

Rodrigo Burkowski

ESTUDO DAS RELAÇÕES ENTRE A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E HOSPITALIDADE NA RODOVIÁRIA: Um estudo de caso no Terminal Rodoviário do Tietê

Orientador: Prof. Dr. Raul Amaral Rego

Defesa: 22.02.05

RESUMO

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório sobre qualidade dos serviços prestados no Terminal Rodoviário do Tietê – SP e suas relações com a hospitalidade. Adota-se as dimensões do SERVQUAL - metodologia criada por Parasuraman e seus colegas após mais de dez anos de pesquisa sobre qualidade de serviços – como possível ferramenta de análise e mensuração da hospitalidade, objetivando-se, assim, vincular a metodologia citada aos referenciais da hospitalidade. Utilizou-se um questionário SERVQUAL adaptado para expectativa (o que a pessoa espera do serviço/ serviço ideal) e outro para satisfação (como foi percebido o serviço). Além desses questionários, formulou-se um escalonamento, no qual o entrevistado ordenava, em grau de importância, uma lista contendo os principais serviços de uma estação rodoviária. Foram aplicados 30 questionários com entrevistados que já tinham utilizado o terminal, sendo essa amostra não probabilística, por conveniência. Ao analisar os dados sobre o terminal, verificou-se que, apesar de a administração ter realizado investimentos e estes terem apresentados resultados satisfatórios, somente um item superou as expectativas, ao passo que os outros 22 itens avaliados deixaram a desejar. O escalonamento, por sua vez, mostra que o provimento de instalações sanitárias – com destaque para a gratuidade na prestação do serviço – é a principal preocupação dos usuários. Por fim, embora o SERVQUAL tenha sido criado para analisar a qualidade do serviço, pode-se tornar, com algumas adaptações e futuros estudos, uma ferramenta interessante para investigar a hospitalidade, uma vez que suas dimensões possuem algumas relações com o que se espera, especialmente tratando-se da hospitalidade comercial.

Palavras-chave: Hospitalidade. SERVQUAL. Marketing de serviço. Rodoviária.

ABSTRACT

The present research consists of an explanatory study about service quality in bus station and this relation with hospitality. It uses SERVQUAL methodologies to investigate the expectation and satisfaction of the consumer. The survey has 22 questions with the 5 dimensions of the quality service. The Bus station worked was Terminal Rodoviário do Tietê. One of the most important result of this research was the consumer's has an low perception of the quality in the bus station. An other research was an scala to find wich service was de most important. The result show's fisiologic necessary was the most important.

Key-word : Hospitality, SERVQUAL, service quality, Bus Station