

# 아파트 규모에 따른 고객의 주택모기지론 거래은행 선택요인 연구 -경기도 평택시와 그 인근지역을 중심으로-\*

An Investigation of Selection Factor for the Main Bank of Housing Mortgage Loan  
by Apartment Size

-Focused on the Region of Pyeongtak, Gyeonggi and its Vicinity-

이 호 병\*\*

Lee, Hobyung

## 目 次

- |                        |  |
|------------------------|--|
| I. 서론                  | III. 주택모기지론 거래은행 선택요인의 만족도 및 재방문 영향 분석 |
| 1. 연구배경 및 목적           | 1. 분석의 개요                              |
| 2. 연구범위 및 방법           | 2. 만족도 및 재방문 영향 분석                     |
| II. 이론적 고찰             | IV. 결 론                                |
| 1. 주택모기지론의 의의          | 1. 연구 결과의 요약 및 시사점                     |
| 2. 소비자 행동이론과 고객의 선택 요인 | 2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향                   |
| 3. 선행연구 및 본 연구와의 차별성   | <abstract>                             |
|                        | <참고문헌>                                 |

## ABSTRACT

### 1. CONTENTS

#### (1) RESEARCH OBJECTIVES

The purpose of this study is to analyze the satisfaction and revisiting influence of selection factor for the main bank of housing mortgage loan by apartment size in the region of Pyeongtak and its vicinity.

#### (2) RESEARCH METHOD

This study was based on survey analysis. The data for the analysis were collected from the housing mortgage loan questionnaire for Pyeongtak residents. This study used the statistical analysis techniques such as basic statistics analysis, factor analysis,

\* 이 연구는 2015년도 단국대학교 대학연구비의 지원으로 연구되었음.

\*\* 주저자: 단국대학교 도시계획·부동산학부 교수, 도시 및 지역계획학박사, hobyung@dankook.ac.kr.

▷ 접수일(2016년 3월 29일), 수정일(1차: 2016년 4월 9일, 2차: 2016년 4월 22일, 3차: 2016년 4월 28일), 게재확정일(2016년 5월 20일)

reliability analysis and structural equation modeling.

### (3) RESEARCH FINDINGS

This study showed that there were significant differences among the three apartment size type's(60m<sup>2</sup>~85m<sup>2</sup>, 85m<sup>2</sup>~102m<sup>2</sup>, 85m<sup>2</sup>~102m<sup>2</sup>) residents in the satisfaction and revisiting influencing-power of selection factor for the main bank of housing mortgage loan according to structural equation modeling.

## 2. RESULTS

The result of this study proved the following two findings. First, there were significant differences among the three apartment size type's - 60m<sup>2</sup>~85m<sup>2</sup>, 85m<sup>2</sup>~102m<sup>2</sup>, 102m<sup>2</sup>~ size type - residents in total effect influencing the satisfaction and revisiting for the main bank of housing mortgage loan by the selection factors - (a) financial product internal factor and (b) financial product environmental factor. Second, 60m<sup>2</sup>~85m<sup>2</sup> and 102m<sup>2</sup>~ size type residents are sensitive to financial product internal factor, whereas 85m<sup>2</sup>~102m<sup>2</sup> size type residents are sensitive to financial product environmental factor.

## 3. KEY WORDS

- satisfaction, revisiting, financial product internal factor, financial product environmental factor, factor analysis, structural equation modeling

---

## 국문초록

---

본 연구는 평택시와 그 인접지역 거주자를 대상으로 아파트의 규모에 따라 주택모기지론 거래 은행의 선택요인에 대한 만족도 및 재방문 영향이 어떻게 다르게 나타나는지를 분석하였다.

본 연구 결과는 다음과 같이 요약된다. 첫째, 중소형, 중형, 대형 아파트 간에 있어서 거래은행 선택요인 만족도가 점포 이용 만족도 및 점포 재방문에 미치는 총 효과는 매우 상이하였다. 둘째, 중소형 및 대형 아파트 거주자의 경우 주택모기지의 대출 관련한 직접적인 비용 측면을 주로 나타내는 상품내부요인에 매우 민감성을 보인 반면에 중형 아파트 거주자는 직원, 업무 신속/정확성, 브랜드 등 금융기관의 신뢰 여건 측면을 주로 나타내는 상품환경요인에 매우 민감함을 나타내었다.

**핵심어 :** 만족도, 재방문, 상품내부요인, 상품환경요인, 요인분석, 구조방정식모형

---

## I. 서론

### 1. 연구배경 및 목적

경기 침체현상이 선진국은 물론이고 국내에도 큰 이슈가 된지도 벌써 여러 해가 지나고 있다. 이런 와중에 한국은행은 최근에 2015년 말 기준으로 우리나라 가계부채가 1200조 원을 넘어섰을 정도로 심각하다고 밝히고 있다.<sup>1)</sup> 이는 우리나라 인구 5,000만을 기준으로 할 경우 1인당 평균 2,400만 원에 이른다고 할 수 있다. 이에 따라 금융기관의 주택모기지론에 대한 부실화 위험은 큰 이슈화되고 있다. 더구나 최근에 지방을 비롯한 수도권 부동산 분양시장에 미분양 사태가 전반적으로 확대되는 등 부동산시장 환경이 악화되고 있다. 그런 와중에도 지역에 따라 부동산시장 내부적으로 자세히 살펴보면 주택의 규모에 따른 차별화를 보이기도 한다.

본 연구는 주택시장의 핵심 유형이라 할 수 있는 아파트를 대상으로 주택모기지론 거래은행 선택요인의 만족도 및 재방문 영향을 분석하고자 한다. 특히 아파트의 규모에 따라 주택모기지론 거래은행의 선택요인에 대한 만족도 및 재방문 영향이 어떻게 다르게 나타나는지를 체계적으로 분석함으로써 고객들의 눈높이에 맞도록 그들이 소유하고 있는 아파트 규모별로 차별화된 주택모기지론 전략을 구체적으로 마련하는데 기초 자료로 활용할 수 있도록 하고자 한다.

### 2. 연구범위 및 방법

본 연구를 수행하기 위해 사용하는 데이터의 공간적인 범위로는 평택시와 그 인근에 거주하는 주택모기지론 이용자로 한정하였다. 그 시간적 범위는 주택모기지론 제도가 본격적으

로 시행되기 시작한 2004년부터 현재로 설정하였다.

본 연구는 주로 통계분석에 기초한 계량분석과 그 결과에 대한 시사점 정리로 구성되었다. 통계분석은 설문조사를 통해 수집된 자료를 기초로 주택모기지론 거래은행 선택속성에 대한 만족도 및 점포 재방문 영향 구조를 파악하기 위해 기초통계분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 구조방정식 분석으로 구성되었다. 설문조사 데이터는 2014년 10월 15일부터 12월 31일까지 평택시와 그 인근에 거주자로 주택모기지론을 이용한 경험이 있는 고객을 대상으로 실시한 설문조사<sup>2)</sup>에서 아파트에 해당하는 200개 중 190개를 회수하여(95% 회수율) 분석에 유효한 것으로 판단된 176개의 자료를 토대로 수행되었다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 주택모기지론의 의의

어원적으로 모기지(mortgage)라는 용어는 죽음을 뜻하는 'mort'와 담보채산을 뜻하는 'gage'와의 합성어로서 죽은 재산을 뜻하며<sup>3)</sup>, Anglo-saxon 시대의 양도증서(charter)에 의한 담보거래에 그 연원을 두고 있다고 알려져 있다.<sup>4)</sup> 일반적으로 주택금융공사에서 취급하는 모기지론은 주택 구입시 해당 주택을 담보로 제공하고 대출금을 차입자 소득에 근거하여 장기간에 걸쳐 상환해 나가는 선진국형 주택담보대출 상품이다. 주로 만기가 최장 30년까지이며, 대출기간 동안 금리가 변동되지 않는 고정금리, 또는 5년 단위 변동금리 조건이며, 만기까지 비거치 또는 1년 거치로 매월 원리금(원금)균등분 할상환 조건의 주택대출이다.<sup>5)</sup>

1) 서울경제 인터넷신문 2016.3.14.일자 기사.

2) 본 연구는 한영민, "주택모기지론 이용시 소득계층별 거래은행 선택요인에 관한 연구", 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문, 2014의 일부 데이터와 이를 추가 보완한 데이터를 함께 사용하여 수행되었음.

3) 이창석, 부동산학개론, 형설출판사, 2004, p.672.

4) 노병곤, "모기지의 법률관계에 관한 연구", 비교법학, 전주대학교 비교법학연구소, 2005, 제5집, p.673.

우리나라에서 선진국형 주택금융시스템이 본격적으로 정착되기 시작한 것은 2004년 3월 정부투자기관인 한국주택금융공사가 신설되면서부터 라고 할 수 있다. 이를 계기로 주택금융 소비자 입장에서는 장기에 걸쳐 안정적인 대출 상황이 가능하게 되었고, 이를 공급하는 금융기관 입장에서는 금융시스템의 건전성 제고에 크게 도움이 되었다. 다.

## 2. 소비자 행동이론과 고객의 선택요인

소비자행동은 개별 소비자들이 필요하고 원하는 상품과 서비스를 취득하는 과정에서 개별 소비자들이 행하는 집단적인 태도를 의미한다. 소비자행동을 보는 시각은 크게 두 가지 관점으로 구분하고 있다.<sup>6)</sup> 고관여 (high involvement) 인지적 소비자(cognitive consumer)의 관점은 소비자행동이 컴퓨터의 정보처리활동처럼 순차적인 정보처리과정에 의해 진행된다는 것이고, 무관여 소비자(uninvolved consumer)의 관점은 대부분의 소비자행동이 상표에 대한 낮은 몰입과 광고에 대한 낮은 관심을 가지고 있다는 것이다.

소비자행동에 있어서 점포 선택의 주요 결정 요소는 상품의 종류에 따라 다를 수 있지만 일반적으로 대략 10가지로 압축된다.<sup>7)</sup> 즉, 입지, 상품구색의 폭과 깊이, 가격, 광고 및 판매촉진, 점포 직원, 서비스, 물리적 점포 속성, 점포 고객의 특성, 점포 분위기, 구매 후 서비스 및 만족 등이 주로 언급되고 있다.

## 3. 선행연구 및 본 연구와의 차별성

주택모기지론과 관련한 주요 국내·외 선행 연구를 살펴보면 다음과 같다.

우선 국내 관련 연구를 보면 정의철(2005)은 모기지론이 주택점유형태 및 자가가구의 주택수요에 미치는 효과를 분석하였는데, 그 결과 모기지론의 평균 주택가격 대비 용자금 비율 및 대출금리를 고려할 때 자가소유확률이 약 10.5% 증가할 것으로 추정한 바 있다.<sup>8)</sup> 유소이·박주영(2015)은 한국과 미국의 소비자들이 주어진 정보에 근거하여 상황에 적절한 주택모기지 선택 상황을 제시하고 소비자의 주택모기지 선택행동에 영향을 주는 요인을 파악한 바 있다.<sup>9)</sup> 공영호(2014)는 미국 자산법을 이용하여 우리나라 현행 채무자 회생 및 파산에 관한 법률이 재정되어서 채무자가 변제계획에 주택담보대출 연체를 포함시킬 수 있으면 모기지가 연체 상태에 있는 채무자에게 실질적인 도움이 될 것이라고 밝힌 바 있다.<sup>10)</sup> 엄영호 외(2014)는 DSW모형을 기반으로 주택모기지 조기상환율을 실증분석한 바 있다. 이를 통해 주택가격과 조기상환율은 정(+)의 관계임을 확인하였고, 금리요인만을 모형에 고려하는 경우보다 주택가격의 변동을 추가로 고려하는 경우 더 우수한 결과를 얻었음을 밝혔다.<sup>11)</sup> 한영민(2014)은 주택모기지론 이용 시 소득계층별 거래은행 선택 속성에 대한 중요도와 만족도를 비교분석한 바 있다. 이호병(2015)은 주택모기지론을 이용하는 고객의 생애주기를 토대로 거래은행 선택을

5) 한영민, "주택모기지론 이용시 소득계층별 거래은행 선택요인에 관한 연구", 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문, 2014, pp.12-13.

6) Foxall, Gordon R. and Ronald E. Goldsmith, *Consumer Psychology for Marketing*, London: Routledge, 1994, p.27-34.

7) 이호병, 부동산산업분석론: 입지 및 상권분석의 이론과 실제, 2011, pp.147-150 그리고 Engel, James F., Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, New York: The Dryden, 1986, pp.492-512 참조.

8) 정의철, "모기지론이 주택점유형태 및 자가주택수요에 미치는 효과 분석", 서울도시연구, 서울연구원, 2005, 제6권 제2호, pp.1-20.

9) 유소이·박주영, "변동금리 및 고정금리 주택모기지 선택의 영향요인 분석 : 한국과 미국 소비자 비교", 소비문화연구, 한국소비문화학회, 2015, 제18권 제1호, pp.155-177.

10) 공영호, "주택담보대출 연체와 주택압류 문제를 해결하기 위한 미국 파산법 제13장 개인회생절차에 대한 연구", 법학논총, 단국대학교 법학연구소, 2014, 제38권 제1호, pp.155-177.

11) 엄영호·한영하·한재훈, "주택가격이 모기지 대출 조기상환율에 미치는 영향에 관한 연구 : 2-요인 구조모형 접근법", 재무연구, 한국재무학회, 2014, 제27권 제3호, pp.383-422.

인의 중요도와 만족도 간의 차이를 분석하였으며, 그 결과 생애주기별로 만족도-중요도 간 선택요인의 갭이 차이가 있음을 밝힌 바 있다.<sup>12)</sup>

다음으로 국외 관련 문헌을 살펴보면 Linneman and Wachter(1989)<sup>13)</sup>는 미국에 있어서 초기 주택구입자금에 대한 자산계약 조건과 대출자금상환액의 소득계약조건으로 장기주택저당대출에 대한 계약조건을 보다 구체적으로 설정해 주택소유비용에 미치는 효과를 분석한 바 있다. Deng, Quigley and Order (2000)는 모기지론에 대한 조기상환 결정에 영향을 주는 차입자의 특성과 모기지론의 계약적 특성을 구체적이고 직접적으로 고려할 수 있도록 개별 모기지론 분석 모형을 이용하여 개별 모기지론의 관측불가능한 이질성(unobserved heterogeneity)을 세심하게 다루었고 조기상환과 채무불이행 결정을 동시에 고려한 바 있다.<sup>14)</sup> Cocco(2005)는 생애주기모형을 통해 최적의 자산배분에서 모기지 차입자가 유동성계약에 걸린 경우 가계 소비자는 주택가격으로 인해 상승된 지분가치를 활용하는 일환으로 조기상환 의사결정이 최적 의사결정일 수 있음을 밝혔다.<sup>15)</sup>

본 연구에서는 기존 연구와는 달리 아파트의 규모에 따라 주택모기지론 거래 은행의 선택요인에 대한 만족도 및 재방문 영향이 어떻게 다르게 나타나는지를 분석하고자 하였다. 이 때 아파트 규모는 소형(60m<sup>2</sup> 미만), 준중형(60m<sup>2</sup>~85m<sup>2</sup>), 중형(85m<sup>2</sup>~102m<sup>2</sup>), 대형(102m<sup>2</sup> 이상)의 3가지 유형으로 구분하였다.

이를 위한 통계분석은 기술통계 분석, 신뢰도 분석, 요인분석, 구조방정식을 통해 이루어졌다.

### Ⅲ. 주택모기지론 거래은행 선택 요인의 만족도 및 재방문 영향 분석

#### 1. 분석의 개요

본 논문을 위한 설문조사는 2014년 10월 15일부터 12월 31일까지 평택시와 그 인근에 거주자로서 주택모기지론 이용 경험자를 대상으로 실시한 설문조사에서 200개 중 190개를 회수하여(95% 회수율) 본 분석에 유효한 것으로 판단된 176명의 자료를 토대로 수행되었다.

설문조사의 표본에 대한 성별, 연령, 직업 관련 세부적 구성비 자료는 <표 1>과 같다. 이 표에서 보듯이 여성 구성비(60.7%)가 상대적으로 높고, 연령의 경우 30대 및 40대 각각 26.8%, 45.9%로 상대적으로 높고, 학력의 경

<표 1> 본 연구의 표본 특성

구분		빈도	백분율(%)
성별	남성	69	39.3
	여성	107	60.7
연령	20~29세	5	3.1
	30~39세	47	26.8
	40~49세	81	45.9
	50~60세	36	20.8
	60세 이상	7	3.8
교육	고졸 이하	64	36.1
	대학 졸업	104	59.1
	대학원 졸업	8	4.4
소득	200만 미만	10	5.4
	200만~400만 원 미만	58	33.0
	400만~600만 원 미만	66	37.4
	600만 이상	43	24.2
규모	중소형(60m <sup>2</sup> ~85m <sup>2</sup> 미만)	63	35.8
	중형(85m <sup>2</sup> ~102m <sup>2</sup> 미만)	64	36.4
	대형(102m <sup>2</sup> 이상)	49	27.8
합계		176	100.0

12) 이호병, "주택모기지론 거래은행 선택요인 분석 : 생애주기를 중심으로", 부동산학보, 한국부동산학회, 2015, Vol.62, pp.176-188.

13) Linneman, Peter and Susan Wachter, "The Impacts of Borrowing Constraints on Homeownership", *AREUEA Journal*, 1989, Vol.17(4), pp.389-402.

14) Deng, Y., J. M. Quigley, and R. van Order, "Mortgage Terminations, Heterogeneity and the Exercise of Mortgage Options", *Econometrica*, 2000, Vol. 68, pp.275-307.

15) Cocco, J.F., "Portfolio Choice in the Presence of Housing", *Review of Financial Studies*, 2005, Vol.18, pp.535-567.

우는 대학 졸업자가 59.1%로 상대적으로 높은 비율을 보이고 있다. 소득의 경우는 '200만~400만 원 미만'과 '400만~600만 원 미만'이 각각 33.0%와 37.4%로 상대적으로 높고, 아파트의 거주 규모는 중소형, 중형, 대형이 각각 35.8%, 36.4%, 27.8%로 중소형(60m<sup>2</sup>~85m<sup>2</sup> 미만), 중형(85m<sup>2</sup>~102m<sup>2</sup> 미만)의 구성비가 대형(102m<sup>2</sup> 이상)에 비해 상대적으로 약간 더 높음을 알 수 있다.

## 2. 만족도 및 재방문 영향 분석

### 1) 선택속성 관련 기초 분석

주택모기지론 거래은행 선택속성에 대한 기초통계 분석결과는 <표 2>와 같다. 이 표에서 보듯이 상대적으로 상위수준의 만족도를 보인 항목들은 '금융기관 직원의 전문성'(3.41), '자산건전성/브랜드인지도'(3.41), '교통접근성'(3.32) 등을 들 수 있다. 반면에 최하위 만족도를 기록한 항목은 '중도상환수수료 등 비용' 항목으로

<표 2> 주택모기지론 거래은행 선택속성별 만족도의 기술통계 분석 결과

항 목	평균	SD	순위
v1: 대출금 금리	3.02	.99	11
v2: 대출 기간	3.21	0.94	6
v3: LTV	3.17	0.96	7
v4:대출금 상환방식	3.23	0.85	5
v5:소득공제 혜택	3.01	1.18	12
v6 중도상환수수료 등 비용	2.98	1.14	13
v7:대출금리 적용방식	3.12	0.98	10
v8:대출 요건 등 심사기준	3.13	0.97	9
v9:금융업무의 신속·정확성	3.28	1.02	4
v10:금융기관 직원의 전문성	3.41	1.01	1
v11:자산건전성·브랜드인지도	3.41	0.92	1
v12:금융상품의 다양성	3.14	0.89	8
v13:교통접근성	3.32	1.04	3

주) 만족도에 있어서 1 매우 낮음, 2 낮음, 3 보통, 4 높음, 5 매우 높음의 리커트 척도로 표현했음.

<표 3> 아파트 규모별 주택모기지론거래 은행 선택속성 만족도 수준

항목	중소형	중형	대형
v1	2.92	3.17	2.94
v2	3.25	3.25	3.10
v3	3.13	3.19	3.20
v4	3.24	3.30	3.14
v5	3.08	3.02	2.92
v6	2.92	3.09	2.92
v7	3.16	3.19	2.98
v8	3.06	3.16	3.16
v9	3.27	3.27	3.31
v10	3.46	3.31	3.49
v11	3.32	3.42	3.53
v12	3.05	3.20	3.18
v13	3.22	3.31	3.47

주) 만족도에 있어서 1 매우 낮음, 2 낮음, 3 보통, 4 높음, 5 매우 높음으로 표현했음.

2.98을 보여주고 있다. 주목할 점은 주택모기지론 거래은행 선택속성에 대한 만족도가 대체적으로 보통(3.0)수준 이상을 보여주고 있다는 점이다.

아파트 규모별 만족도의 경우를 보면 <표 3>에서 보듯이 중형의 경우는 13개 항목 모두 3.0 이상의 만족도를 보인 반면에 중소형의 경우는 '대출금 금리'(2.92), '중도상환수수료 등 기타비용'(2.92) 항목이 상대적으로 만족도가 낮았고, 대형의 경우는 '소득공제 혜택'(2.92), '중도상환수수료 등 기타비용'(2.92), '대출금 금리'(2.94)가 상대적으로 낮았다. 이결과로 보아 중형에 비해 중소형 및 대형 아파트 거주자가 대출금 금리나 중도상환수수료 등 비용 측면에 대해 상대적으로 민감하고 기대치가 실제보다 높으나 이를 반영해주지 못함을 의미한다고 볼 수 있다. 더구나 대형 아파트 거주자의 경우 상대적으로 소득공제 혜택에 대한 기대치를 충족시키는데 다소 미흡하다는 점도 반영되어 있다.

다음으로 본 연구는 아파트 규모별 거래은행 선택요인의 만족도 및 점포 재방문에 미치는 영향을 파악하기 위한 첫 단계로 우선 거래은행 선택속성 항목에 대해 요인분석을 실시하고자

〈표 4〉 점포 선택속성에 대한 요인분석 결과

요 인	항 목	공통성	요인 적재량	고유값	%분산	%누적	C's a
요 인 1 : 상품내부	대출금 금리	.650	.804	6.659	33.44	33.44	.892
	대출기간	.645	.760				
	LTV	.607	.667				
	대출금 상환방식	.649	.766				
	소득공제 혜택	.461	.637				
	중도상환수수료등 기타비용	.602	.741				
	대출금리 적용방식	.577	.670				
	대출자격요건 등 심사기준	.560	.597				
요 인 2 : 상품환경	금융업무 신속·정확성	.707	.784	1.554	29.73	63.18	.890
	직원 전문성	.749	.819				
	자산건전성, 브랜드 인지도	.754	.848				
	금융상품 다양성	.600	.726				
	교통접근성	.652	.774				

주) 요인 추출방법으로 주성분 분석이 적용되었고 회전방법은 베리맥스가 적용된 결과, 검증통계치의 경우 KMO=.893 (p=.000)이며, Bartlett의 구형성 검증의 근사카이제곱값=1,523.808(p=0.000)이며, C's a는 Cronbach's a를 의미함.

한다. 이를 위해 베리맥스 회전기법에 의한 요인 분석을 실시하였다. 〈표 4〉에서 보듯이 요인적재량 0.5 이상인 문항들로 구성되었고, 고유값 1.0 이상인 2개 요인이 도출되었다. 모형의 적합도를 판단하는 KMO값은 0.893, Bartlett의 구형성 검증의 근사카이제곱값이 1,523.808 (p<.01)을 보여 차후 분석에 문제가 없는 것으로 나타났다.

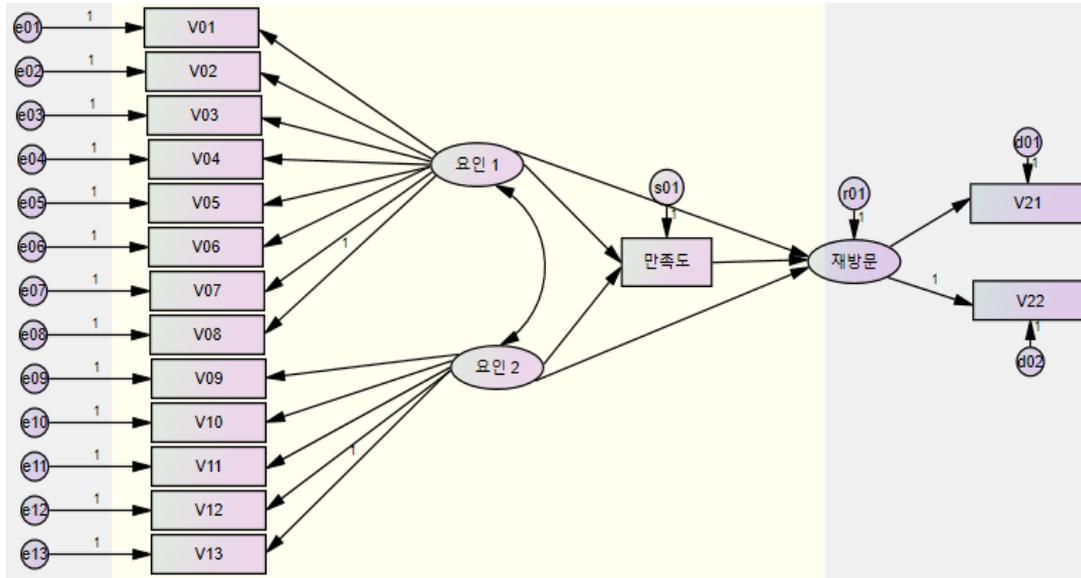
요인분석 결과를 세부적으로 살펴보면 첫 번째 요인으로는 ‘대출금 금리’, ‘대출 기간’, ‘LTV’(loan to value ratio: 주택담보대출비율), ‘대출금 상환방식’, ‘소득공제 혜택’, ‘중도상환수수료 등 기타비용’, ‘대출금리 적용방식’, ‘대출자격요건 등 심사기준’으로 8개 항목으로 구성되어 상품내부 요인으로 명명하였으며, 33.44%의 분산설명력을 보였다. 두 번째 요인으로는 ‘금융업무 신속·정확성’, ‘직원 전문성’, ‘자산건전성·브랜드 인지도’로 3개 항목으로 구성되어 상품환경 요인으로 명명하였으며,

29.73%의 분산설명력을 보였다. 그리하여 전체 누적 설명력은 69.18%로 나타났다. 또한 요인분석에 의해 도출된 각 요인에 대해 요인 구성 항목들의 내적일관성을 측정하기 위해 Cronbach's a계수를 통한 신뢰도 분석을 수행하였으며, 그 두 개 요인에 대해 각각 0.892, 0.890으로 나타나 모두 0.5이상으로 내적일관성이 있는 것으로 볼 수 있다.

## 2) 아파트 규모별 거래은행 선택요인의 만족도 및 점포 재방문 영향 분석

본 연구는 아파트 규모별 주택모기지 거래은행 선택요인의 만족도 및 점포 재방문 영향을 파악하기 위해 구조방정식모형을 이용하였다. 본 연구에서 가정한 연구 모형은 〈그림 1〉과 같다. AMOS 프로그램을 이용하여 이 연구모형을 기준으로 모형의 적합성을 판단하는 지표들을 이용하여 최종 모형을 선택하였다. 이 연구모형

〈그림 1〉 연구모형



을 토대로 〈표 5〉과 같은 가설을 설정하였다.

〈표 5〉 본 연구의 기본 가설

가설	내용
[1]	아파트 규모별로 주택모기지 거래은행 선택요인 만족도는 점포 이용 만족도에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
1-1	아파트 규모별로 상품내부 요인 만족도는 점포 이용 만족도에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
1-2	아파트 규모별로 상품환경 요인 만족도는 점포 이용 만족도에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
[2]	아파트 규모별로 점포 이용 만족도는 점포 재방문에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
[3]	아파트 규모 간에 주택모기지 거래은행 선택요인 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
3-1	아파트 규모 간에 상품내부 요인 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
3-2	아파트 규모 간에 상품환경 요인 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
[4]	아파트 규모 간에 점포 이용 만족도가 점포 재방문에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

다음으로 본 분석의 연구모형 구조를 나타내는 〈그림 1〉에 대한 적합기준 지수들은 〈표 6〉과 같다. 〈표 6〉에서 보듯이 중소형, 중형, 대형 아파트에 대해 일부 지수가 적합기준을 충족하지 못한 것도 발견되나, 적합기준을 다소 완화할 경우 모형의 적합성이 대체로 무난한 것으로 판단하여도 큰 무리가 없는 것으로 보인다.

〈표 6〉 연구 모형의 적합도 지수 산정 결과

적합도 종류	아파트 규모별			적합기준
	준중형	중형	대형	
$\chi^2$	121.06	123.08	129.03	p>0.05
(p-값)	(.065)	(.051)	(.023)	
RMR	.043	.065	.047	<0.05
GFI	.940	.906	.853	≥0.90
TLI	.965	.923	.857	≥0.90
CFI	.978	.949	.905	≥0.90
RMSEA	.035	.052	.075	≤0.05

〈표 7〉은 중소형 아파트의 경로계수를 나타내고 있다. 이 표에서 거래은행 선택요인별 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 경로계수 결과를 보면 유의수준 0.05에서 상품내부 요

인(비표준화계수: 0.583)이 유의하고 상품환경 요인(0.060)은 유의하지 않음을 보여주고 있다. 또한 점포 이용 만족도가 재방문에 미치는 경로계수(0.294)는 유의수준 0.01에서 유의함을 보여주고 있다. 그러나 이들 두 요인별로 재방문에 직접적으로 미치는 영향을 나타내는 경로계수는 유의수준 0.10에서도 유의하지 않음을 알 수 있다.

〈표 7〉 중소형 아파트의 경로계수

구 분	추정치	S.E.	C.R.	P
V1←요인1	.890	.177	5.034 ***	.000
V2←요인1	1.022	.182	5.628 ***	.000
V3←요인1	1.109	.200	5.534 ***	.000
V4←요인1	1.069	.185	5.785 ***	.000
V5←요인1	1.040	.224	4.641 ***	.000
V6←요인1	1.188	.227	5.231 ***	.000
V7←요인1	1.113	.195	5.712 ***	.000
V8←요인1	1.000			
V9←요인2	.950	.118	8.080 ***	.000
V10←요인2	.861	.109	7.903 ***	.000
V11←요인2	.735	.102	7.189 ***	.000
V12←요인2	.723	.112	6.468 ***	.000
V13←요인2	1.000			
만족도←요인1	.583	.266	2.191 **	.028
만족도←요인2	.060	.185	.322	.747
재방문←요인1	-.149	.187	-.795	.427
재방문←요인2	.162	.131	1.240	.215
재방문←만족도	.294	.100	2.949 ***	.003
V21←재방문	.716	.184	3.887 ***	.000
V22←재방문	1.000			

\* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

〈표 8〉은 중형 아파트의 경로계수를 나타내고 있다. 이 표에서 거래은행 선택요인별 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 경로계수 결과를 보면 유의수준 0.05에서 상품환경요인(비표준화계수: 0.769)이 유의하고 상품내부 요인(-0.201)은 유의하지 않음을 보여주고 있다. 또한 점포 이용 만족도가 재방문에 미치는 경로계

수(0.172)는 유의수준 0.05에서 유의함을 보여주고 있다. 또한 선택요인별 만족도가 점포 재방문에 미치는 경로계수 결과를 보면 유의수준 0.01에서 상품환경 요인(비표준화계수: 0.600)이 유의하고 상품내부 요인(-0.117)은 유의하지 않음을 보여주고 있다.

〈표 8〉 중형 아파트의 만족도 경로계수

구 분	추정치	S.E.	C.R.	P
V1←요인1	.646	.188	3.432 ***	.000
V2←요인1	.766	.171	4.477 ***	.000
V3←요인1	.954	.157	6.081 ***	.000
V4←요인1	.772	.129	6.008 ***	.000
V5←요인1	.759	.209	3.634 ***	.000
V6←요인1	1.105	.208	5.314 ***	.000
V7←요인1	.956	.161	5.954 ***	.000
V8←요인1	1.000			
V9←요인2	1.350	.237	5.703 ***	.000
V10←요인2	1.568	.268	5.847 ***	.000
V11←요인2	1.202	.224	5.356 ***	.000
V12←요인2	.843	.199	4.228 ***	.000
V13←요인2	1.000			
만족도←요인1	-.201	.270	-.746	.456
만족도←요인2	.769	.313	2.454 **	.014
재방문←요인1	-.117	.180	-.650	.515
재방문←요인2	.600	.228	2.628 ***	.009
재방문←만족도	.172	.086	1.996 **	.046
V21←재방문	.535	.137	3.897 ***	.000
V22←재방문	1.000			

\* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

〈표 9〉는 대형 아파트의 경로계수를 나타내고 있다. 이 표에서 거래은행 선택요인별 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 경로계수 결과를 보면 유의수준 0.01에서 상품내부 요인(비표준화계수: 0.553)이 유의하고 상품환경 요인(0.693)은 유의수준 0.05에서 유의함을 보여주고 있다. 그러나 점포 이용 만족도가 재방문에 미치는 경로계수(0.049)는 유의수준 유의하지 않음을 보여주고 있다. 반면에 선택요인별 만족

도가 점포 재방문에 미치는 경로계수 결과를 보면 유의수준 0.05에서 상품내부 요인(비표준화 계수: 0.439)이 유의하고 상품환경 요인(-0.228)은 유의하지 않음을 보여주고 있다.

〈표 9〉 대형 아파트의 만족도 경로계수

구 분	추정치	S.E.	C.R.	P
V1←요인1	1.279	.208	6.136 ***	.000
V2←요인1	1.191	.196	6.081 ***	.000
V3←요인1	1.077	.199	5.423 ***	.000
V4←요인1	1.004	.174	5.769 ***	.000
V5←요인1	1.131	.263	4.301 ***	.000
V6←요인1	1.085	.227	4.788 ***	.000
V7←요인1	.974	.219	4.443 ***	.000
V8←요인1	1.000			
V9←요인2	1.750	.521	3.359 ***	.000
V10←요인2	1.914	.541	3.538 ***	.000
V11←요인2	1.596	.473	3.374 ***	.000
V12←요인2	.903	.333	2.714 ***	.007
V13←요인2	1.000			
만족도←요인1	.553	.185	2.994 ***	.003
만족도←요인2	.693	.339	2.041 **	.041
재방문←요인1	.439	.180	2.444 **	.015
재방문←요인2	-.228	.221	-1.034	.301
재방문←만족도	.049	.102	.480	.631
V21←재방문	1.081	.307	3.523 ***	.000
V22←재방문	1.000			

\* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

이상의 결과를 토대로 아파트 규모에 따른 시사점을 정리하면, 중소형 및 대형 아파트 거주자가 '대출금 금리'나 '중도상환수수료 등 비용' 등에 대해 상대적으로 민감하고(〈표 7〉과 〈표 9〉 참조) 기대치가 실제보다 높으나 이를 반영해 주지 못함을(〈표 3〉 참조) 보여주었다고 정리해 볼 수 있다. 즉, 자산수준을 간접적으로 반영하는 아파트의 규모가 상대적으로 작거나 아니면 아주 클 경우 비용측면에 더 직접적으로 관심을 보인다는 것을 의미한다. 이에 비해 중형 아파트 거주자는 '금융업무 신속·정확성', '직원 전문성',

〈표 10〉 아파트 규모별 연구 모형의 변수 효과 분석

구 분	예측 변수	직접 효과	간접 효과	총효과		
중 소 형	Reu	F1	-.149	F1→Sat=-.583 ** Sat→Reu=.294 *** F1→Sat→Reu=.171	.022	
		F2	.162	F2→Sat=.060 Sat→Reu=.294 *** F2→Sat→Reu=.018	.180	
	Sat	F1	.583 **	.000	.583	
		F2	.060	.000	.060	
	중 형	Reu	F1	-.117	F1→Sat=-.201 Sat→Reu=.172 ** F1→Sat→Reu=-.035	-.152
			F2	.600 ***	F2→Sat=.769 ** Sat→Reu=.172 ** F2→Sat→Reu=.132	.732
Sat		F1	-.201	.000	-.201	
		F2	.769 **	.000	.769	
대 형		Reu	F1	.439 **	F1→Sat=.553 *** Sat→Reu=.049 F1→Sat→Reu=.027	.466
			F2	-.228	F2→Sat=.693 ** Sat→Reu=.049 F2→Sat→Reu=-.034	-.194
	Sat	F1	.553 ***	.000	.553	
		F2	.693 **	.000	.693	

F는 요인을, Sat는 만족도를, Reu는 재방문을 나타내며, \* p<0.1, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

'자산건전성·브랜드 인지도' 등에 상대적으로 민감하게 반응함(〈표 8〉 참조)을 보여주었다고 요약된다. 즉, 아파트 규모에 따라 선택요인의 관심도는 달라지나 특히 중형 아파트 거주자의 경우 금융기관의 전반적인 신뢰감에 더 무게중심을 두고 있음을 시사하고 있다.

다음으로 아파트 규모별 연구 모형의 변수 효과 분석의 결과를 살펴보면 〈표 10〉과 같다. 이 표에서 보듯이 유의미한 경로를 중심으로 살펴보면 중소형 아파트의 경우 상품내부 요인 만족도→ 점포 이용 만족도에 미치는 총효과는 0.583을 나타내고 있다. 그러나 상품환경 요인은 점포 이용 만족도에 유의미한 영향을 주지 못함을 나타내고 있다. 중형 아파트의 경우는 상품

환경 요인 만족도→재방문의 총효과는 0.732로 나타났다. 이는 직접효과 0.600의 영향이 있었으며, 또한 상품환경 요인 만족도→점포 이용 만족도의 효과 0.769와 점포 이용 만족도→재방문 효과인 0.172의 결합으로 인한 간접효과

0.132의 영향력을 합한 총영향력을 의미한다. 대형 아파트의 경우 상품내부 요인 만족도→점포 이용 만족도의 총효과는 0.553이고, 상품환경 요인 만족도→점포 이용 만족도의 총효과는 0.693으로 나타났다. 그 외의 경로는 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

〈표 11〉 분석 결과에 따른 가설 채택 여부

가설	내용	채택 여부
[1]	아파트 규모별로 주택모기지 거래은행 선택요인 만족도는 점포 이용 만족도에 정(+ )의 영향을 줄 것이다.	부분 채택
1-1	아파트 규모별로 상품내부 요인 만족도는 점포 이용 만족도에 정(+ )의 영향을 줄 것이다. - 중소형 아파트 - 중형 아파트 - 대형 아파트	부분 채택 채택 - 채택
1-2	아파트 규모별로 상품환경 요인 만족도는 점포 이용 만족도에 정(+ )의 영향을 줄 것이다. - 중소형 아파트 - 중형 아파트 - 대형 아파트	부분 채택 - 채택 채택
[2]	아파트 규모별로 점포 이용 만족도는 점포 재방문에 정(+ )의 영향을 줄 것이다. - 중소형 아파트 - 중형 아파트 - 대형 아파트	부분 채택 채택 채택 -
[3]	아파트 규모 간에 주택모기지 거래은행 선택요인 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택
3-1	아파트 규모 간에 상품내부 요인 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택
3-2	아파트 규모 간에 상품환경 요인 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택
[4]	아파트 규모 간에 점포 이용 만족도가 점포 재방문에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.	채택

따라서 중소형, 중형, 대형 아파트 간에 있어서 거래은행 선택요인 만족도가 점포 이용 만족도 및 점포 재방문에 미치는 총효과는 매우 상이함을 알 수 있다. 이에 따라 아파트 유형별로 주택모기지의 만족도나 재이용을 높이기 위해서는 차별화된 전략이 필요함을 시사한다.

지금까지 분석 결과를 토대로 본 연구의 가설 채택 여부를 정리하면 〈표 11〉과 같이 정리될 수 있다.

#### IV. 결론

##### 1. 연구 결과의 요약 및 시사점

본 연구는 평택시와 그 인접지역 거주자를 대상으로 아파트의 규모에 따라 주택모기지론 거래 은행의 선택요인에 대한 만족도 및 재방문 영향이 어떻게 다르게 나타나는지를 분석하였다. 그 분석 결과와 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 주택모기지론 거래은행 선택속성에 대한 만족도가 2.98~3.41의 범위로 대체적으로 보통(3.0) 수준 이상을 보여주었다. 아파트 규모 세부적으로 비교해 보면 중형에 비해 중소형 및 대형 아파트 거주자가 ‘대출금 금리’나 ‘중도상환수수료 등 비용’에 대해 만족도가 상대적으로 낮았다. 이는 중소형 및 대형 아파트 거주자가 이 두 항목에 대해 상대적으로 민감하고 기대치가 실제보다 높으나 이를 반영해 주지 못함을 의미한다고 볼 수 있다.

둘째, 거래은행 선택속성 항목에 대해 요인 분석을 실시한 결과, 고유값 1.0 이상인 2개 요

인이 도출되었다. 첫 번째 요인으로는 '대출금 금리', '대출 기간', 'LTV'(loan to value ratio: 주택담보대출비율), '대출금 상환방식', '소득공제 혜택', '중도상환수수료 등 기타비용', '대출금리 적용방식', '대출자격요건 등 심사기준'으로 8개 항목으로 구성되어 상품내부 요인으로 명명하였으며, 33.44%의 분산설명력을 보였다. 두 번째 요인으로는 '금융업무 신속·정확성', '직원 전문성', '자산건전성·브랜드 인지도'로 3개 항목으로 구성되어 상품환경 요인으로 명명하였으며, 29.73%의 분산설명력을 보였다. 그리하여 전체 누적 설명력은 69.18%로 나타났다.

셋째, 구조방정식의 경로계수에 대한 분석 결과를 토대로 살펴본 결과, 거래은행 선택요인별 만족도가 점포 이용 만족도에 미치는 경로계수의 경우 중소형과 대형 아파트는 상품내부 요인이 유의한 반면에 중형 아파트는 상품환경 요인이 유의한 것으로 나타나 차이를 보여주고 있다. 이에 따라 중소형 및 대형 아파트 거주자의 경우 주택모기지의 대출 관련한 직접적인 비용 측면에 매우 민감성을 보인 반면에 중형 아파트 거주자는 직원, 업무 신속/정확성, 브랜드 등 금융기관의 신뢰 여건 측면에 관심을 상대적으로

더 두고 있음을 알 수 있다.

넷째, 중소형, 중형, 대형 아파트 간에 있어서 거래은행 선택요인 만족도가 점포 이용 만족도 및 점포 재방문에 미치는 총 효과는 매우 상이하였다. 이에 따라 아파트 유형별로 주택모기지의 만족도나 재이용을 높이기 위해서는 차별화된 맞춤 전략이 필요함을 시사한다.

## 2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

첫째, 본 연구는 평택시 및 그 인근 거주자를 대상으로 주택 형태 중 아파트에 한정하여 수행되었다. 이에 따라 본 연구 결과를 주택모기지와 관련하여 일반화된 결과로 보기에는 한계가 있다. 그러므로 향후 이와 관련하여 추가적인 연구가 필요할 것으로 본다.

둘째, 본 연구의 내용으로 보아 국내·외 거시경제 여건에 영향을 받을 수 있음은 물론이고 해당 시점에 어떠한 부동산정책이 시행되고 있는가에 매우 민감할 수 있다는 점을 부인하기 어렵다. 이에 따라 본 연구 결과가 특정 연구 시점에 대한 한정된 결과라는 한계점을 가질 수 있다.

## 參考文獻

- 공영호, "주택담보대출 연체와 주택압류 문제를 해결하기 위한 미국 파산법 제13장 개인회생절차에 대한 연구", 법학논총, 단국대학교 법학연구소, 2014, 제38권 제1호.
- 김성규·이창석, "부동산 담보부 부실채권(NPL)의 투자만족도에 관한 실증연구", 부동산학보, 한국부동산학회, 2014, Vol.59.
- 노병곤, "모기지의 법률관계에 관한 연구", 비교법학, 전주대학교 비교법학연구소, 2005, 제5집.
- 엄영호·한영하·한재훈, "주택가격이 모기지 대출 조기상환율에 미치는 영향에 관한 연구 : 2-요인 구조모형 접근법", 재무연구, 한국재무학회, 2014, 제27권 제3호.
- 유소이·박주영, "변동금리 및 고정금리 주택모기지 선택의 영향요인 분석 : 한국과 미국 소비자 비교", 소비문화연구, 한국소비문화학회, 2015, 제18권 제1호.
- 윤정득·이현정, "피담보채권 확정 전 채권이전과 피담보채권 확정 후 근저당권이전등기에 관한 연구", 부동산학보, 한국부동산학회, 2014, Vol.56.
- 이윤홍, "경로분석을 활용한 서울시 오피스텔 가격영향 요인 규명", 부동산학보, 한국부동산학회, 2016, Vol.64.
- 이창석, 부동산학개론, 형설출판사, 2004.

- 정병호·정재호, “주거특성이 주거만족도와 주거가치관에 미치는 영향에 관한 연구”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2014, Vol.63.
- 정의철, “모기지론이 주택점유형태 및 자가주택수요에 미치는 효과 분석”, 서울도시연구, 서울연구원, 2005, 제6권 제2호.
- 최열·김상현·이재송, “로짓모형을 이용한 월세 거주자의 주거비부담능력 결정요인 분석”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2014, Vol.59.
- 한영민, “주택모기지론 이용시 소득계층별 거래은행 선택요인에 관한 연구”, 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문, 2014.
- 황규완·손재영, “가계 재무구조와 주택자산 손실회피”, 부동산학보, 한국부동산학회, 2014, Vol.58.
- 高橋弘江, セールスプロモーションファイル: 不動産・金融・レジャー・サービス編, エージ出版, 1993.
- 堀内昭義, 金融システムの未来-不良債権問題とビックバン, 岩波書店, 1998.
- 前川俊一, 不動産経営論, 清文社, 1994.
- Black, A.H., Robinson, L.B., Schlottmann, M. and Schweitzer, L.R., “Is race an important factor in bank - customer preferences? The case of mortgage lending”, *Journal of Real Estate Finance and Economics*, 2003, Vol. 26, No 1.
- Cocco, J.F., “Portfolio Choice in the Presence of Housing”, *Review of Financial Studies*, 2005, Vol.18.
- Deng, Y., J. M. Quigley, and R. van Order, “Mortgage Terminations, Heterogeneity and the Exercise of Mortgage Options”, *Econometrica*, the Econometric Society, 2000, Vol. 68.
- Devlin, J.F., “An analysis of choice criteria in the home loans market”, *International Journal of Bank Marketing*, 2002, Vol. 20, No 5.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard, *Consumer Behavior*, New York: The Dryden, 1986.
- Foxall, Gordon R. and Ronald E. Goldsmith, *Consumer Psychology for Marketing*, London: Routledge, 1994.
- Ko, Wen, “The Relationships between Brand Attitude, Customers’ Satisfaction and Revisiting Intentions of the University Students - A Case Study of Coffee Chain Stores in Taiwan”, *Journal of Foodservice Business Research*, 2008, Vol. 11 Issue 1.
- Linneman, Peter and Susan Wachter, “The Impacts of Borrowing Constraints on Homeownership”, *AREUEA Journal*, the American Real Estate and Urban Economics Association, 1989, Vol. 17(4).