

Ludimila Fernandes Muniz

ludimila.fernandes@hotmail.com

RESUMO

A internet possibilita acessar, de modo prático e rápido, os mais diferentes conteúdos. A hotelaria é um dos serviços que foram beneficiados por ela. Hoje, por exemplo, pode-se consultar opinião de outros usuários do hotel antes de efetivar uma reserva. É nesse contexto que esse trabalho foi desenvolvido. Ele teve como intuito compreender a percepção do hóspede sobre a qualidade dos serviços prestados nos meios de hospedagem da cidade de Diamantina a partir das suas avaliações divulgadas no TripAdvisor. A pesquisa utilizou métodos descritivos e qualitativos. Com base nos critérios utilizados pelo TripAdvisor e pela Escala SERVQUAL percebeu-se que os colaboradores do site TripAdvisor avaliam que os serviços prestados pelos meios de hospedagem da cidade de Diamantina são de boa qualidade com base nos critérios de localização, custo, atendimento, limpeza e café da manhã.

Palavras-chave: Escala SERVQUAL, TripAdvisor, hotel.