



## Mensuração da Qualidade dos Serviços em Restaurantes Fast Food

*Juliana Damaris Candido, André Luis Policani Freitas.*

Com o aumento da globalização, o uso dos restaurantes fast food aparece como uma solução para a falta de tempo, apresentando um reduzido tempo de preparo e maior praticidade. Por meio de um estudo realizado em Campos dos Goytacazes/RJ, com 190 questionários válidos, a pesquisa teve como objetivos: Identificar o perfil sociodemográfico dos consumidores que frequentam restaurantes de fast food; Propor uma análise fatorial como método estatístico para propor melhorias na ferramenta DINESERV; Destacar os itens mais críticos, através do uso da Análise de Quartis; Avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas franquias de acordo com a percepção dos clientes, através do desempenho dos serviços. Infere-se que 70% dos respondentes têm 30 anos ou menos e 60% é do sexo feminino. A renda familiar, varia de R\$ 1.600,00 a R\$ 3.199,99 (39%), 55% dos clientes frequentam no máximo três vezes ao mês, 56% usam quando vão passear e comem principalmente entre o almoço e o jantar (50%). A análise fatorial verificou que o teste (KMO), com resultado de 0,918, foi admirável, e o de (BTS), de 0,000, mostrou que a análise fatorial é estatisticamente significativa. Ao todo, os seis fatores gerados (Tangível: Instalações Físicas-I1 a I6, Empatia-I7 a I11, Segurança-I12 a I17, Confiabilidade-I18 a I21, Tangíveis: Menu, Decoração do Ambiente e Aparência de Funcionários-I22 a I25 e Responsividade - I26 a I28) explicaram 63,045% da variância total. A análise de quartis demonstrou que os itens mais críticos estão relacionados à dimensão/fator: Empatia (I7 a I11), Tangíveis: Instalações Físicas (I1), Responsividade (I28), os itens considerados com baixa criticidade são de Tangíveis: Menu, Decoração do ambiente e Aparência dos Funcionários (I22 a I25), Tangíveis: Instalações Físicas (I2) e Confiabilidade (I21). Os coeficientes de regressão (bi) mostram que as dimensões Tangíveis: Instalações Físicas, Confiabilidade e Responsividade são as mais importantes, enquanto a Segurança é a menos importante. A análise de correlação parcial indica que Confiabilidade, Tangível: Instalações Físicas e Empatia têm mais influência na qualidade do serviço, quando as outras dimensões têm suas influências controladas.

Palavras-chave: Qualidade dos Serviços, Restaurantes Fast Food, DINESERV.

Instituição de fomento: UENF e CNPq