

# 개인 홈페이지 서비스 만족도 영향 및 결과 요인에 관한 연구

이상혁, 조남재, 박상희

webforus@hanmail.net, njcho@hanyang.ac.kr, hpark06@hanyang.ac.kr

브리티쉬 아메리칸 타바코 코리아, 한양대학교 경영학과 교수,

한양대학교 경영학과 석사과정

서울 성동구 행당동 17번지

82- 2-2220-1058, 82- 2-2220-1058, 82- 2-2220-1058

키워드 : 만족도, 충성도, 주변커뮤니티, Item의 품질, Item의 가격, 구성의 편의성, 편집의 재량권

## - Abstract -

초고속 인터넷의 확산과 더불어 최신의 기술과 트렌드를 접목한 다양한 인터넷 비즈니스가 발달하였으나 대부분의 국내 인터넷 포털 서비스 업체들에서 제공하는 서비스가 비슷하여 서비스의 차별화 및 그 차별화에 기인한 수익성 있는 비즈니스 모델의 개발이 매우 절실한 상황이다. 이러한 현실 속에서 SK커뮤니케이션즈 싸이월드는 블로그 형태의 개인 홈페이지 서비스를 아이템 판매를 통한 새로운 수익성 모델로 발전시켰다. 본 연구는 새로운 사업 모델로 등장한 개인 홈페이지 서비스를 보다 수익성 높은 비즈니스 모델로 발전시키기 위해 개인 홈페이지 서비스 사용자의 만족도에 영향을 미치는 요인과 만족 결과로서의 충성도 간의 관계를 분석하였다. 연구의 결과 편집의 재량권이 사용자 만족도에 가장 큰 영향을 주었으며, 이어 Item의 품질, 주변 커뮤니티, Item의 가격, 구성의 편의성 순서로 만족도에 영향을 주었다. 또한 만족도와 충성도의 관계에서는 개인홈페이지 구축 결과 만족도가 구매 충성도에 영향을 주었으며, 개인홈페이지 구축 과정의 만족도는 이용 충성도에 영향을 주는 것으로 분석되었다.