

## **Análise de Percepção da Qualidade em Serviços no Studio W Espaço da Beleza**

RANIERE DIAS MORELLES<sup>1</sup>

ROGÉRIO RAUL DA SILVA<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo analisar a percepção das clientes do Studio W Espaço da Beleza a respeito das variáveis associadas ao marketing de serviços, o salão está localizado no bairro Rio Caveiras, em Biguaçu. Para fundamentar a pesquisa, foram utilizados conceitos apresentados na literatura relacionados ao marketing, marketing de relacionamento, marketing de serviços, prestação de serviços e satisfação de clientes. Neste estudo identifica-se a pesquisa quantitativa e qualitativa com predominância do tipo de pesquisa quantitativa. Em relação aos fins trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva quanto aos meios trata-se de um levantamento e pesquisa bibliográfica. Utiliza-se uma amostra de 55 clientes para a coleta de dados primários, através de questionário com perguntas objetivas e discursivas. Em relação ao perfil das clientes que participaram da pesquisa constatou-se em sua maioria que são mulheres de 26 a 35 anos, casadas, concluíram o ensino superior, possuem renda familiar de 1 a 2 e 3 a 4 salários mínimos e residem no bairro Rio Caveiras – Biguaçu. Sobre os fatores que causam satisfação e insatisfação, as clientes, de uma maneira geral mostraram-se satisfeitas em relação aos serviços oferecidos pelo Studio W Espaço da Beleza, sobre a percepção das clientes também foi concluído que a porcentagem de satisfação é alta, os serviços como Micro pigmentação de sobrancelhas, Extensão de cílios, Estética facial, alongamento de unhas, entre outros. Os aspectos positivos foram qualidade dos produtos, localização, formas de

**Palavras-chave:** Qualidade de Serviços. Pesquisa de Satisfação. Marketing.

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) do Curso de Administração UNIVALI – Campus Biguaçu/SC.  
raniere.morelles@gmail.com

<sup>2</sup> Prof(ª). Msc. Orientador(a), UNIVALI – Campus Biguaçu/SC. rogeriosilva@univali.br