

QdSH: Uma nova **Escala para a Avaliação da Qualidade de Serviço** do sector Hoteleiro Português

ANA LÚCIA MAROCO * [lucia.maroco@netcabo.pt]

JOÃO MAROCO ** [jpmaroco@ispa.pt]

Resumo | A qualidade de serviço e a satisfação do cliente no sector hoteleiro são componentes chave para a fidelização do cliente e para o estabelecimento de uma relação comercial duradoura com os clientes. Contudo, a avaliação da Qualidade de Serviço e da satisfação do cliente, em particular no sector hoteleiro, não é uma prática organizacional corrente no sector hoteleiro. Tal facto deve-se, em parte, à inexistência de instrumentos de avaliação psicométrica devidamente aferidos para a população alvo do sector. Neste trabalho, descrevemos a criação de uma escala de medida da satisfação do cliente do sector hoteleiro português de gama média-alta: QdSH. A QdSH avalia a qualidade de serviço e satisfação do cliente em 5 dimensões relevantes, com elevada sensibilidade, validade de constructo (factorial, convergente e discriminante) e fiabilidade, constituindo-se assim como um instrumento de medida apropriado para a avaliação da satisfação e lealdade do cliente.

Palavras chave | Qualidade de Serviço, Satisfação do Cliente, Gestão Hoteleira, Escala de Medida.

Abstract | Quality of service and customer satisfaction in the hotel industry are key components for customers' loyalty and for the establishment of a long term relation with the customers. However, the evaluation of customer satisfaction, in particular in the hotel industry is not a current managerial practice. This is due, in part, to the lack of dully validated scales who measure customer satisfaction for the target population of these organizations. In this paper, we describe the creation of a hotel service quality and customer satisfaction measurement scale validated for the Portuguese 4 and 5 stars hotels. The new scale, QdSH, evaluates quality of services and customer satisfaction in 5 key dimensions with high psychometrical sensitivity, construct validity (factorial, convergent and discriminant) and reliability.

Keywords | Service Quality, Customer Satisfaction, Hotel Management, Measurement Scale.

* **Mestre em Estatística e Gestão de Informação** pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação - Universidade Nova de Lisboa.

** **PhD** em Fisiologia e Bioquímica Vegetal pela Washington State University. **Professor Associado** em Psicologia e Saúde ISPA (Instituto Superior de Psicologia Aplicada) e **membro** da Unidade de Investigação de Psicologia da Saúde.