

MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Itajaí

APLICAÇÃO DA ESCALA SERVPERF PARA MENSURAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA LANCHONETE TOK GENIAL SABORES

Eduardo Daroceski Silvano¹
Cristina Pereira Vecchio Balsini²

RESUMO

Este trabalho de conclusão de estágio tem como objetivo geral analisar a satisfação dos clientes da Lanchonete Tok Genial Sabores aplicando o modelo de avaliação escala SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992) em relação aos produtos oferecidos e o serviço prestado. Para o alcance deste objetivo geral, foram elencados os seguintes objetivos específicos: descrever a percepção dos proprietários diante do mercado atual e da satisfação dos clientes; descrever o perfil dos clientes da lanchonete Tok Genial Sabores; identificar os atributos a serem avaliados pelos clientes com base no modelo SERVPERF e avaliar a satisfação dos clientes diante das dimensões identificadas na lanchonete. A metodologia utilizada neste estudo foi qualitativa e quantitativa, sendo predominantemente quantitativa, e a estratégia utilizada foi um estudo de caso. Tratando-se dos instrumentos de coleta de dados foram utilizados entrevista com o gestor, e questionário com os clientes. A entrevista foi realizada com o proprietário da empresa visando compreender a percepção deste com relação à satisfação dos clientes e o questionário foi aplicado com 150 clientes, no período de 10 à 31 de julho, das 09 às 17hs, em dias aleatórios. O roteiro de entrevista e os questionários foram embasados na escala SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992), as dimensões analisadas da escala foram: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia, tangibilidade. Os resultados conquistados demonstraram que as dimensões prioritariamente consideradas satisfatórias foram responsabilidade, confiabilidade e empatia e as duas dimensões que demonstram maior necessidade de adaptações suscetíveis à satisfação dos clientes da lanchonete são segurança e tangibilidade. O desvio padrão, na maioria das questões, demonstrou concordância dos respondentes, o que significa que as respostas apresentam grande nível de confiabilidade. Foram feitas algumas questões para avaliar eventuais melhorias no aspecto tangível da organização, no qual consiste em sobressair algumas oportunidades e sugestões para melhorar o nível de satisfação dos clientes da dimensão tangibilidade e segurança ao nível desejado dos proprietários e por fim também foi sugerido a aplicação de um programa de fidelidade dentro da organização.

Palavras-chave: Satisfação do cliente, escala SERVPERF, dimensões.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Itajaí /SC.eduardodaroceski@outlook.com

² Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Itajaí/SC.

³ Prof^ª.Msc. Orientadora, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. crisbalsini@univali.br