

전 좌석에 전원콘센트가 장착되어 있으며 유료 기내 와이파이서비스 제공된다. 스쿠트 인 사일런스, 좌석간 간격에 따른 슈퍼룸석, 스트레치석 등 세분화 된 좌석을 제공하는 것이 특징이다.

더 넓은 좌석간격을 제공하는 스쿠트비즈석과 이코노미석으로 구성된 복합클래스를 운영하며 스쿠트비즈석 이용객에게는 기내수하물 2개 무료, 위탁수하물 30kg무료, 우선탑승, 웰컴드링크, 프리미엄 기내식 무료, 기내 엔터

테인먼트 시스템 무제한 스트리밍 서비스 등이 제공된다. 이코노미석 이용객에는 위탁수하물 및 기내식, 좌석지정이 모두 유료이다.

#### (4) Jetstar

퀀타스 그룹의 자회사인 Jetstar는 호주의 장거리저비용항공사로 멜번공항을 거점으로 운영하고 있다. 호주의 주요도시인 브리즈번, 멜번, 시드니 등에서 오사카, 도쿄, 마닐라, 방콕, 하와이 등을 잇는 노선을 운항하고 있으며 2019년 12월부터는 인천-골드코스트를 잇는 노선을 운항중이다. B787-8기종을 11대 보유하고 있으며 비즈니스석과 이코노미석의 복합클래스를 운영중이다. 마일리지 적립 서비스도 제공된다. 비즈니스석 이용객은 기내식 및 음료, 기내 엔터테인먼트 시스템, 수하물 30kg, 공항라운지를 모두 무료로 제공받을 수 있다. 이코노미석 이용 시에는 기내식과 음료 모두 유료이다.

〈표 20〉 전 세계 장거리운항 저비용항공사 현황

항공사	국가	모기업 및 투자사	기종 (운영대수)	설립 연도
Jetstar	호주	Qantas	B787-8(11)	2006
AirAsia X	말레이시아	AirAsia	A330-300(22)	2007
Scout	싱가포르	Singapore Airlines	B787-8(10) B787-9(6)	2012
Norwegian Long Haul	노르웨이	Norwegian	B787-8(8) B787-9(13)	2013
Air Canada rouge	캐나다	Air Canada	B767-300ER(25)	2013
Cebu Pacific	필리핀	Cebu Pacific	A330-300(8)	2013
Norwegian Air International	아일랜드	Norwegian	B787-8(3) B787-9(5)	2014
Jin Air	한국	Korean Air	B777-200(4)	2014

Azul	브라질	Azul	A330-200(7)	2014
Thai AirAsia X	태국	AirAsia	A330-300(6)	2014
Indonesia AirAsia X	인도네시아	AirAsia	A330-300(2)	2014
NokScoot	태국	Singapore Airlines	B777-200(4)	2015
Lion Air	인도네시아	Lion	A330-300(3)	2015
WestJet	캐나다	WestJet	B767-300ER(4)	2015
Beijing Capital	중국	Hainan Airlines	A330-200(6) A330-300(2)	2015
Eurowings	독일	Lufthansa	A330-200(7)	2015
Wow Air	아이슬란드	Wow	A330-300(3)	2016
French Bee	프랑스	N/A	A330-300(1) A350-900(1)	2016
Norwegian Air UK	영국	Norwegian	B787-9(13)	2017
Level	스페인	IAG	A330-200(2)	2017
Thai Lion Air	태국	Lion	A330-300(3)	2017

자료: CAPA(2018)

#### 4) 국내 저비용항공사의 장거리운항 현황 및 계획

##### (1) 진에어

진에어는 국내 저비용항공사 중 유일하게 중장거리를 운항 가능한 B777-200ER 4대 보유하고 있다. 중대형 항공기인 B777-200ER은 393석으로 180여석인 B737-800과 비교하면 2배 정도 많은 좌석을 공급할 수 있다. 진에어는 한진칼의 자회사로 높은 정비품질, 신뢰성 확보, 여객서비스지원 등 대한항공의 항공 인프라를 이용할 수 있다는 것이 큰 장점이다. 2015년 12월 저비용항공사 최초로 인천-호놀룰루 노선(편도 7365km)에 취항하였으며 2016년 12월에는 인천-케언즈 노선(편도 6346km)에 취항하였다. 진에어는

중대형 항공기를 바탕으로 장거리 시장을 개척하여 타 저비용항공사 및 기존 대형항공사와의 노선 차별화를 통해 수익성을 높이고 있다. 장거리노선 운항 시 무료 기내식을 제공하며 앞뒤 간격이 6인치 더 넓은 프리미엄이코노미 급의 지니플러스 좌석을 기존 이코노미클래스와 함께 운영한다. 또한 기내 엔터테인먼트시스템인 지니플레이 서비스를 제공하고 있다.

〈표 21〉 진에어 단거리노선과 장거리노선 특징 비교

구분	단거리노선	장거리노선
클래스	단일클래스	지니플러스+이코노미
좌석사전예약	유료	무료
기내식	유료	무료
IFE	유료	무료
기종	B737-800	B777-200ER
객실 승무원 수	항공규정에 따른 최소탑승인원	승무원 수 확대운영

자료: 진에어(www.jinair.com) 제공 내용 바탕으로 연구자 재정리

## (2) 티웨이항공

국내 최초 저비용항공사인 한성항공을 모태로 하는 티웨이항공은 코로나 19 이전인 2019년 11월기준 국제선 점유율 5.2%로 제주항공(8.4%)에 이어 2위를 차지하며 꾸준히 성장하고 있다. 2016년부터 일본, 대만, 중국 등 현지 지역본부를 세워 해외 거점화를 추진하고 국내 저비용항공사 최초로 베트남 국적 객실승무원을 채용하여 관련 비행 편에 탑승시키기도 했다.

티웨이항공은 대형항공사를 모기업으로 두고 장거리노선을 운영하는 진에어 등과는 다르게 독립적인 저비용항공사로써 국내 저비용항공사중 가장 발

빠르게 장거리노선 운항을 준비중이다. 운항·객실·정비·전략부서 등이 참여하는 전사적 테스크포스팀(TF)을 꾸리고, 2020년 2월 국토교통부로부터 한국-키르기스스탄 노선의 운수권을 배분 받았으며 2020년 5월에는 한국-크로아티아, 한국-타지키스탄의 운수권을 확보하였다. 향후 하와이노선의 취항도 고려중이다. 장거리노선 취항을 위해 300석 이상의 중대형항공기인 A330을 도입할 예정이다.

### (3) 에어프레미아

국내 유일의 중장거리 전문 하이브리드 저비용항공사를 표방하는 에어프레미아는 기존 대형항공사와 비교하여 약 80~90%의 요금수준을 유지하며 미국 서부 노선인 산호세, 로스앤젤레스, 오세아니아 지역, 유럽 지역을 중점적으로 취항할 계획이다. 에어프레미아는 프리미엄 이코노미와 이코노미 두 개의 클래스를 갖춘 B787-9항공기를 10대 계약하여 차례대로 인수 추진 중이며, 좌석간격이 이코노미클래스 기준 35인치로 대형항공사인 아시아나항공의 이코노미클래스 좌석 간 거리가 33인치, 대한항공 33~34인치인데 비하여 더 넓다. 현재 2021년 2월 산호세 운항 시작을 목표로 준비 중이다.

## 3. 항공사 선택속성

### 1) 항공사 선택속성의 정의

일반적으로 상품이 가진 유·무형적 특징을 속성이라고 하며, 이는 고객이 상품을 선택할 때 중요한 요소로 작용한다.<sup>12)</sup> 항공 산업에서 주된 속성은

---

12) 박정민, 하동현(2015). 고객가치유형에 따른 저비용항공사 선택속성 차이 연구. 관광연구,

서비스이고, 보조적으로 항공기라는 유형재를 이용해 설정된 항공노선을 운항하면서 목적지까지 승객을 운송하는 것이 항공운송서비스라고 볼 수 있다.<sup>13)</sup>

Lewis(1981)는 선택속성이란 고객이 상품을 선택할 때 중요하다고 생각하는 제반 속성으로써 각각의 속성은 소비자가 알고 지각하는 정도를 바탕으로 다르게 평가될 수 있다고 했다. 따라서 항공사 선택속성이란 항공사를 이용하는 승객이 항공사를 선택할 때 중요하다고 생각하는 속성을 의미한다. 구체적으로는 승객이 항공사 이용을 위해 문의 및 예약단계에서 탑승수속 및 탑승, 목적지에 도착하기에 이르기까지 항공사에서 제공하는 일련의 속성을 모두 포함하며 이는 승객의 만족 및 재구매 의사에 영향을 미치는 속성이다.<sup>14)</sup> 또한 항공사 선택속성이란 항공사 선택 시 고객이 항공사를 선택하는 기준이 되는 고유 속성을 의미한다.<sup>15)</sup> 정익준·정태선(1999)에 따르면 소비자들이 제품 및 서비스를 선택할 때 문제를 인식하고 정보를 습득한 후 각자의 평가기준과 상품 특성을 비교 및 평가하여 구매를 결정하듯이 항공 승객은 항공여행 필요성을 인식 후 선택속성으로 기준을 세우고 평가한 후 항공사를 선택하게 된다. 항공사를 이용하는 고객들은 각자가 미리 설정한 평가 기준과 항공사의 속성을 비교하여 항공운송 상품을 평가하게 되는 것으로 자신이 원하거나 또는 원하지 않는 상품 및 속성을 바탕으로 항공운송 상품에의 의사결정태도를 정하며 이것은 선택행동으로 연결된다.<sup>16)</sup> 고객은 항공사를 선택함에 있어서 해당항공사의 서비스 및 이미지, 요금, 기종, 부대 서비스 등 다양한 속성을 종합적으로 평가하고, 이러한 속성들은 고객의

---

30(3), 81-101.

13) 박기찬(2000). 인천국제공항의 HUB화 전략. 항공진흥, (2), 39-51.

14) 이원주·전애은·김민수(2016). 항공사 선택속성이 고객만족과 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 관광레저연구, 28(4), 23-41.

15) 임은정·최기현·김상범(2019). 항공사 선택속성이 지각된 가치, 지속이용의도에 미치는 영향 연구. 관광연구저널, 33(2), 111-122.

16) 조수현·정규엽(2006). 호스피탈리티산업 환경변화와 대안탐구 : 외식소비자의 선택속성과 만족도에 관한 연구 -대전 와인 소비자를 중심으로-. 한국호텔경영학회 20-35.

의사결정과정 전반에 관여하게 된다.<sup>17)</sup> 따라서 항공사 선택속성은 고객들이 해당 항공사를 선택하는 기준이 되기 때문에 선택에 영향을 주는 속성들을 면밀히 살피는 것이 항공사의 입장에서는 필수적인 과정이다.

안희정(2003)은 각각 다른 욕구를 지닌 고객들의 항공사 선택기준은 서로 다르며 매체에 대한 반응도 다르고, 다양성은 항공사 마케팅활동에 어려운 요소가 될 수 있으나 반대로 새로운 기회가 될 수도 있다며 이질성을 가진 전체 시장을 같은 욕구의 집단으로 나누어 동일 집단의 욕구를 구분하고 원하는 서비스를 제공하는 것으로 성공의 확률을 더 높일 수 있다고 말했다. 항공사가 각각 고객의 니즈를 파악하여 그것을 구분하여 이해하고 그것을 바탕으로 사업모델을 보강하고 관련 서비스를 개발하는 것은 항공사간의 경쟁이 날로 심화되어가는 상황 속에서 경쟁우위를 차지할 수 있는 중요한 기회가 될 수 있다. 특히 저비용항공사는 비용에 초점을 맞추고 있으므로 한정된 재화를 의미 있게 쓰는 기준이 될 수 있다.

강혜숙·조수현(2008)은 선택속성이란 소비자가 선택을 할 때 중요하게 생각하는 중요도와 이용 후에 지각되는 만족도를 의미한다고 하였다. 그러나 국내 저비용항공사는 장거리 운항 서비스를 계획하는 단계에 있기 때문에 고객이 상품을 선택할 때 과연 어떤 점을 중요하게 생각하는지 선택속성의 중요도에 초점을 맞추어 연구를 진행하였다.

---

17) 김승복·박진우(2015). 항공사 선택속성의 상대적 중요도에 관한 연구 -항공사 유형별 차이를 중심으로-. 한국항공경영학회지, 13(1), 45-61.

〈표 22〉 항공사 선택속성의 정의

항공사 선택속성 정의	연구자
예약에서 도착까지 항공사가 제공하는 일련의 속성 모두 포함. 만족 및 재구매 의사에 영향을 줌	이원주·전애은·김민수(2016)
고객의 항공사 선택 기준이 되는 고유 속성	임은정·최기현·김상범(2019)
항공여행 필요성 인식 후 개인적 평가를 통해 항공사를 선택하게 되는 기준	정익준·정태선(1999)

## 2) 항공사 선택속성에 관한 선행연구

항공사의 선택속성에 관한 연구는 꾸준히 이루어지고 있는데, 항공사 전반적인 선택속성의 중요도 및 만족도에 관한 연구, 대형항공사와 저비용항공사의 선택속성의 차이점에 관한 연구 등이 주를 이루고 있으며 최근에 저비용항공사에 대한 관심이 커져감에 따라 저비용항공사의 선택속성에 집중한 연구도 많아지고 있다.

전창석(2015)은 ‘항공사 선택속성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구’에서 저비용항공사 선택속성 중 이용고객들의 만족도에 영향을 미친 선택요인을 비교 파악 한 결과 5개의 선택요인을 추출하였고, 인적서비스(친절성, 신속성, 신뢰성, 외적이미지), 가격(항공운임, 마일리지적립, 다양한 할인요금), 정보제공서비스(다양한 정보제공, 여행지정보제공, 고객의 소리 접수), 운항서비스(출도착 시간, 예약편리성, 탑승수속의 신속성, 수화물 취급능력)의 순으로 영향을 미친다고 밝혔다.

김승복·박진우(2015)는 대형항공사와 저비용항공사의 항공사 선택속성 중요도에 대한 차이에 대해 연구한 결과 대형항공사의 경우 항공사 선택속성 중 운항안전성이 가장 중요하며 저비용항공사의 경우 항공요금 수준이 가장

중요한 요소로 나타났다.

임성은(2017)은 ‘대형항공사와 저비용항공사 이용객을 중심으로 파악한 항공사 서비스의 선택속성이 지속 이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구’에서 어떠한 항공사의 선택속성이 지속적인 이용 의도에 영향을 주는지에 대해 대형항공사와 저비용항공사로 구분하여 살펴보았다. 운항서비스, 기내서비스, 인적서비스, 부가서비스요인이 감정적 가치에, 인적서비스 및 부가서비스는 기능적 가치에, 또 운항서비스, 기내서비스 및 부가서비스는 사회적 가치에 유의미한 영향을 주었고 감정적 기능적 사회적 가치는 지속이용의도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

최판호·전재균(2019)은 ‘항공사 선택속성이 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구’에서 저비용항공사의 선택속성 중요도에 대한 분석을 하였고 항공요금(저렴한 운임)이 가장 중요하며 운항 스케줄의 편리성, 운항안전성 및 신뢰성, 정시운항 순으로 그 중요도가 큰 것으로 나타났다. 또한 항공사 선택속성을 핵심요인, 촉진요인, 부가서비스 요인으로 나뉘 보았을 때 모두 고객만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치며 고객만족이 증가할수록 충성도가 증가함을 알아내었다.

〈표 23〉 항공사 선택속성에 관한 선행연구

선택속성에 관한 연구 주제	연구자
항공사 선택속성이 고객 만족에 미치는 영향	전창석(2014)
대형항공사와 저비용항공사 선택속성의 중요도에 대한 차이점	김승복·박진우(2015)

대형항공사와 저비용항공사 이용객의 항공사 서비스 선택속성이 지속 이용의도에 미치는 영향	임성은(2017)
항공사의 선택속성이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향	최관호·전재균(2019)

#### 4. 행동의도

##### 1) 행동의도의 정의

이정실·박명주(2005)는 행동의도를 제품 또는 서비스 이용 후 소비자의 시점에서 인식한 감정 또는 소비행동 전 후의 내적반응과 경험을 바탕으로 미래행동을 계획하고 변경하는 주관적 의지 및 신념이라고 했다. 또한 행동의도는 소비자가 특정 회사 제품이나 서비스에 만족하고 있다는 것을 나타내는 호의적 태도이며 미래행동 신호에는 동일 서비스를 반복 구매할 의사인 재구매의도, 타인에게 그 회사를 추천할 추천의도 및 긍정적으로 전파할 구전의도가 있다.<sup>18)</sup>

행동의도는 재방문의도 및 추천의도로 나타나는데, 재방문의도란 고객이 어떠한 서비스를 반복적으로 이용하려는 의지이며, 추천의도는 체험을 근거로 타인에게 해당 서비스를 긍정적으로 추천할 의향을 의미한다.<sup>19)</sup> 행동의도는 서비스를 경험한 소비자가 내린 평가에 따라 결정되며, 그 결과에 따라 만족과 불만족이 나타나고 만족 시에 긍정적인 행동의도가 높아지지만<sup>20)</sup>, 불만족 시에는 불평행동이 나타나거나 부정적 구전, 전환의도를 나타

18) Zeithaml et al(1996); 김지수(2017). 저비용 항공사 선택 속성요인과 지각된 가치, 고객 만족, 행동의도간의 관계 연구. 국내석사학위논문 한서대학교 일반대학원.

19) 김홍범·박정하·윤유식(2009). 호텔 컨벤션 참가유형별 선택속성 중요도에 따른 행동의도에 관한 연구. 관광레저연구, 21(1), 125-144.

20) 김재원(2014). 항공사의 서비스스케이프가 고객만족과 충성도 및 행동의도에 미치는 영

낸다.<sup>21)</sup> 다양한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 물건이나 서비스 이용시의 경험을 토대로 긍정적, 혹은 부정적인 이미지를 가질 수 있으며 그에 따른 구전, 추천 및 재구매 의도를 행동의도라고 정의한다.

항공승객의 행동의도는 승객 행동 예측을 위한 요인으로 관계마케팅에서의 핵심요소이다.<sup>22)</sup> 따라서 행동의도에 대한 연구는 필수적이며 지금 출발선에 있는 장거리 저비용항공사들이 승객의 미래행동을 예측하고 적절한 서비스형식 및 비즈니스모델을 개발할 수 있는 근거가 될 수 있다.

〈표 24〉 행동의도의 정의

행동의도 정의	연구자
소비 후의 감정 또는 소비 전 후 내적반응 및 경험 바탕 미래행동(재구매, 추천, 구전)의 계획·변경에 관한 주관적 의지와 신념	이정실·박명주(2005)
행동의도 중 재방문 의도는 반복적 이용의지이며 추천의도는 해당서비스의 긍정적 추천의향을 의미	김홍범·박정아·윤유식(2009)
소비자의 평가에 따른 만족과 불만족 만족 시 긍정적인 행동의도 높아짐	김재원(2014)
서비스 경험후의 소비자의 평가로 불만족시 불평행동 및 부정적 구전, 전환의도가 나타남	박승식(2015)

향. 한국관광학회 국제학술발표대회집, 75(2), 177-184.

21) 박승식(2015). 저비용 항공사의 지각된 서비스 가치 및 품질이 고객만족, 행동의도에 미치는 영향 연구. , 19(5), 177-194.

22) 권병찬·이영희(2016). 저비용항공사 장거리노선 서비스품질이 소비자만족과 행동의도에 미치는 영향 연구. 한국항공경영학회 춘계학술발표논문집, 2016(0), 148-165.

## 2) 행동의도에 대한 선행연구

권병찬·이영혁(2016)은 항공사 서비스품질을 인적품질, 물적품질, 시스템적 품질 3가지 하위요소로 나누어 저비용항공사 장거리노선의 각 품질요소가 고객만족 및 행동의도에 주는 영향에 관해 연구하였다. 그 결과 인적 서비스 품질을 제외한 물적 서비스 품질 및 시스템적 서비스품질이 행동의도에 유의미하게 정(+)의 영향을 준다고 하였다. 또한 저비용항공사 선택 시 중요 고려사항으로 항공요금과 항공기 안전도가 각각 63.3%, 25.9%로 나타나 저비용항공사 이용객들은 기내서비스, 항공기 기종, 국적기 여부, 마일리지 적립여부 보다 월등하게 요금 및 안전도를 중요하게 생각하는 것을 알 수 있었다.

김경·류인평은 2019년 소비가치와 항공사 선택속성 및 행동의도에 관한 연구에서 지상서비스, 기내서비스, 운항서비스, 항공기·항공사 서비스 요인 중 지상서비스, 운항서비스, 항공기·항공사 서비스 3가지 요인이 행동의도에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다고 하였다. 또한 기내서비스 요인이 해당 항공사를 재구매하거나 구전 및 추천에 영향을 주지 않는 이유에 대하여 소비자들은 저비용항공사가 대형항공사 대비 평균이하의 기내서비스를 제공하는 기본컨셉에 대해 충분히 사전에 인지하고 있으며 기내서비스에 대한 기대치가 낮기 때문이라고 밝혔다.

박희정(2019)은 '대학생의 저비용항공사에 대한 사전지식 및 선택속성이 행동의도에 미치는 영향관계 분석'을 주제로 한 연구에서 이전에 저비용항공사 이용 시의 긍정적인경험이 이후 재구매하거나 타인에게 긍정적으로 권유하는 행동으로 이어지는 것을 행동의도라고 정의하고 '다른 항공사보다 더 이용할 것임, LCC를 계속 이용할 것임, LCC에 대해 호의적으로 말할 것임, LCC이용을 타인에게 권유할 것임'의 4개 항목을 이용하여 행동의도 요인을 조사하였다. 그 결과 항공사의 선택속성 5개 요인 중 4개의 요

인인 이미지요인, 가격요인, 운항요인, 서비스요인이 해당 순서로 대학생의 저비용항공사 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 25〉 행동의도의 선행연구

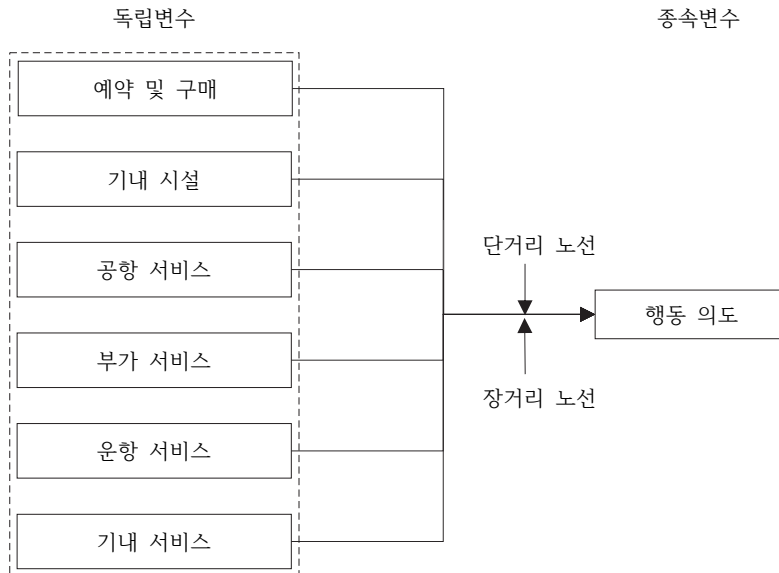
행동의도에 관한 연구주제	연구자
항공사 서비스품질(인적, 물적, 시스템적)요소가 고객만족 및 행동의도에 주는 영향	권병찬·이영혁(2016)
소비가치와 항공사 선택속성 및 행동의도	김경·류인평(2019)
대학생의 저비용항공사에 대한 사전지식 및 선택속성이 행동의도에 미치는 영향관계	박희정(2019)

### Ⅲ. 연구 모형

#### 1. 연구 모형

본 연구를 수행하기 위해 독립변수는 예약 및 구매, 기내 시설, 공항 서비스, 부가 서비스, 운항 서비스, 기내 서비스의 총 6가지 요인을 사용하여 설계하였다. 종속변수는 행동의도이며, 단거리 및 장거리 노선에서 어떠한 차이가 있는지를 실증하기 위해 두 집단으로 나누어 분석을 수행하였다. 연구 모형은 <그림 1>과 같이 도식화 하였다.

<그림 1> 연구 모형



## 2. 변수의 측정

본 연구의 분석에 사용한 변수는 5점 리커드 척도를 사용하여 분석을 수행하였다. 측정 변수들은 <표 26>과 같이 정리하였다.

<표 26> 측정 변수 요약

요인	문항 수	선행연구	측정척도
예약 및 구매	6	O'Connell·Williams(2005) 김승복·박진우(2015) 박정민·하동현(2015) 권병찬(2016) 임성은(2017) 김지수(2017) 안상윤(2020)	등간척도
기내 시설	8	O'Connell·Williams(2005) 김승복·박진우(2015) 박정민·하동현(2015) 권병찬(2016) 김경·류인평(2019) 안상윤(2020)	등간척도
공항 서비스	5	김승복·박진우(2015) 박정민·하동현(2015) 권병찬(2016) 김지수(2017) 김경·류인평(2019)	등간척도
부가 서비스	5	박정민·하동현(2015) 권병찬(2016) 강민승(2016) 임성은(2017)	등간척도

운항 서비스	6	O'Connell·Williams(2005) 김승복·박진우(2015) 박정민·하동현(2015) 김지수(2017) 김경·류인평(2019) 안상윤(2020)	등간척도
기내 서비스	8	김승복·박진우(2015) 권병찬(2016) 임성은(2017) 김지수(2017) 김경·류인평(2019) 안상윤(2020)	등간척도
행동 의도	5	김지희·김혜선·윤설민(2012) 권병찬(2016) 강민승(2016) 김지수(2017) 김경·류인평(2019) 박희정(2020)	등간척도
합계	43		

예약 및 구매 요인은 '항공편 검색 및 구매용이', '예약변경 및 취소용이', '결항 및 지연 보상체계 존재', '이벤트 및 특가행사 진행', '타 항공사 대비 가격 저렴', '선호좌석 사전예약 가능'의 6개 측정변수를 사용하였다.

기내 시설 요인은 '탑승비행기 최신기종여부', '기내 인테리어 등 항공사 컨셉 선호', '넓은 좌석간격 클래스 존재', '좌석이 편안하고 좌석간격이 적절', '기내 청결', '휴대수하물 수납공간 충분', '개인모니터엔터테인먼트 보유', '기내와이파이 시스템 보유'의 8개의 측정변수를 사용하였다.

공항서비스 요인은 '수하물 처리가 빠르고 정확', '탑승수속이 쉽고 빠름', '무료수하물 제공수준 및 추가요금 적절', '발권서비스 쉽고 빠름', '지상직원 친절'의 5개 측정변수를 사용하였다.

부가서비스는 '목적지주변 정보 제공', '렌터카 및 호텔예약서비스 존재', '항공권 예매 시 보험가입 선택가능', '공항라운지 서비스 운영', '마일리지 적립 서비스 제공'의 5개 측정변수를 사용하였다.

운항서비스는 '정시 출발 및 도착', '운항승무원 업무능력 신뢰', '사고이력 없음', '목적지까지 직항노선 운항', '항공기 연결편 편리', '노선 및 스케줄 다양'의 6개 측정변수를 사용하였다.

기내서비스는 '객실승무원 친절', '객실승무원 용모단정', '기내 오락물 및 이벤트 재미', '요청사항 객실승무원의 응대태도', '기내식 및 음료서비스 다양성', '기내판매 면세품 종류 가격 적절성', '기내방송 내용 시기 및 횟수 적절', '객실승무원의 안전요원으로서의 전문성 및 안전수행활동 우수'의 8개 측정변수를 사용하였다. 이상의 6가지 요인은 선행연구에서 각 항목을 가져와 연구자가 관련성이 있다고 판단하는 항목끼리 새로 묶어 요인을 구성하였다.

행동의도는 '저비용항공사 장거리 노선 이용 추천', '장거리노선 이용 시 저비용항공사 이용', '저비용항공사 장거리노선 긍정적 구전', '가족 장거리 여행 시 저비용항공사 선택', '장거리여행 시 저비용항공사 이용 우선고려'의 5개 측정변수를 사용하였다.

본 연구에서는 인구 통계학적 변수를 제외한 회귀분석을 위해 총 43개 문항을 사용하였다.

## IV. 실증분석 결과

본 연구에서는 SPSS 25를 사용하여 분석을 수행하였으며, 표본의 특성, 신뢰성 및 타당성 분석을 수행하였다. 또한 행동의도 분석을 위해 회귀분석을 진행하였다.

### 1. 자료 수집 및 표본의 특성

본 연구에서 사용한 표본은 온라인 설문 도구인 구글 설문지 (docs.google.com)기능을 사용하여 주변 지인들을 대상으로 무작위 표본 추출하여 수집하였다. 수집 기간은 2020년 9월 25일부터 2020년 10월 5일 까지 약 10일간 총 327부를 수집하였다. 본 연구에 투입된 설문은 총 327부가 사용되었다. 표본에 대한 특성은 <표 27>과 같이 정리하였다. 성별은 여성 138명, 남성 189명이었으며, 직업은 회사원이 151명인 46.2%로 가장 많은 비중을 차지하였다. 뒤를 이어 전문직이 78명인 23.9%로 분석되었다. 소득 분포는 월 650만원 이상이 111명인 33.9%를 차지하였으며, 350만원~500만원 미만이 87명인 26.6%로 나타났다. 연령별로는 30대가 222명(67.9%)로 가장 높은 비율을 차지했다. 최근 3년간 국제선 이용횟수는 1~2회가 103명(31.5%)로 가장 높게 나타났으며 3~5회가 99명(30.3%)로 그 뒤를 이었다. 이용목적은 관광 및 휴가가 248명으로 75.8%로 매우 높은 비중을 차지하였다. 다음이 업무출장으로 54명, 16.5%로 나타났다.

〈표 27〉 표본의 특성

구분	항목	빈도	%	구분	항목	빈도	%
직업	공무원	26	8.0	연령	20대 이하	20	6.1
	회사원	151	46.2		30대	222	67.9
	자영업	15	4.6		40대	59	18
	전문직	78	23.9		50세 이상	26	8
	전업주부	25	7.6	3년간 국제선 이용 수	1~2회	103	31.5
	학생(대학/ 대학원생)	14	4.3		10회 이상	64	19.6
	기타	18	5.5		3~5회	99	30.3
소득	200만원 미만	26	8.0	6~9회	39	11.9	
	200만원 이상~350 만원 미만	59	18.0	없다	22	6.7	
	350만원 이상~500 만원 미만	87	26.6	이용목적	관광/휴가	248	75.8
	500만원 이상~650 만원 미만	44	13.5		기타	14	4.3
	650만원 이상	111	33.9		업무출장	54	16.5
성별	여성	138	42		유학/연수 등	1	0.3
	남성	189	58	친구/친지방 문	10	3.1	
표본수	327 명						

## 2. 신뢰도 분석

신뢰성 분석은 크롬바흐 알파 값을 활용하였으며, 7개의 요인을 기준으로 분석을 수행하였다. 분석결과 모든 요인의 크롬바흐 알파 계수는 0.7이상

으로 높게 나타났으며, 설문 신뢰도는 확보되었음을 확인하였다. 측정 항목수는 설문 설계 시점에 43개에서 예약 및 구매, 기내시설, 기내서비스 요인의 요인분석과정에서 각 1개씩이 삭제되어 최종 40개의 변수를 분석에 사용하였다. <표 28>은 신뢰도 분석 결과를 정리한 것이다.

**<표 28> 신뢰도 분석 결과**

구분	항목	평균	측정 항목 수(제거 항목수)	크롬바흐 알파 계수
독립변수	예약 및 구매	3.93	5(1)	.740
	공항서비스	3.71	5	.847
	기내시설	3.24	7(1)	.857
	기내서비스	3.17	7(1)	.842
	운항서비스	4.15	6	.869
	부가서비스	2.96	5	.850
종속변수	행동의도	2.73	5	.948
합계			40(3)	

### 3. 요인 분석

요인분석은 베리맥스 회전 방식을 사용하여 분석을 수행하였다. 요인분석을 위해 기내시설 요인, 예약 및 구매 요인을 이용 편의 차원에서 하나의 개념 수준으로 분류하여 분석하였으며, 공항서비스 및 부가서비스 요인을 함께 투입하여 요인 분석을 수행하였다. 운항서비스 요인, 기내서비스 요인을 운항 및 기내 서비스 차원으로 활용하였으며, 종속변수인 행동의도는 단일차원으로 분석을 수행하였다. <표 29>는 요인분석 결과를 요약한 것이다.

〈표 29〉 요인 분석 결과

구분	요인	측정 항목	요인1	요인2	구분	요인	측정 항목	요인1	요인2
독립변수 이용 편의 차원 (53.8%)	기내시설	넓은좌석간격클 래스존제	<b>0.787</b>	0.018	독립변수 서비스 차원-운항 및 기내 (58.1%)	운항서비스	정시출발및도착	<b>0.853</b>	-0.036
		개인모니터엔터 테인먼트보유	<b>0.767</b>	0.131			운항승무원업무 능력신뢰	<b>0.802</b>	0.102
		기내시설_탑승 비행가최신기종	<b>0.728</b>	0.152			사고이력없음	<b>0.722</b>	0.206
		좌석이편안하고 좌석간격이적절	<b>0.721</b>	0.306			목적지까지직항 노선운항	<b>0.721</b>	0.175
		기내와이파이시 스템보유	<b>0.704</b>	0.047			항공기연결편편 리	<b>0.719</b>	0.305
		휴대수하물수납 공간충분	<b>0.676</b>	0.375			노선및스케줄다 양	<b>0.680</b>	0.287
		기내인테리어항 공사권선택호	<b>0.645</b>	-0.002			객실승무원친절	0.047	<b>0.786</b>
	예약 및 구매	예약변경및취소 용이	0.197	<b>0.756</b>		객실승무원용모 단정	0.136	<b>0.759</b>	
		타항공사대비가 격저렴	-0.103	<b>0.743</b>		기내오락물및이 벤트재미	-0.030	<b>0.722</b>	
		항공편검색및구 매용이	0.098	<b>0.653</b>		요청사항객실승 무원응대	0.450	<b>0.660</b>	
		결항및지연보상 체계존재	0.336	<b>0.642</b>		기내식및음료서 비스다양	0.500	<b>0.614</b>	
		이벤트및특가행 사진행	0.099	<b>0.641</b>		기내판매면세품 종류가격적절	0.326	<b>0.593</b>	
		수하물처리빠르 고정확	<b>0.869</b>	0.082		기내방송의내용 시기및횟수적절	0.411	<b>0.534</b>	
		탑승수속이쉽고 빠름	<b>0.836</b>	0.164					
독립변수 서비스 차원-공항 및 부가 (63.9%)	공항서비스	수하물제공수준 요급수준적절	<b>0.749</b>	0.071	종속변수 행동의도 (83%)	행동의도	저비용항공사장 거리노선이용추 천	0.930	
		발권서비스쉽고 빠름	<b>0.747</b>	0.298			장거리노선이용 시저비용항공이 용	0.912	
		지상직원친절	<b>0.597</b>	0.307			저비용항공사장 거리노선긍정적 이야기	0.908	
		목적지주변정보 제공	0.073	<b>0.876</b>			가족장거리여행 시저비용항공사 선택	0.907	
		렌터카및호텔예 약서비스존재	0.066	<b>0.861</b>			장거리여행시저 비용항공사우선 고려	0.899	
	항공권예약시보 험가입선택가능	0.177	<b>0.809</b>						
	부가서비스	공항라운지서비 스운영	0.374	<b>0.648</b>					
		마일리지적립서 비스제공	0.382	<b>0.576</b>					
						(관호): 누적 설명력			

#### 4. 회귀 분석

본 연구에서는 행동의도에 미치는 영향요인을 식별하기 위해 회귀 분석을 수행하였다. 분석결과 단거리 노선에 있어서는 예약 및 구매, 부가서비스 요인이 행동의도에 유의미한 정(+ )의 영향을 보였으며, 운항서비스 요인은 행동의도에 유의미한 부(-)의 영향을 갖는 것으로 분석되었다. 장거리 노선에 있어서는 예약 및 구매 요인과 부가서비스 요인이 행동의도에 유의미한 정(+ )의 영향을 갖는 것으로 분석되었으며, 기내시설 요인은 행동의도에 유의미한 부(-)의 영향을 보였다. 단거리와 장거리 노선 모두에서 예약 및 구매, 부가서비스 요인은 공통적으로 유의미한 정(+ )의 영향을 갖는 특징을 보였으며, 단거리 노선에 있어서는 운항서비스 요인이, 장거리 노선에 있어서는 기내시설이 각각 행동의도와 부(-)의 영향을 갖는 차이점을 보였다. 단거리 노선과 장거리노선 모두에서 예약 및 구매와 부가서비스 요인이 행동의도에 정(+ )의 영향을 보이는 것으로 나타난 것은 저비용항공사의 특성이 잘 반영된 것으로 승객들은 여행거리에 관계없이 검색 및 구매가 쉬운 저렴한 표를 선호하는 것으로 나타났다. 또한 부가서비스 요인은 최근 저비용항공사의 개선되고 있는 사항 중 하나로 이는 고객들의 재구매 및 구전, 추천의도를 높이는 것으로 나타났다. 단거리노선에서 운항서비스 요인이 행동의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것은 저비용항공사는 덜 안전하다고 인식하는 경향이 있는 것으로 보이며 장거리노선에서 기내시설이 행동의도에 부(-)의 영향을 갖는 것은 저비용항공사의 취약점으로 향후 장거리노선 운항 개시 시 필요 개선사항이다. 이상의 회귀분석 결과는 <표 30>에 정리하였다.

〈표 30〉 회귀분석 결과(단거리, 장거리)

독립변수	종속변수(행동의도)			
	단거리		장거리	
	$\beta$	t	$\beta$	t
성별	0.014	0.250	0.016	0.280
연령	-0.016	-0.284	-0.028	-0.501
기내시설	-0.011	-0.118	-0.209	-2.463**
예약 및 구매	0.181	2.331**	0.163	2.153**
공항서비스	0.005	0.064	-0.030	-0.387
부가서비스	0.213	2.723***	0.209	2.769***
운항서비스	-0.169	-2.196**	-0.112	-1.444
기내서비스	-0.022	-0.238	0.008	0.093
모형 요약	R = .243, R <sup>2</sup> = .059 F = 2.499 VIF = 1.046~2.846		R = .279, R <sup>2</sup> = .078 F = 3.359 VIF = 1.061~2.490	
*P < 0.10, **P < 0.05, ***P < 0.01				

## V. 결론 및 시사점

### 1. 연구 결과 요약 및 해석

본 연구는 여행거리에 따라 저비용 항공사 선택속성에 차이점이 있는지를 밝히고, 항공사 선택속성이 행동의도에 미치는 영향에 대해 알아보고자 진행되었다. 국내 저비용항공사 여행객들이 단거리 및 장거리 여행 시 해당 선택속성을 얼마나 중요하게 생각하는지 그 중요도를 파악하고 행동의도와 어떠한 상관관계가 있는지를 분석하였다.

본 연구를 위해 이론적 연구 및 실증적 연구를 병행하였다. 먼저 이론적 연구를 위해서 문헌 고찰을 하였다. 저비용항공사의 개념, 특징 및 국내 저비용항공사 현황에 대해 알아보고, 장거리운항 저비용항공사의 사업모델, 해외 및 국내 저비용항공사의 장거리운항 사례 및 계획에 대해 알아보았다. 또한 항공사 선택속성 및 행동의도의 정의와 관련 선행연구에 대해 살펴보았다.

실증적 연구를 위해서는 일반 여행객들을 대상으로 구글 설문지를 이용하여 설문조사를 시행하였으며, 수집된 327부의 응답 전체를 연구에 사용하였다. 연구자료 분석 및 가설 검증을 위해서는 SPSS 25를 사용하였다. 이론적 연구를 바탕으로 독립변수를 예약 및 구매, 기내 시설, 공항 서비스, 부가서비스, 운항서비스, 기내서비스의 총 6가지 요인으로 설계하고 종속변수를 행동의도로 하여 단거리 및 장거리 노선에서 어떠한 차이점을 보이는지를 파악하기 위해 두 집단으로 나누어 분석을 수행하였다.

본 연구를 수행하기 위한 실증분석방법으로는 표본의 특성 파악을 위한 빈도분석, 신뢰성 및 타당성 분석, 행동의도 분석을 위한 회귀분석이 사용되

었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 단거리와 장거리 노선 모두에서 예약 및 구매, 부가서비스 요인이 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 보였다.

둘째, 단거리 노선에서 운항서비스 요인은 행동의도에 유의미한 부(-)의 영향을 보였다.

셋째, 장거리 노선에서 기내시설 요인은 행동의도에 유의미한 부(-)의 영향을 보였다.

먼저 단거리노선과 장거리 노선 모두에서 예약 및 구매, 부가서비스 요인을 중요하게 생각할수록 추천, 재구매 및 긍정적인 구전 등 행동의도가 커졌다는 결과에서 고객이 국내 저비용항공사를 이용할 때 중요하게 생각하는 항목을 알 수 있었다. 예약 및 구매요인은 항공권 예약 및 구매 시 편의성 및 특가행사 및 이벤트, 저렴한 가격 등 요금과 관련된 요인으로 저비용항공사 이용객들은 여행 거리와 관계없이 검색 및 구매가 쉬운 저렴한 티켓을 선호하는 것으로 나타났다. 이는 저비용항공사의 특성 및 장점이므로 앞으로 장거리운항 서비스를 시작할 때 마케팅의 포인트가 될 수 있다.

또한 고객들은 부가서비스를 중요하게 생각하므로 각 저비용항공사는 비용절감을 위한 제로서비스에만 몰두할 것이 아니라 목적지 주변정보를 제공하고 렌터카 및 호텔 예약서비스, 보험가입, 공항라운지운영, 마일리지적립서비스 등 부가서비스에 확충에도 관심을 두어야 한다. 부가서비스의 증가는 요즘 저비용항공사의 운영 트렌드이기도 하다. 이러한 면은 대형항공사와 저비용항공사의 경계가 좁아지게 되는 장거리운항 시에는 더더욱 중요하다고 할 수 있다.

단거리여행 시 운항서비스를 중요하게 생각하는 고객들은 저비용항공사에 대한 행동의도가 낮은 것으로 나타났다. 본 연구에서의 운항서비스 요인은 '안전성'과 '노선'으로 요약된다. 박진영·정성업·윤세환(2012)의 연구를 살펴보면 승객들이 저비용항공사 이용에서 가장 불만을 두고 있는 특성은 비행 안전에 대한 신뢰성인 것으로 미루어 볼 때 고객들이 저비용항공사는 안전하지 않을 것이라고 인식하는 것으로 보여진다. 하지만 국토교통부의 항공교통서비스평가결과(2018)에 따르면 대형항공사와 저비용항공사의 안전성 항목은 크게 차이가 없으며 오히려 에어부산과 티웨이항공 등은 대한항공과 아시아나항공을 앞서고 있다. 따라서 각 저비용항공사의 항공기 정비시설과 인력이 부족한 점을 개선요소로 인지하고 비용절감을 위해서 안전과 타협하는 일은 없어야 하며 안전성을 높이기 위해 힘써야한다. 동시에 안전 관련 홍보를 통해 저비용항공사의 이미지 쇄신도 함께 이루어져야 하겠다.

장거리여행 시에는 기내 체류시간이 길어지는 만큼 단거리여행과 달리 기내시설을 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 이는 저비용항공사의 취약점으로, 앞으로 저비용항공사에서 장거리노선을 계획할 경우 필요 개선 사항이라고 하겠다. 저비용항공사는 비용절감 및 최대수익을 위해 좌석간 거리를 좁혀서 운항하게 되는데, 좁은 좌석에서의 불편한 경험은 저비용항공사의 재구매를 주저하게 되는 요소이므로 초기 주문 및 기재 도입 시 관련 고민이 필요하다. 또한 기내 엔터테인먼트 시스템에 대한 투자도 필요하다.

## 2. 결론 및 시사점

단거리 및 장거리노선 모두에서 예약 및 구매, 부가서비스 요인에 대한 유의미한 정(+)의 행동의도를 보인 것은 저비용항공사의 가장 큰 특징인

낮은 운임이 대형항공사에 대항한 경쟁력임을 다시 한 번 확인할 수 있었으며, 저비용항공사의 부가서비스항목 개발 및 추가는 승객들의 구매를 촉진하는데 도움이 된다는 것을 알 수 있었다. 또한 단거리에서는 운항서비스가 중요하다고 생각하는 사람들의 행동의도가 낮아지므로, 저비용항공사도 안전하다는 인식을 심어주어야 하며 그러기 위해서는 정비에 대한 투자, 정시성 향상을 위한 노력, 운항인력에 대한 교육 철저, 그와 더불어 안전과 관련한 마케팅도 필요하다.

장거리 노선에서 기내시설이 중요하다고 생각하는 사람들일수록 저비용항공사를 선택하지 않는데 이는 저비용항공사의 비용절감방식 및 보유기재 관련 취약점이다. 장거리노선의 경우 비행시간이 길어 기내 체류시간이 길어지므로 승객들은 기내시설이 중요하다고 인식한다. 따라서 조금 더 좌석 간 거리가 넓은 프리미엄 이코노미 등의 클래스와 이코노미 클래스 운영 등으로 승객에게 선택권을 제시하고, 기내 엔터테인먼트 시스템을 개발, 제공하며 중장거리 항공기 도입 시 차세대 항공기를 도입하여 연료의 절약뿐만 아니라 최신 기종에 대한 승객들의 니즈도 충족할 수 있도록 해야 한다.

기존의 단거리노선에 집중하던 저비용항공사는 노선의 다양화를 추진하고 있고 장거리운항을 시도하고 있다. 그러나 단거리노선만 운항하던 저비용항공사가 장거리 노선 운항을 시작하는 경우 추가적인 비용의 증가가 커지기 때문에 목표를 정확히 세우고 고객의 니즈를 충족할 수 있는 전략을 개발하여야 한다. 또한 주 대상을 비용절감을 원하는 비즈니스승객 및 요금에 민감한 자유여행객으로 한정하더라도 해당 승객의 장거리노선에 대한 탑승 경험은 주로 대형항공사이기 때문에 사업 초기에는 대형항공사와의 경쟁이 불가피하므로 기존의 저비용항공사의 비용을 장점을 살리면서 동시에 승객들이 중요하게 생각하는 요소에 집중해야 승객의 만족도를 높이고 경쟁우위를 차지할 수 있을 것이다. 따라서 국내 승객들이 저비용항공사를 선택할 때

어떤 점을 중요하게 생각하는지, 특히 여행 거리에 따라 선택속성은 어떻게 달라지는지에 대한 본 조사는 저비용항공사의 장거리노선 개발 시 참고할만한 의미 있는 연구였다고 판단된다. 저비용항공사의 거리에 따른 선택속성 및 행동의도에 관한 연구는 미흡했던 실정이므로 학술적인 기여도도 있으며, 세계적으로도 장거리 저비용항공사에 대한 연구 및 시도가 꾸준히 시작되고 있으므로 시기상으로도 적절한 연구였다고 판단된다.

### 3. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점이 지적될 수 있다.

첫째, 연구 분석에 있어 전체 요인을 한꺼번에 분석에 투입하지 않고 독립변수를 3개의 개념적 차원으로 조작적 정의하여 요인 분석을 수행한 점이 한계점으로 지적될 수 있다. 이는 요인의 개념적 차원을 분류함에 있어 추가적인 연구가 필요하다 할 것이다.

둘째, 실무적 관점에서 모든 독립변인에 대한 명쾌한 해석을 하지 못한 점이 지적될 수 있다. 이는 추후 깊이 있는 문헌의 재고찰과 실무 현장 전문가들의 변인들에 대한 의견을 수렴하여 변인의 설계에 대한 보다 세심한 절차를 추가해야 할 것이다.

셋째, 연구의 범위 측면에서 종속변수를 행동의도 하나만을 가지고 분석을 수행했다는 것이 한계점으로 지적될 수 있다. 이 또한 추가적인 종속변인의 개발이 지속적으로 필요하다 할 것이다.

넷째, 선택속성에 관한 연구에서는 만족도와 중요도를 모두 조사하는 것이 의미가 있으나 장거리 저비용항공사를 이용해 본 사람은 국내에 극소수

만 존재하므로 중요도만 조사한 점이 한계점으로 지적될 수 있다. 향후 거리에 따른 선택속성에 관해 만족도와 중요도를 모두 조사한다면 더 깊이 있는 연구가 될 것이다.

마지막으로 설문응답자가 30-40대 및 항공사에 재직 중이거나 근무 이력이 있는 사람들에게 물리게 된 점이 한계점일 수 있다. 30-40대가 저비용항공사 주 이용객에 포함되지만 다른 연령층에 비해 월등하게 그 구성이 높았으므로 본 연구의 결과를 국내 승객의 특성이라고 일반화하기에는 다소 어려움이 있다. 따라서 추후 다양한 연령층의 일반인을 대상으로 연구가 이루어지고, 그것을 바탕으로 국내 저비용항공사 장거리운항 서비스를 시작할 때 적용 가능한 비즈니스모델에 좀 더 구체적인 연구가 이루어진다면 항공업계에 보다 실무적으로 도움이 될 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

### [국내 문헌]

- 강민승(2016). 기내서비스품질의 만족도가 행동의도에 미치는 영향 연구. 국내석사학위논문 세종대학교 관광대학원.
- 강혜숙·조수현(2008). 국내항공사 e-티켓 선택속성이 고객만족도·재구매 의도에 미치는 영향. 대한관광경영학회 학술연구발표 논문집, (), 139-149.
- 권병찬·이영혁(2016). 저비용항공사 장거리노선 서비스품질이 소비자만족과 행동의도에 미치는 영향 연구. 한국항공경영학회 춘계학술발표논문집, 2016(0), 148-165.
- 김경·류인평(2019). 소비가치와 항공사 선택속성, 행동의도 연구: 국내 저비용 항공을 중심으로. 관광경영연구, 92(0), 315-334.
- 김승복·박진우(2015). 항공사 선택속성의 상대적 중요도에 관한 연구 -항공사 유형별 차이를 중심으로-. 한국항공경영학회지, 13(1), 45-61.
- 김은주(2019). 소셜 빅데이터를 활용한 '저비용항공사' 인식에 관한 연구. 관광경영연구, 89(0), 767-782.
- 김재원(2014). 항공사의 서비스스케이프가 고객만족과 충성도 및 행동의도에 미치는 영향. 한국관광학회 국제학술발표대회집, 75(2), 177-184.

- 김지수(2017). 저비용 항공사 선택 속성요인과 지각된 가치, 고객만족, 행동 의도간의 관계 연구. 국내석사학위논문 한서대학교 일반대학원.
- 김지희·김혜선·윤설민(2012). 저가항공사의 지각된 가치, 만족도, 신뢰, 그리고 행동의도 간 영향관계 연구 -감정적·금전적 가치의 역할을 중심으로-. 관광연구, 27(4), 161-179.
- 김홍범·박정하·윤유식(2009). 호텔 컨벤션 참가유형별 선택속성 중요도에 따른 행동의도에 관한 연구. 관광레저연구, 21(1), 125-144.
- 박기찬(2000). 인천국제공항의 HUB화 전략. 항공진흥, (2), 39-51.
- 박승식(2015). 저비용 항공사의 지각된 서비스 가치 및 품질이 고객만족, 행동의도에 미치는 영향 연구. , 19(5), 177-194.
- 박정민, 하동현(2015). 고객가치유형에 따른 저비용항공사 선택속성 차이 연구. 관광연구, 30(3), 81-101.
- 박주아·이미순(2014). 저비용항공사의 브랜드개성과 자아이미지 일치성이 재구매 의도 및 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구 - 에어부산을 중심으로 -. 동북아관광연구, 10(2), 115-135.
- 박진영·정성엽·윤세환(2012). 항공사 선택속성의 IPA 분석을 통한 전략 도출에 관한 연구 -국적항공사와 저가항공사의 비교-. 관광연구, 27(5), 237-252.
- 박희정(2019). 대학생의 LCC 항공사에 대한 사전지식과 선택속성이 행동의도에 미치는 영향관계 분석. , 24(1), 75-98.

- 변효정·이병철(2020). 적소이론을 적용한 국내 저비용항공사 간의 경쟁관계 분석. *관광학연구*, 44(3), 31-49.
- 안상윤(2020). 국내 저비용항공사의 선택속성이 이용의도 의사결정 과정에 미치는 영향. *국내박사학위논문*. 세한대학교 대학원.
- 안희정(2006). 항공사 선택속성에 관한 연구. *국내석사학위논문* 경기대학교
- 양정미·최종률(2017). IPA를 이용한 LCC 항공사 선택속성 연구. *한국관광레저학회 학술발표대회*, 223-231.
- 양희옥(2000). 항공사 객실 서비스 품질이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구. *국내석사학위논문* 경기대학교 관광대학원.
- 유용재·허희영·윤문길(1998). 상용여행객의 항공사 선택 기준에 관한 연구. *한국경영과학회 학술대회논문집*, (), 1-1.
- 윤문길 외(2014). 『글로벌 항공운송 서비스 경영』. 서울: 한경사.
- 이동희(2018). 저비용항공사 서비스품질과 행동의도에 있어서 브랜드인지도의 매개효과검증. *한국항공경영학회지*, 16(6), 75-96.
- 이민정(2011). 국내 저비용항공사의 선택속성이 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향. *국내석사학위논문* 경희대학교 관광대학원.
- 이민정·김정만(2013). 국내 저비용항공사의 선택속성이 고객만족 및 재구매 의도에 미치는 영향. *호텔경영학연구*, 22(2), 187-207.

- 이승수·허희영·여규현(2006). 항공,관광서비스 산업의 새로운 경영 패러다임: Revenue Management : 저가항공사(LCC)의 재무적 특성에 관한 실증 연구. 한국항공경영학회 춘계학술대회 2006.- : 239-253.
- 이용일(2015). 가산자료(count data)모형을 적용한 저비용항공사의 수요결정 요인 추정 연구. 관광연구저널, 29(11), 101-112.
- 이원주·전애은·김민수(2016). 항공사 선택속성이 고객만족과 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 관광레저연구, 28(4), 23-41.
- 이정실·박명주(2005). 호텔 레스토랑의 서비스 스키이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와의 관계. 서비스경영학회지 6.2, 105-128.
- 이향정(2006). 항공사 포지셔닝 차별화에 따른 고객의 스키마 처리과정에 관한 연구. 국내박사학위논문 경희대학교.
- 이휘영·하수동(2008). 저가항공사의 운영전략특성에 관한 탐색적 연구. 항공진흥, (2), 99-115.
- 임성은(2017). 항공사서비스의 선택속성이 지속이용의도에 미치는 영향: 대형항공사와 저가항공사의 이용객을 중심으로. 관광연구, 32(3), 227-246.
- 임은정·최기현·김상범(2019). 항공사 선택속성이 지각된 가치, 지속이용의도에 미치는 영향 연구. 관광연구저널, 33(2), 111-122.

- 임재욱(2018). LCC의 장거리 노선 운항에 관한 연구. 한국항공경영학회 추계학술발표논문집, 2018(0), 256-265.
- 임태민·김유진·이형석(2018). 저가항공사의 서비스품질과 고객만족 관계에서 여행거리의 조절효과분석. 산업과경영, 31(2), 57-80.
- 전창석(2015). 항공사 선택속성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구 - 저비용항공사를 중심으로 -. 관광진흥연구 3.1, 103-111.
- 정익준·장대선(1999). 航空旅行 特性別 航空社 選擇屬性에 관한 研究. 관광레저연구, 11(1), 69-91.
- 조수현·정규엽(2006). 2006년 제31차 춘계 정기학술논문 발표대회 : 한국 환대 산업의 경쟁력 제고 전략 ; 동시분과 1 : 호스피탈리티산업 환경변화와 대안탐구 ; 외식소비자의 선택속성과 만족도에 관한 연구 - 대전 와인 소비자를 중심으로-. 춘계학술대회, 20-35.레저연구, 11(1), 69-91.
- 정혜련(2011). 국내 저비용 항공사의 선택속성과 위험지각이 추천의도에 미치는 영향. 국내박사학위논문 세종대학교 대학원.
- 조성우·서신애(2020). 장거리 노선 운항 저비용항공사 비즈니스 모델에 관한 연구. 전자무역연구, 18(1): 119-138.
- 진성현(2018). 국내 저비용항공사 장거리 운항 추세에 따른 장거리 저비용 비즈니스 모델 적합성 연구. 호텔관광연구, 77(0), 130-142.

최정규(2014). 운송거리에 따른 항공화물 포워더의 항공사 선택속성에 대한 연구. 國際商學 29.4, 263-281.

최판호·전재균(2019). 항공사 선택속성이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. , 21(1), 305-317.

하수동·이윤철(2006). 저원가 항공사의 경영전략과 실패사례에 관한 연구, 한국항공운항학회지, 14(2), 45-55.

한국항공진흥협회(2020). 『항공동향98호』. 8-9.

황준영(2019). 장거리 저비용 항공사 시장 분석 및 항공사 비즈니스 모델 변화 연구. 국내석사학위논문 한국항공대학교 항공경영대학원.

허석민·이승창(2016). 가산자료모형을 활용한 저비용항공사(LCC)와 전(全)서비스항공사(FSC)의 수요결정요인 비교. 交通研究 23.4, 1-14.

#### [국외 문헌]

Eric Pels (2008), Airline network competition: Full-service airlines, low-cost airlines and long-haul markets, Research in Transportation Economics, Volume 24, Issue 1, Pages 68-74.

Hongwei Jiang (2013), Service quality of low-cost long-haul airlines - The case of Jetstar Airways and AirAsia X, Journal of Air Transport Management, Volume 26, Pages 20-24.

- John F. O'Connell, George Williams (2005), Passengers' perceptions of low cost airlines and full service carriers: A case study involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines, *Journal of Air Transport Management*, Volume 11, Issue 4, Pages 259-272.
- John G. Wensveen, Ryan Leick (2009), The long-haul low-cost carrier: A unique business model, *Journal of Air Transport Management*, Volume 15, Issue 3.
- Jost Daft, Sascha Albers (2012), A profitability analysis of low-cost long-haul flight operations, *Journal of Air Transport Management*, Volume 19, Pages 49-54.
- Longhaul low cost airlines: World Airways to be US' first, CAPA, 2018.  
<https://centreforaviation.com/analysis/reports/longhaul-low-cost-airlines-world-airways-to-be-us-first-405559>)
- Manuel Renold, Jovana Kuljanin, Milica Kalić (2019), The comparison of financial performance of airlines with different business model operated in long-haul market, *Transportation Research Procedia*, Volume 43, Pages 178-187.
- Peter Morrell (2008), Can long-haul low-cost airlines be successful?, *Research in Transportation Economics*, Volume 24, Issue 1, Pages 61-67.
- Sascha Albers, Jost Daft, Sebastian Stabenow, Volker Rundshagen (2020), The long-haul low-cost airline business model: A disruptive innovation perspective, *Journal of Air Transport Management*, Volume 89, 101878.
- The long-haul low cost business model ,*Aviation Strategy*, 2010. 5,  
[https://aviationstrategy.aero/newsletter/May-2010/1/The\\_\\_long\\_haul\\_\\_low\\_cost\\_business\\_model](https://aviationstrategy.aero/newsletter/May-2010/1/The__long_haul__low_cost_business_model)

[인터넷 홈페이지]

에어프레미아 홈페이지(<https://airpremia.com/>)

진에어 홈페이지(<https://www.jinair.com/>)

티웨이항공 (<https://www.twayair.com>)

항공정보포털시스템 (<https://www.airportal.go.kr/>)

AirAsia X (<http://www.airasiax.com/>)

CAPA (<https://centreforaviation.com/>)

Jetstar ([www.jetstar.com](http://www.jetstar.com))

Norwegian Air Shuttle (<http://www.airasiax.com/>)

Scot ([www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com))

# ABSTRACT

## **A Study on Airline Selection Attributes and Behavioral Intention of Long-haul Low-Cost Carriers - Focusing on LCCs in South Korea -**

SEUL KIM

Aviation Service Management Major

Department of Cultural Industry and Arts

Graduate School of Cultural Industry and Arts

Sungshin University

Many low-cost carriers(LCCs) in Korea has been established due to the demands of rapidly increased air travelers. Competition among the airlines are getting intensified and the short-haul routes are becoming saturated. Therefore, the LCCs have started to think about the new business model to improve their profitability to provide the long-haul routes to the passengers. The basic concept of the LCCs is to lower the costs by the reducing the in-flight service, operating the short-haul routes with same type of the aircraft. Although number of LCCs in Korea are eagerly interested in operating the long-haul routes, the change for the LCCs to operate the new long-haul routes needs great expenses and efforts. Thus, it is very important to make sufficient preparation to operate long-haul routes for LCCs and it is necessary to

establish a marketing strategy that meets expectations of the passengers.

This study was conducted to identify the importance of each airline selection attributes when passengers of the LCCs are traveling short-haul route and long-haul route respectively, and to determine the relationship between those selection attributes and behavioral intentions.

A survey was conducted on general airline-passengers with 'Google research' by online. Total of 327 copies were collected and all of those were used for the analysis. In this study, three analyses were used: Frequency Analysis; to verify demographic characteristics of the respondent,

Factor Analysis; for the validity and reliability,

Regression Analysis; to figure out the effect of each selection attributes on behavioral intention.

The results of this study are as below:

First, 'Reservation and Purchasing' and 'Additional Service' are important factors to lead a positive behavioral intention in both short-haul route and long-haul route.

Second, 'Flight' factor has a negative effect on behavioral intention in short-haul route.

Third, 'Aircraft' factor has a negative effect on behavioral intentions in long-haul route. The implication on this study is that low fare, additional service such as airport lounge, frequent flyer miles, rent-a-car or hotel reservation service, environment during the flight are important factors to the long-haul route passengers of the low-cost carriers in Korea.

This study is to provide not only an initial guideline but also the

source of marketing strategies for the LCCs that want to set up the business model for long-haul flights.

**Keyword: Low-cost Carrier, Long-haul Low-cost Carrier, Airline Selection Attribute, Behavioral Intension**

## 부록 - 설문조사지

### 노선거리에 따른 저비용항공사 선택속성 및 행동의도에 관한 설문

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 귀한 시간을 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문은 국내 저비용항공사의 선택속성 및 행동의도에 관한 연구를 위한 자료로, 고객이 저비용항공사의 장거리 노선 이용 시 어떠한 요소를 중요하게 생각하는지를 알아보기 위해 작성되었습니다.

귀하의 응답과 관련된 모든 사항은 순수한 학문적인 통계를 위한 목적으로만 사용되며 비밀 보장 및 익명유지를 약속드립니다.

본 설문은 5-10분정도 소요될 예정이며 정답이 없는 개인적인 의견에 관한 문항이므로 질문을 읽고 오래 생각하지 마시고 떠오르는 바를 바로 체크해주시기 바랍니다.

귀하가 주신 귀중한 답변은 연구자료로 소중하게 활용됩니다. 그러므로 누락 없는 성실한 답변 부탁드립니다.

다시한 번 귀하의 도움에 감사드립니다.  
늘 좋은일만 가득하시길 기원합니다.

성신여자대학교 문화산업예술대학원  
항공서비스경영전공  
지도교수: 구 자 원  
석사과정: 김 슬(mynameissue@naver.com)

저비용항공사는 영업과 운송방식을 단순화하고 서비스를 최소화 하는 등 비용 절감을 통해 저렴하게 항공권을 제공하는 항공사로 현재 국내 저비용항공사로는 에어부산, 에어서울, 이스타항공, 제주항공, 진에어, 티웨이항공, 플라이 강원이 있습니다.

1. 다음은 일반적인 질문입니다. 적합한 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

1) 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남 ② 여

2) 귀하의 연령대(만 나이)는 무엇입니까?

- ① 10대 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60대 이상

3) 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 학생(대학/대학원생) ② 회사원 ③ 공무원 ④ 전문직  
⑤ 자영업 ⑥ 전업주부 ⑦ 기타

4) 귀하의 월 평균 가계소득은 얼마입니까?

- ① 200만원미만 ② 200만원 이상~350만원미만 ③ 350만원 이상~500만  
원미만 ④ 500만 원 이상~650만 원미만 ⑤ 650만 원 이상

5) 최근 3년간 항공기를 이용한 횟수는 몇 회입니까?

- ① 없다 ② 1~2회 ③ 3~5회 ④ 6~9회 ⑤ 10회 이상

6) 귀하의 주된 항공사 이용 목적은 무엇입니까?

- ① 관광/휴가 ② 업무출장 ③ 친구/친지방문 ④유학/연수 등 교육목적  
⑤ 기타

7) 저비용항공사의 비용은 대형항공사(대한항공, 아시아나항공 등)에 비해 어느 정도가 적절하다고 생각하십니까?

- ① 동일가격 ② 10%저렴 ③ 20%저렴 ④ 30%저렴 ⑤ 40%저렴  
⑥ 50%이상 저렴

2. 다음은 항공사 선택속성에 관한 질문입니다.

귀하가 저비용항공사의 단거리 노선(편도4시간 미만)과 장거리 노선(편도 8시간 이상)을 이용한다고 가정 시, 다음의 요소가 항공사 선택에 어느 정도로 중요한 영향을 미치는지 각각 표시해 주시기 바랍니다.

(전혀 중요하지 않다: ①, 중요하지 않다: ②, 보통이다: ③, 중요하다: ④, 매우 중요하다: ⑤)

1) 예약 및 구매

번호	내용	단거리 노선					장거리 노선				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
1	항공편의 검색 및 구매가 쉽다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	예약변경 및 취소가 쉽다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	결항 및 지연에 대한 보상체계가 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	이벤트 및 특가행사를 진행한다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	타 항공사 대비 가격이 저렴하다	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	선호좌석 사전예약이 가능하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

2) 공항서비스

번호	내용	단거리 노선					장거리 노선				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
1	발권서비스가 쉽고 빠르다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	수하물 처리가 빠르고 정확하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	무료수하물 제공수준 및 초과수화물 요금수준이 적절하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	탑승 수속이 쉽고 빠르다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	지상직원이 친절하다	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

3) 기내시설

번호	내용	단거리 노선					장거리 노선				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
1	탑승비행기가 최신 기종이다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	기내 인테리어, 컬러, 로고, 유니폼 등 항공사 컨셉이 마음에 든다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	(프리미엄 이코노미 등) 더 넓은 좌석간격의 클래스가 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	좌석이 편안하고 좌석간격이 적절하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	기내가 청결하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	휴대수하물을 위한 수납공간이 충분하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	좌석 개인모니터 및 엔터테인먼트 프로그램(IFE)을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	기내 와이파이 시스템을 갖추고 있다(유료)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

4) 기내 서비스

번호	내용	단거리 노선					장거리 노선				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
1	기내식 및 음료서비스가 다양하다(유료).	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	객실승무원이 친절하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	객실승무원의 용모가 단정하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	요청사항에 대한 승무원의 응대가 빠르고 정확하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	기내 오락물 및 이벤트 등의 재미요소가 충분하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	기내판매 면세품의 종류가 다양하고 가격이 적절하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	객실승무원이 안전요원으로서의 전문성을 갖췄으며 안전수행활동이 우수하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	기내방송의 내용, 시기 및 횟수가 적절하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

5) 운항 서비스

번호	내용	단거리 노선					장거리 노선				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
1	정시에 출발 및 도착한다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	운항승무원(조종사)의 업무능력을 신뢰한다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	사고 이력이 없다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	목적지까지 직항 노선을 운항한다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	항공기 연결편이 편리하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	노선 및 스케줄이 다양하다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

6) 부가서비스

번호	내용	단거리 노선					장거리 노선				
		①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
1	렌터카 및 호텔 예약서비스가 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	목적지 주변정보를 제공한다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	마일리지적립 서비스를 운영한다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	공항 라운지 서비스를 운영한다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	항공권 예매 시 보험가입을 선택할 수 있다(유료).	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 저비용항공사의 장거리 노선 이용 행동의도에 관한 질문입니다.  
가장적합하다고 생각하시는 란에 체크해 주십시오.

번호	내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 다음번에도 장거리노선 이용 시 저비용항공사를 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 주변 사람들에게 저비용항공사의 장거리노선 이용을 추천할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 저비용항공사의 장거리노선에 대해 타인에게 긍정적으로 이야기 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 다음번에 가족과 장거리여행 시 저비용항공사를 선택할 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 장거리여행 시 대형항공사(FSC)보다 저비용항공사 선택을 우선적으로 고려할 것이다.	①	②	③	④	⑤

4. 다음은 귀하가 저비용항공사의 장거리 노선(편도 8시간 이상)을 이용한다고 가정 시, 요금 부가서비스 구매의도에 관한 질문입니다. 가장적합하다고 생각하시는 란에 체크해 주십시오.

(절대 구매하지 않을 것이다:① ~ 반드시 구매할 것이다:⑤)

번호	내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	추가 수하물 서비스를 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	사전 좌석지정 서비스(비상구 좌석/ 앞1-5열)를 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	좌석간격이 넓은 고급 자리(프리미엄 이코노미 클래스)를 구매할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4	옆자리 비움 서비스를 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	기내식을 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	음료를 구매할 것이다.	①	②	③	④	⑤
7	기내 엔터테인먼트 시스템(개인 모니터 및 프로그램 대여)을 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
8	여행자 보험을 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
9	공항 라운지 이용권을 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
10	항공사 로고 활용 기념품을 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
11	기내KIT(담요+베개+안대 등) 대여서비스를 구매 할 것이다.	①	②	③	④	⑤

**설문이 모두 끝났습니다. 귀한 시간 내주셔서  
다시한 번 감사드립니다.**