

X Encontro de Extensão, Docência e Iniciação Científica - EEDIC

ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE EM QUIXADÁ-CE

Francisca Idelanda da Silva dos Santos; Danival Sousa Cavalcante; José Airton Pontes Junior; Marcos James Chaves Bessa; Valter de Souza Pinho

Este trabalho tem como objetivo verificar a satisfação dos hóspedes por faixa etária de idade de quatro décadas entre homens e mulheres, por meio da averiguação de construtos em relação aos serviços de hotelaria. Para tanto, foi realizado uma pesquisa qualitativa por meio de entrevistas semi estruturadas, com 14 hóspedes escolhidos aleatoriamente durante uma semana. Foram contempladas as seguintes categorias: professores, representante comercial, médicos. As informações obtidas foram submetidas a análise de conteúdo e classificadas de acordo com o modelo de Técnica de Incidente Crítico proposta por Flanagan (1954). As entrevistas foram escritas manualmente e os dados foram submetidos a análise de conteúdo, coletados pelo discurso do respondente. Após a análise, chegou-se à nove atributos de satisfação, em ordem de ascendente de frequência: Conforto do quarto, Atendimento do hotel, Infraestrutura, Preço da Diária, Agradabilidade do hotel, Serviço de Copa, Limpeza, Política adotada pelo hotel, Localização do Hotel. Sendo o Conforto do hotel, citado vinte e cinco vezes pelos entrevistados.

Palavras-chave: Satisfação do cliente. Serviço de hotelaria. Atributos.