

Mensuração de qualidade de serviços aéreos: um estudo integrador da literatura

Ari Melo MARIANO (Ceftru/Nadesp/Universidade de Brasília) arimariano@unb.br
Lucas Fonseca Gonzalez (Universidade de Brasília) lucasgoncalez@gmail.com

Resumo:

O objetivo desta pesquisa é apresentar um estudo acerca dos trabalhos já realizados em avaliação da qualidade de serviços aéreos. Para alcançar este objetivo se utilizou a Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado. Foram encontrados 3439 artigos. A análise utilizada revela que o *Servqual* e o *Servperf* são os principais métodos de mensuração da qualidade em serviços aéreos. Os resultados também indicam que os passageiros classificam segurança como a dimensão de serviço mais importante e que a experiência positiva em uma viagem tem alta intenções no processo de recompra.

Palavras chave: Airline Quality, Enfoque Meta-Analítico, Servqual, TEMAC

Measurement of quality of air services: an integrative study of the literature

Abstract

The objective of this research is to present a study about the work already done in evaluating the quality of air services. In order to reach this objective, the Theory of the Consolidated Analytical Approach was used. 3439 articles were found. The analysis shows that the *Servqual* and *Servperf* are the main methods of measuring quality in air services. The results also indicate that passengers classify security as the most important service dimension and that positive experience on a trip has high intentions in the repurchase process.

Key-words: Airline Quality, Meta-Analytical Approach, Servqual, TEMAC

1. Introdução

A concorrência entre empresas é alvo de estudos constantes devido a sua importância na definição de diretrizes estratégicas no mundo empresarial. Para Porter (1989), a competitividade empresarial ocorre quando uma empresa inova em sua estratégia com o intuito de se destacar no mercado e obter uma vantagem competitiva. Em ambientes competitivos, empresas buscam constantemente novas técnicas de gerenciamento para atingir níveis de alto desempenho (CAMPOS, 1992). Um setor que merece destaque devido ao seu complexo e concentrado mercado é o da aviação. De acordo com dados da ANAC, em 2016, apenas quatro empresas eram responsáveis por mais de 94% de participação no mercado.

O setor de transporte aéreo está em crescimento contínuo em todo o mundo, o que afeta positivamente o desenvolvimento da economia local (WIT et al., 2005; Oxford Economic Forecasting, 2006), acarreta o surgimento de novas empresas, e ocasiona um aumento de competitividade (DALEY, 2009). De acordo com a Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA), esse ramo gera mais de um milhão de empregos para o país e contribui com um valor agregado bruto de aproximadamente 33 bilhões de dólares para o PIB do Brasil.

O setor de transporte aéreo brasileiro surgiu na década de 1920, quando a Condor Syndikat, subsidiária da empresa alemã Lufthansa, transportou pela primeira vez passageiros em um de

seus voos (BIELSCHOWSKY e CUSTÓDIO, 2011). Desde então, muitas empresas aéreas surgiram, alcançaram o auge, e declararam falência.

Diante de um mercado altamente competitivo, e com o intuito de atrair clientes, os gestores dessas empresas procuram cada vez mais formas de se destacar no mercado por meio dos serviços oferecidos, a fim de alcançar a vantagem competitiva descrita por Porter. A qualidade percebida pelo cliente durante a prestação do serviço, pode ser decisiva para a escolha da companhia aérea (REIDENBACH e SANDIFER-SMALLWOOD, 1990; CONGRAM e FRIEDMAN, 1991; GRÖNROOS, 1995). Segundo a ABNT NBR ISO 9000, qualidade é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos. A qualidade percebida de serviços (QPS) é frequentemente definida como algo subjetivo, tendo em vista que um único produto - ou serviço - não pode agradar a todos os consumidores, já que esses possuem gostos diferentes, resultado de uma mescla de juízos, conhecimentos e expectativas (LYNN SHOSTACK 1982; PARASURAMAN; ZEITHAML e BERRY, 1985; PARASURAMAN; ZEITHAML e BERRY, 1988). Para isso, medir o nível da qualidade oferecida é vital para os empresários do setor aéreo (NADIRI et al., 2008).

Uma das escalas mais consolidadas e utilizada para a mensuração do nível de qualidade de serviços é a Servqual (*Service Quality*), que analisa a QPS com base em três visões: qualidade ideal, qualidade mínima exigida e qualidade observada de um determinado serviço (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988). Ainda hoje, a Servqual é a mais tradicional e utilizada ferramenta para mensurar a QPS (HUGHEY; CHAWLA e KHAN, 2003). Contudo, essa ferramenta requer personalização das escalas para o serviço em estudo. Assim, Nadiri et al. (2008) adaptou a escala Servqual em uma escala conhecida como Airqual (*Airline Quality*) para demonstrar a relação entre a qualidade prestada pela companhia aérea, satisfação dos clientes e intenção de recompra.

Porém ao ser uma escala de serviço mais recente, é necessário compreender os principais resultados já alcançados comparando com outras escalas. Assim este estudo busca responder: quais os principais métodos para medir o serviço de companhias aéreas? Quais os principais resultados já obtidos pelos artigos publicados? Quais as principais abordagens e autores?

Assim o objetivo deste artigo é apresentar um estudo acerca dos trabalhos já realizados em avaliação da qualidade de serviços aéreos. Para alcançar este objetivo vai ser utilizada a Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado - TEMAC. Por se tratar de uma pesquisa bibliográfica de revisão da literatura, o tópico 2 será metodologia e o tópico 3 será Revisão e Resultados, seguido de Conclusões.

2. Metodologia

Este artigo é exploratório, com abordagem quantitativa por meios do modelo TEMAC, proposto por Mariano e Rocha (2017), é dividido em três etapas: preparação da pesquisa, apresentação e inter-relação dos dados, detalhamento e validação por evidências.

Foi realizada uma busca na base de dados *Web of Science* com as palavras-chaves "*service quality*" ou "*airline quality*" no espaço temporal de 50 anos. Foram encontrados 13.173 artigos relevantes. Para delimitar os resultados foram utilizados os filtros "*management*", "*industrial engineering*" e "*manufacturing engineering*", resultando em 3.439 artigos.

Com a amostra obtida de 3.439 artigos, foi realizada uma análise com o intuito de se aprofundar em relação aos principais autores, artigos relevantes, países que mais pesquisam sobre o tema e autores que mais publicam sobre o tema.

Para se obter uma melhor visualização, foram elaborados mapas de calor por meio do software *VOSviewer*. Os mapas científicos feitos levam em consideração: co-citações, acoplamento

bibliográfico (*bibliographic coupling*), e palavras mais frequentes nos resumos dos artigos publicados relacionados ao tópico.

3. Revisão da Literatura e Resultados

3.1 Qualidade de Serviços e qualidade de serviços aéreos na literatura

A necessidade de se ter uma base de dados consolidada e de reconhecida reputação pela sua qualidade e nível de informação disponível direcionou essa pesquisa ao uso do *Web Of Science*. A partir dos 3.439 registros obtidos em *Web Of Science*, com os filtros mencionados anteriormente, iniciou-se a etapa de análises a respeito do tema.

O registro mais antigo que se tem de um documento a respeito do tema, é do ano de 1975, quando Deshmukh et al. (1975) estudou a qualidade de serviço no controle de filas. No período de 1967 a 2017, o tema alcançou 3.439 publicações com um total de 50.773 citações. Além disso, observa-se uma evolução nas citações anuais, onde o maior número foi alcançado em 2016, em um grande progresso comparado aos anos anteriores. Espera-se então que o ano de 2017 apresente um número ainda maior de citações.

Ao se realizar o cruzamento de informações das revistas mais citadas com as de maiores fatores de impacto, percebe-se que as revistas de maiores citações acerca do tema (*Total Quality Management Business Excellence*, *Service Industries Journal* e *Tourism Management*, respectivamente) não são aquelas de maiores fatores de impacto na área da pesquisa (*Academy of Management Annals*, *Academy Of Management Review* e *Academy Of Management Journal*, respectivamente). Essa etapa é importante pois mostra ao pesquisador quais fontes não podem faltar em sua pesquisa.

Dentre os autores mais citados estão DeLone et al. com 2.003 citações, Bhattacharjee, com 1.204 citações, e Bharadwaj com 1.143. Em relação ao ano de publicação dos 15 artigos mais citados, percebe-se que 13 deles foram escritos depois do ano 2000, o que mostra uma recentidade dos estudos. Os autores que mais publicam a respeito do tema são Ji, G e Cheng, Tce, ambos com 14 publicações cada. Outra informação de interessante conhecimento é quais os países que publicam mais a respeito do tópico. Os Estados Unidos é o país que mais publica a respeito dos temas "*Service Quality*" e "*Airline Quality*", com 751 trabalhos, seguido pela China, com 689. O Brasil aparece em 26º lugar com 27 trabalhos publicados.

O artigo "*The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update*", de 2003, foi citado 1.943 vezes, sendo o que mais foi mencionado. Nele, DeLone e McLean atualizam o modelo de sucesso em sistemas de informação (IS), proposto por eles mesmos em 1992. Também fazem sugestões sobre o horizonte da mensuração do IS de sucesso. O segundo trabalho mais citado é "*Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model*", de 2001, com 1.204 citações. Nele, Bhattacharjee examina as crenças cognitivas e como isso pode afetar a intenção de alguém continuar usando determinado sistema de informação (IS). Cinco hipóteses de pesquisa foram validadas empiricamente por meio de uma pesquisa de campo com usuários de bancos on-line. Percebe-se que os dois trabalhos mais citados estão relacionados a sistemas de informações. Com a finalidade de confirmar as linhas de pesquisas mais trabalhadas e saber o rumo das novas pesquisas, a busca das palavras-chaves nos artigos mais relevantes é de extrema valia.

A figura 1 mostra o "*word cloud*", criado pelo site Tagcrowd.com, com o intuito de analisar quais são as palavras-chaves que mais aparecem nos artigos. As cinco palavras que mais aparecem são "*quality*", "*service*", "*satisfaction*", "*customer*" e "*model*".

Título	Autores/Ano de Publicação	Resumos e principais conclusões
<p><i>A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: An empirical investigation</i></p>	<p>Bharadwaj, AS / 2000</p>	<p>Este artigo desenvolve o conceito de tecnologia da informação (TI) como uma capacidade organizacional, e examina empiricamente a associação entre a capacidade de TI e o desempenho da empresa. Os recursos de IT da empresa são classificados como infraestrutura de TI, recursos humanos de TI e intangíveis habilitados para TI. Utilizou-se uma metodologia de grupo comparativo de amostras combinadas. Os resultados indicam que as empresas com alta capacidade de TI tendem a superar a performance de uma amostra de empresas em medições de desempenho baseadas em lucro e custos.</p>
<p><i>Linking service climate and customer perceptions of service quality: Test of a causal model</i></p>	<p>Schneider, B; White, SS; Paul, MC / 1998</p>	<p>Este artigo faz uma relação entre o clima do serviço com a qualidade percebida pelos clientes, por meio de um modelo causal. Os dados foram coletados em múltiplos pontos no espaço temporal, de funcionários e clientes de 134 ramos de um banco e analisados através de modelagem de equações estruturais. Os resultados indicaram que o modelo em que os problemas produziram um clima para o serviço e o clima para o serviço, por sua vez, levaram à percepção dos clientes sobre a qualidade do serviço, estão adequados aos dados. No entanto, análises posteriores revelaram a presença de um efeito recíproco para o clima e as percepções dos clientes.</p>
<p><i>The measurement of web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach</i></p>	<p>McKinney, V; Yoon, K; Zahedi, F / 2002</p>	<p>Este artigo desenvolve constructos teoricamente justificáveis para medir a satisfação do cliente na Web durante a fase de informação, na qual os clientes buscam informações sobre as compras pretendidas. Foram separados os conceitos de qualidade do site na qualidade da informação (QI) e na qualidade do sistema (SQ) e proposto nove constructos-chave para a satisfação do cliente na Web. As mensurações desses constructos são desenvolvidas e testadas em um estudo de duas fases. Na primeira fase, as dimensões QI e SQ são identificadas e os instrumentos para medição são desenvolvidos e testados. Na segunda fase, usando as dimensões do Web-IQ e da Web-SQ foram desenvolvidos e empiricamente testados instrumentos para medir o QI e a satisfação do SQ. A análise do modelo de medição indica que as métricas propostas têm um grau relativamente alto de validade e confiabilidade.</p>
<p><i>Capabilities, business processes, and competitive advantage: Choosing the dependent variable in empirical tests of the resource-based view</i></p>	<p>Ray, G; Barney, JB; Muhanna, WA / 2004</p>	<p>Este artigo examina o impacto de recursos específicos da empresa no desempenho geral de uma empresa e argumenta que, em algumas circunstâncias, adotar a eficácia dos processos de negócios como variável dependente pode ser mais apropriado do que adotar o desempenho global da empresa como uma variável dependente. O resultado da pesquisa e da prática são discutidos juntamente com uma discussão sobre a relação entre recursos e capacidades, por um lado, e</p>

Título	Autores/Ano de Publicação	Resumos e principais conclusões
		processos de negócios, atividades e rotinas, por outro.
<i>Service Quality - A measure of information-systems effectiveness</i>	Pitt, LF; Watson, RT; Kavan, CB / 1995	Este artigo analisa se o SERVQUAL, um instrumento desenvolvido pela área de marketing, é um possível método para analisar a qualidade do serviço em sistemas de informação (IS). A adequação do SERVQUAL foi avaliada em três tipos diferentes de organizações em três países. O estudo conclui que o SERVQUAL é um instrumento apropriado para pesquisadores que procuram um meio de mensuração de qualidade de serviço em IS.
<i>Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter</i>	Pugh, SD / 2001	Este artigo foca nos antecedentes e consequências da emoção exibida pelas organizações. Propõe que os clientes recebem o efeito dos funcionários através dos processos de contágio emocional. Os resultados indicam que a exibição de emoção positiva pelos funcionários está relacionada a experiência positiva dos clientes após receber o serviço e suas avaliações de qualidade do serviço.
<i>The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM</i>	Tsauro, SH; Chang, TY; Yen, CH / 2002	Este artigo aplica a teoria dos conjuntos difusos (fuzzy) para avaliar a qualidade do serviço da companhia aérea. Como qualidade de serviço é um atributo intangível, utilizou-se a teoria do conjunto difuso para a medição do desempenho. Ao aplicar AHP na definição de peso de critérios e TOPSIS no ranking, o estudo obteve como resultado que os aspectos mais importantes da qualidade do serviço são tangíveis e o menor é a empatia. Os atributos com maiores pesos é a cortesia, segurança e conforto.
<i>A survey analysis of service quality for domestic airlines</i>	Chang, YH; Yeh, CH / 2002	Este artigo apresenta uma abordagem para avaliar a qualidade do serviço das companhias aéreas nacionais de passageiros por meio de pesquisas com clientes. Utilizou-se a teoria dos conjuntos fuzzy e um modelo da análise multicritério. Foi realizado um estudo empírico de companhias aéreas domésticas em uma rota altamente competitiva em Taiwan, para demonstrar a eficácia da abordagem. O resultado da avaliação fornece às companhias aéreas suas vantagens competitivas internas e externas em relação aos concorrentes em termos de níveis de qualidade do serviço percebidos pelo cliente.

Título	Autores/Ano de Publicação	Resumos e principais conclusões
<p><i>Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based study</i></p>	<p>Gilbert, D; Wong, RKC / 2003</p>	<p>Este artigo tenta identificar, por meio do SERVQUAL as dimensões do serviço que mais interessam aos passageiros das linhas aéreas. A pesquisa mede e compara as diferenças nas expectativas dos passageiros sobre a qualidade desejada do serviço da linha aérea em termos de dimensões de confiabilidade; garantia; instalações; funcionários; padrões de voo; personalização e capacidade de resposta. Os dados principais foram coletados dos passageiros que partiam do aeroporto de Hong Kong. Os resultados mostram que existem diferenças significativas entre os passageiros de diferentes grupos étnicos / nacionalidades, bem como entre os passageiros que viajam para diferentes fins, como negócios, férias e afins. As descobertas também indicam que os passageiros classificam "garantia" como a dimensão de serviço mais importante. Isso indica que os passageiros estão preocupados com o aspecto de segurança, o que pode indicar por que houve uma desaceleração na demanda de voos, já que este estudo foi realizado antes do incidente no World Trade Center em 11 de setembro de 2001.</p>
<p><i>Competition and service quality in the US airline industry</i></p>	<p>Mazzeo, MJ / 2003</p>	<p>Motivado pela preocupação do governo dos Estados Unidos e dos clientes das companhias aéreas com a grande concentração do mercado aéreo e os atrasos nos voos, este artigo explora as potenciais conexões entre esses dois fatores. Concluiu-se que prevalência e a duração dos atrasos de voo são significativamente maiores em rotas onde apenas uma companhia aérea oferece serviço direto. A concorrência adicional está correlacionada com um melhor desempenho no tempo. O mau tempo, congestionamento e decisões de agendamento também contribuem significativamente para explicar os atrasos nos voos.</p>
<p><i>Service quality, satisfaction, and behavioural intentions A study of low-cost airline carriers in Thailand</i></p>	<p>Saha, Gour C.; Theingi / 2009</p>	<p>Este artigo examinou a relação entre qualidade do serviço, satisfação e intenções comportamentais dos passageiros de três companhias aéreas de baixo custo (LCCs) na Tailândia, por meio do SERVPERF. Foi utilizada uma amostra de 1.212 passageiros que viajaram em LCCs na Tailândia nos 12 meses anteriores e é pesquisada para testar quatro relações hipotetizadas entre as construções de qualidade de serviço, satisfação e intenções comportamentais usando modelagem de equações estruturais (SEM). O estudo conclui que a ordem de importância das dimensões da qualidade do serviço aqui testada é: horários de voos; tripulação de bordo; tangíveis; e pessoal do solo. A satisfação do passageiro com essas dimensões de qualidade de serviço é muito importante para explicar as intenções comportamentais. Os passageiros satisfeitos são principalmente influenciados pela agenda. Esses clientes se envolvem em comunicação verbal positiva e têm altas intenções</p>

referindo a qualidade percebida de serviço (QPS). A palavra "PLS", que se refere a regressão parcial de mínimos quadrados, utilizado frequentemente em conjunto com equações estruturais (PLS-SEM), também se encontra na mancha vermelha. Pode-se inferir que pesquisadores têm feito o uso de modelos de equações estruturais via PLS para desenvolver pesquisas exploratórias que buscam mensurar a qualidade percebida pelo cliente de determinado serviço. Essa técnica permite quantificar algo que se baseia em constructos pessoais.

4. Considerações finais

A principal contribuição desse estudo foi apresentar as abordagens que estão sendo trabalhadas a respeito dos tópicos "service quality" e "airline quality", assim como condensar os principais resultados obtidos na base de dados *Web Of Science*.

Percebe-se que os estudos acerca de sistemas de informações e tecnologia da informação, dentre quais podemos destacar como principais autores: DeLone e McLean (2003), e Bharadwaj(2000), estão relacionados com estudos acerca de qualidade percebida. Bhattacharjee (2001) realizou essa interligação ao estudar a qualidade percebida por clientes que utilizam SI.

Por meio da análise dos dados obtidos de artigos já publicados, percebe-se que o Servqual e o Servperf são os principais métodos de mensuração da qualidade em serviços aéreos. A principal diferença entre essas duas metodologias é que o Servqual, proposto por Parasuraman et al. (1985) considera a satisfação do cliente como sendo função da diferença entre expectativa e o desempenho, enquanto o Servperf se baseia apenas na percepção de desempenho dos serviços (CRONIN e TAYLOR, 1992). Ademais, algumas pesquisas optam por adaptar o Servqual para o Airqual, como propôs Nadiri et al. (2008). Há ainda trabalhos que realizam a mensuração por meio de conjuntos fuzzy e modelo de análise multicritério.

Mediante a grande quantidade de pesquisas que utilizaram a escala Servqual e o sucesso nas análises, infere-se que esse instrumento teve desempenho satisfatório e está validado para futuras pesquisas.

Entre os principais achados das pesquisas na área está o que indica que passageiros classificam segurança como a dimensão de serviço mais importante. Resultados mostram ainda que clientes que possuem uma experiência positiva em uma viagem têm alta intenções de recompra. Essas informações são úteis para tomadas de decisões de companhias aéreas.

Para a agenda futura, recomenda-se utilizar a escala Servqual para analisar a qualidade de serviço percebida pelos clientes de companhias aéreas brasileiras, juntamente com um modelo de equações estruturais.

Referências

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Anuário do Transporte Aéreo 2016. Volume único, 1ª edição.

ALTER, S. *Information Systems: a Management perspective*. Menlo Park. Califórnia: Benjamin Cummings. 2. ed., 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Sistemas de gestão de qualidade-requisitos. Quality management systems-requirements*. ABNT NBR ISO 9001. 2008.

ASSOCIAÇÃO INTERNACIONAL DE TRANSPORTES AÉREOS - IATA. Relatórios mensais. Disponíveis em: <<https://www.iata.org/policy/Documents/benefits-of-aviation-brazil-2017-portuguese.pdf>> Acesso em: 17 mai. 2017.

BHARADWAJ, Anandhi S. *A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation*. MIS quarterly, p. 169-196, 2000.

BHATTACHERJEE, Anol. *Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model*. MIS quarterly, p. 351-370, 2001.

- BIELSCHOWSKY, Pablo; CUSTÓDIO, Marcos da Cunha.** *A evolução do setor de transporte aéreo brasileiro.* Revista Eletrônica Novo Enfoque, v. 13, n. 13, p. 72-93, 2011.
- CAMPOS, Vicente Falconi.** *TQC: controle da qualidade total.* Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, v. 11, 1992.
- CHANG, Yu-Hern; YEH, Chung-Hsing.** *A survey analysis of service quality for domestic airlines.* European journal of operational research, v. 139, n. 1, p. 166-177, 2002.
- CONGRAM, Carole A.; FRIEDMAN, Margaret L.** *The AMA handbook of marketing for the service industries.* American Management Association, 1991.
- CRONIN, J.; TAYLOR, S.** *Measuring service quality: A reexamination and extension.* Journal of Marketing, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.
- DALEY, Ben.** *Is air transport effective tool for sustainable development?* Sustainable Development, v. 17, p. 210-219, 2009.
- DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim R.** *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update.* Journal of management information systems, v. 19, n. 4, p. 9-30, 2003.
- DESHMUKH, SD; S. JAIN.** *OPTIMAL SERVICE QUALITY IN CONTROLLING A QUEUE.* OPERATIONS RESEARCH. Vol. 23. 901 ELKRIDGE LANDING RD, STE 400, LINTHICUM HTS, MD 21090-2909: INST OPERATIONS RESEARCH MANAGEMENT SCIENCES, 1975.
- FORECASTING, Oxford Economic.** *The economic contribution of the aviation industry in the UK.* London, UK, 2006.
- FORNELL, Claes; LARCKER, David F.** *Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error.* Journal of marketing research, p. 39-50, 1981.
- GARCIA, C.; RAMIREZ, C.** *El meta análisis como instrumento de investigación en la determinación y análisis del objeto del estudio: Aplicado al estudio de sistema de información.* In: Congresso de Alicante. 2004. p. 1-13.
- GILBERT, David; WONG, Robin KC.** *Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based study.* Tourism Management, v. 24, n. 5, p. 519-532, 2003.
- GRÖNROOS, Christian.** *Marketing gerenciamento e serviços.* Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- GRÖNROOS, Christian.** *A service quality model and its marketing implications.* European Journal of marketing, v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.
- HUGHEY, David W.; CHAWLA, Sudhir K.; KHAN, Zafar U.** *Measuring the quality of university computer labs using SERVQUAL: a longitudinal study.* The Quality Management Journal, v. 10, n. 3, p. 33, 2003.
- LYNN SHOSTACK, G.** *How to design a service.* European Journal of Marketing, v. 16, n. 1, p. 49-63, 1982.
- MARIANO, Ari Melo; CRUZ, Rosario García; GAITÁN, Jorge Arenas.** *Meta análises como instrumento de pesquisa: Uma revisão sistemática da bibliografia aplicada ao estudo das alianças estratégicas internacionais.* In: Congresso Internacional de Administração-Inovação Colaborativa e Competitividade. 2011.
- MARIANO, Ari Melo; ROCHA Santos, Maíra. (2017).** *Revisão da Literatura: Apresentação de uma Abordagem Integradora.* In: 2017 AEDEM International Conference. 2017.
- MAZZEO, Michael J.** *Competition and service quality in the US airline industry.* Review of industrial Organization, v. 22, n. 4, p. 275-296, 2003.
- MCKINNEY, Vicki; YOON, Kanghyun; ZAHEDI, Fatemeh “Mariam”.** *The measurement of web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach.* Information systems research, v. 13, n. 3, p. 296-315, 2002.
- NADIRI, Halil et al.** *An investigation on the factors influencing passengers' loyalty in the North Cyprus national airline.* The TQM Journal, v. 20, n. 3, p. 265-280, 2008.
- NAKANO, Yohigaki.** *Globalização, competitividade e novas regras de comércio mundial.* Revista de Economia Política, v.14, n.4, p.7-30, out.-dez. 1994.

- OLIVEIRA, Alessandro VM; SALGADO, L. H.** *Reforma regulatória e bem-estar no transporte aéreo brasileiro: e se a flexibilização dos anos 1990 não tivesse ocorrido.* Documento de Trabalho N. 013–Acervo Científico do Núcleo de Estudos em Competição e Regulação do Transporte Aéreo (NECTAR), 2006.
- PARASURAMAN, Anantharathan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L.** *A conceptual model of service quality and its implications for future research.* The Journal of Marketing, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, Anantharathan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L.** *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* Journal of retailing, v. 64, n. 1, p. 12, 1988.
- PITT, Leyland F.; WATSON, Richard T.; KAVAN, C. Bruce.** *Service quality: a measure of information systems effectiveness.* MIS quarterly, p. 173-187, 1995.
- PORTER, Michael E.** *Vantagem Competitiva: Criando e sustentando um desempenho superior.* 15ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989.
- PUGH, S. Douglas.** *Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter.* Academy of management journal, v. 44, n. 5, p. 1018-1027, 2001.
- RAY, Gautam; BARNEY, Jay B.; MUHANNA, Waleed A.** *Capabilities, business processes, and competitive advantage: choosing the dependent variable in empirical tests of the resource-based view.* Strategic management journal, v. 25, n. 1, p. 23-37, 2004.
- REIDENBACH, R. Eric; SANDIFER-SMALLWOOD, Beverly.** *Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach.* Marketing Health Services, v. 10, n. 4, p. 47, 1990.
- SAHA, Gour C.; THEINGI.** *Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand.* Managing Service Quality: An International Journal, v. 19, n. 3, p. 350-372, 2009.
- SCHNEIDER, Benjamin; WHITE, Susan S.; PAUL, Michelle C.** *Linking service climate and customer perceptions of service quality: Tests of a causal model.* Journal of applied Psychology, v. 83, n. 2, p. 150, 1998.
- TSAUR, Sheng-Hsiung; CHANG, Te-Yi; YEN, Chang-Hua.** *The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM.* Tourism management, v. 23, n. 2, p. 107-115, 2002.
- WIT, Ron CN et al.** *Giving wings to emission trading. Inclusion of aviation under the European emission trading system (ETS): design and impacts.* Report for the European Commission, DG Environment. Delft, 2005.