

Percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços no ensino superior: Aplicação dos modelos SERVPERF e HEdPERF na FEUJES

Lívio Wander Kelen Chuvica

liviochuvica@gmail.com

Faculdade de Economia da Universidade José Eduardo dos Santos, Angola

Graça Miranda Silva, PhD

gracamsilva@iseg.ulisboa.pt

Lisbon School of Economics & Management, Universidade de Lisboa, Portugal

RESUMO:

As instituições do ensino superior (IES) reconhecem cada vez mais a necessidade de medir a qualidade do serviço que prestam, de modo a poderem alterar os seus serviços/produtos face ao feedback obtido e assim enfrentarem a concorrência.

O presente estudo tem como objetivo medir como é que os alunos da Faculdade de Economia da Universidade José Eduardo dos Santos (FEUJES) percebem a qualidade dos serviços educacionais prestados pela instituição relativamente a cada um dos seguintes atributos: reputação, acesso, aspetos académicos, conteúdos programáticos, aspetos não académicos, segurança, empatia, capacidade de resposta e fiabilidade. Para tal, foram utilizadas duas escalas, HEdPERF e SERVPERF, previamente testados e validados na literatura.

Os dados utilizados neste estudo foram recolhidos através de um questionário estruturado distribuído a 319 alunos de licenciatura e mestrado da FEUJES, selecionados através de uma amostragem estratificada simples. Do total de 319 questionários, 275 foram preenchidos e devolvidos perfazendo uma taxa de resposta de 86,2%.

Os resultados obtidos mostram que as dimensões do modelo HEdPERF explicam uma maior percentagem de variância da qualidade global dos serviços (52,1%) do que as do modelo SERVPERF (44,7%).

As dimensões do SERVPERF que mostraram ter um impacto positivo e significativo na qualidade global dos serviços foram: a capacidade de resposta, a empatia e a segurança. Por sua vez, as dimensões do HEdPERF que manifestaram ter um impacto positivo e significativo na qualidade global dos serviços foram: os aspetos académicos, os aspetos não académicos, a reputação e os conteúdos programáticos.

Palavras-chave: Qualidade dos serviços, Ensino Superior; HEdPERF, SERVPERF.

1. INTRODUÇÃO

A preocupação com a qualidade dos serviços nas instituições de ensino superior (IES) tem aumentado ao longo das duas últimas décadas. As universidades têm cada vez mais centrado os seus esforços em promover a sua marca de modo a atrair e reter os alunos (Sultan & Wong, 2010). O efeito adverso das reduzidas taxas de retenção no financiamento das IES (Rowley, 2003), tem levado as universidades a colocarem no topo das suas agendas o recrutamento e retenção dos alunos de modo a aumentarem o seu número de alunos e assim responder às solicitações dos governos. Estas preocupações levam a que a satisfação dos alunos seja cada vez mais vista como um tópico extremamente importante para as universidades (Douglas, McClelland & Davies, 2008; Sultan & Wong, 2010).

O objetivo central do presente estudo é determinar as dimensões da qualidade dos serviços, presentes no modelo HEdPERF e SERVPERF, que influenciam a percepção dos alunos acerca da qualidade global dos serviços educacionais prestados pela Faculdade de Economia de Economia da Universidade José Eduardo dos Santos (FEUJES). Deste modo, são definidos os seguintes objetivos específicos: avaliar o impacto que cada uma das dimensões do modelo SERVPERF tem na qualidade global dos serviços; avaliar o impacto que cada uma das dimensões do modelo HEdPERF tem na qualidade global dos serviços; avaliar qual o modelo que melhor explica a qualidade global dos serviços.

Para responder aos objetivos anteriores foi desenvolvido um questionário estruturado que posteriormente foi distribuído a 319 alunos da FEUJES.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A maior parte da literatura da qualidade dos serviços das últimas décadas esteve centrada numa abordagem dimensional da qualidade dos serviços. Esta abordagem permite conhecer as várias dimensões da qualidade dos serviços, bem como as suas características.

Vários estudos têm sido realizados com intuito de aprimorar instrumentos que melhor possam medir a qualidade de serviços e que, até hoje, têm dado um importante contributo na busca de estratégias que visam a melhoria da satisfação das necessidades dos clientes (Firdaus, 2006b). De entre os vários instrumentos criados para medir a qualidade dos serviços, o modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) e o SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) têm atraído maior atenção por parte dos

investigadores (Firdaus, 2006b), servindo mesmo de base para o desenvolvimento de outros modelos. O modelo SERVQUAL define a qualidade dos serviços em termos da diferença entre as expectativas dos clientes e as suas percepções. As expectativas dos clientes podem ser definidas como “crenças acerca do serviço entregue que servem de pontos de referência ou standards em relação aos quais a performance vai ser avaliada” e as percepções como “avaliações subjetivas acerca dos serviços experimentados” (Brochado, 2009, pág. 176).

O modelo SERVQUAL conceptualiza a qualidade dos serviços em cinco dimensões (tangíveis, fiabilidade, capacidade de resposta, empatia e segurança) medidas em 22 itens. No contexto do ensino superior, estas dimensões incluem: a aparência dos edifícios, equipamentos, colaboradores e dos materiais utilizados (tangíveis); a capacidade da universidade realizar o serviço tal como prometido (fiabilidade); a disponibilidade da universidade para ajudar os alunos e dar uma resposta imediata aos seus problemas (capacidade de resposta); o conhecimento e cortesia dos docentes e a sua capacidade para transmitir confiança e segurança (segurança) e o carinho e atenção individualizada que a universidade proporciona aos seus alunos (empatia) (Brochado, 2009).

A escala SERVPERF é baseada apenas nas percepções da qualidade dos serviços. Esta escala pode ser vista como uma adaptação da escala SERVQUAL, dado que ambas partilham o conceito de qualidade percebida. Esta escala utiliza as mesmas dimensões e itens da escala SERVQUAL, sendo que esta exclui as considerações relativas às expectativas. Num estudo empírico realizado com 4 indústrias diferentes, Cronin & Taylor (1992) concluíram que a escala SERVPERF tinha uma melhor performance e um poder preditivo superior ao da escala SERVQUAL.

Mais recentemente, Firdaus (2006a) desenvolveu uma nova escala, designada por HEdPERF (*Higher Education Performance*) vocacionada para medir a qualidade dos serviços no ensino. O autor identificou cinco dimensões da qualidade dos serviços, nomeadamente: 1) aspetos académicos – responsabilidades dos académicos; 2) aspectos não académicos – itens que são essenciais para que os alunos possam realizar as suas obrigações de estudo, dizem respeito a funções exercidas por pessoal não académico; 3) reputação – importância das instituições projetarem uma imagem profissional; 4) acessibilidade- inclui itens como facilidade de contato, disponibilidade e conveniência; 5) conteúdos programáticos – a importância de oferecer programas com reputação académica, flexíveis e em grande variedade (Brochado, 2009). Para conceptualizar as cinco dimensões definidas anteriormente o autor utilizou 41 itens. Firdaus (2006b) fez

uma comparação entre o modelo SERVPERF e o modelo HEdPERF e concluiu que em termos de validade e fiabilidade o modelo HEdPERF era superior. Num estudo realizado com alunos de uma universidade portuguesa, Brochado (2009) comparou 4 modelos de avaliação da qualidade dos serviços (o SERVQUAL, o SERVQUAL ponderado, o SERVPERF, o SERVPERF ponderado e o HEdPERF) e concluiu que os modelos SERVPERF e HEdPERF apresentavam a melhor capacidade de medição.

3. METODOLOGIA

3.1. Recolha de dados

Os dados utilizados no presente estudo foram recolhidos através de um questionário estruturado.

O desenvolvimento do questionário foi feito através de um processo multi-etapas. Primeiramente, começou-se por fazer uma revisão da literatura de modo a compreender quais as dimensões da qualidade dos serviços educacionais mais utilizadas e como é que estas eram medidas. De seguida, foi desenvolvido o questionário inicial com base nas escalas previamente testadas na literatura. Posteriormente, este questionário foi avaliado por académicos da área de gestão da qualidade. A partir das alterações sugeridas pelos académicos, reformulou-se o questionário inicial. Este questionário foi ainda testado junto dos alunos com o objetivo de adaptar o mesmo à realidade da FEUJS.

O questionário desenvolvido encontra-se dividido em duas partes. A primeira parte é composta por 24 questões de resposta fechada relativas ao perfil do respondente. A segunda parte, por sua vez, é composta por 2 questões de 45 e 34 itens, respetivamente, utilizados para medir as dimensões das escalas HEdPERF e SERVPERF. Os itens utilizados foram adaptados de Firdaus (2006b). Todos os itens foram medidos numa escala de 7 pontos de Likert (1- discordo totalmente a 7 – concordo totalmente).

A recolha de dados ocorreu nos meses de Junho e Julho de 2014 nas instalações da FEUJES. Tendo em conta as características da população alvo (distribuições dos alunos pelos anos e pelos cursos), foram seleccionados aleatoriamente 319 alunos distribuídos pelos vários anos e cursos.

O questionário foi distribuído aos alunos e preenchido por estes em papel. Dos 319 questionários distribuídos, 275 foram devolvidos pelos alunos perfazendo uma taxa de resposta de 86,2%.

3.2. Caracterização da amostra

Dos 275 alunos que devolveram o questionário preenchido cerca de 90,9% (250 alunos) eram alunos de licenciatura e os restantes, 9,1% (25 alunos), eram alunos de mestrado. No que diz respeito ao género e à faixa etária a maioria dos alunos são do género masculino (68%) e têm idades compreendidas entre os 21 e 35 anos (78,18%).

Quanto ao rendimento pessoal, cerca de metade dos alunos não auferiam qualquer rendimento (56%). Dos que auferiam a maior parte tinha um rendimento pessoal situado entre 1 a 2 salários mínimos. No que diz respeito ao rendimento familiar verificou-se um comportamento semelhante. Dos alunos que recebem apoios financeiros para pagar a mensalidade (30,9% dos alunos), 8% recebem bolsa de estudo, 8,4% recebem apoio da empresa onde trabalham e os restantes recebem apoio financeiro através de um empréstimo familiar. A média de entrada na FEUJES foi inferior ou igual a 10 valores para cerca de 66% dos alunos, entre 10 e 12 valores para 21,6% dos alunos e superior a 12 valores para os restantes.

4. ANÁLISE DE DADOS

4.1. Modelos de medida

Para analisar quais as dimensões dos modelos HEdPERF e SERVPERF que afetam a qualidade global dos serviços foi utilizada a metodologia PLS (*Partial Least Squares*) e o software Smart PLS 2.0 (Ringle et al., 2005). Os modelos foram analisados em duas etapas: em primeiro lugar foi feita a avaliação do modelo de medida e em segundo a análise do modelo estrutural.

Os modelos de medida foram analisados em termos de fiabilidade individual dos indicadores, fiabilidade dos construtos, validade convergente e validade discriminante. A fiabilidade individual dos indicadores é avaliada através da análise dos pesos (*loadings*) do indicador na respectiva variável latente. De acordo com a regra estabelecida na literatura devem ser aceites indicadores (variáveis de medida ou itens) cujos pesos sejam superiores ou iguais a 0,7 (Carmines & Zeller, 1979). Os indicadores finais utilizados para medir cada uma das dimensões dos modelos HEdPERF e SERVPERF e a variável latente satisfação global do serviço, obtidos após purificação das escalas, bem como os respectivos pesos e os valores da estatística T, são apresentados no Anexo 1.

Os valores reportados no Anexo 1 mostram que todos os pesos dos indicadores são superiores a 0,7.

Para avaliar a validade convergente utilizou-se a variância média extraída (AVE) (Fornell & Larcker, 1981). A AVE mede a porcentagem da variância total dos indicadores que é explicada pela variável latente. Esta medida foi calculada para todas as variáveis latentes (dimensões do modelo HEdPERF e SERVPERF e qualidade global do serviço). Os valores obtidos são apresentados no Anexo 1. A análise dos valores apresentados permite concluir que todos os valores da AVE são superiores ao valor mínimo 0,5 sugerido por Fornell e Larcker (1981), indicando assim a existência de validade convergente.

A fiabilidade de cada variável latente foi avaliada através da *composite reliability* (CR) proposta por Fornell e Larcker (1981). Os valores de CR obtidos para todas as variáveis latentes são apresentados no Anexo 1 e, tal como sugerido por Nunnally (1978), são superiores ao valor mínimo aceitável de 0,7, o que indica a sua fiabilidade.

Um dos critérios usados para avaliar a validade discriminante consiste em comparar a AVE com a variância partilhada entre as variáveis latentes, isto é, a raiz quadrada da AVE de uma variável latente deve ser superior à correlação entre esta e qualquer outra variável latente do modelo (Chin, 1998).

Tabela 1: Correlação entre as variáveis latentes do modelo SERVPERF.

Variáveis Latentes	1	2	3	4	5	6
(1) Capacidade de resposta	0,775					
(2) Segurança	0,577	0,760				
(3) Tangíveis	0,424	0,359	0,794			
(4) Fiabilidade	0,612	0,604	0,463	0,749		
(5) Empatia	0,501	0,668	0,414	0,559	0,831	
(6) Qualidade Global do Serviço	0,554	0,563	0,393	0,518	0,561	0,859

A tabela 1 apresenta os valores da raiz quadrada da AVE (valores apresentados a negrito na diagonal da matriz de correlações) e as correlações entre as várias variáveis latentes (dimensões do modelo SERVPERF e qualidade global do serviço). De forma análoga, a tabela 2 apresenta a raiz quadrada da AVE e as correlações para as dimensões do modelo HEdPERF. A análise dos valores apresentados nestas tabelas

revela que o critério anteriormente descrito é respeitado por todas as variáveis latentes presentes nos dois modelos. Assim, podemos concluir que a validade discriminante não é um problema no presente estudo.

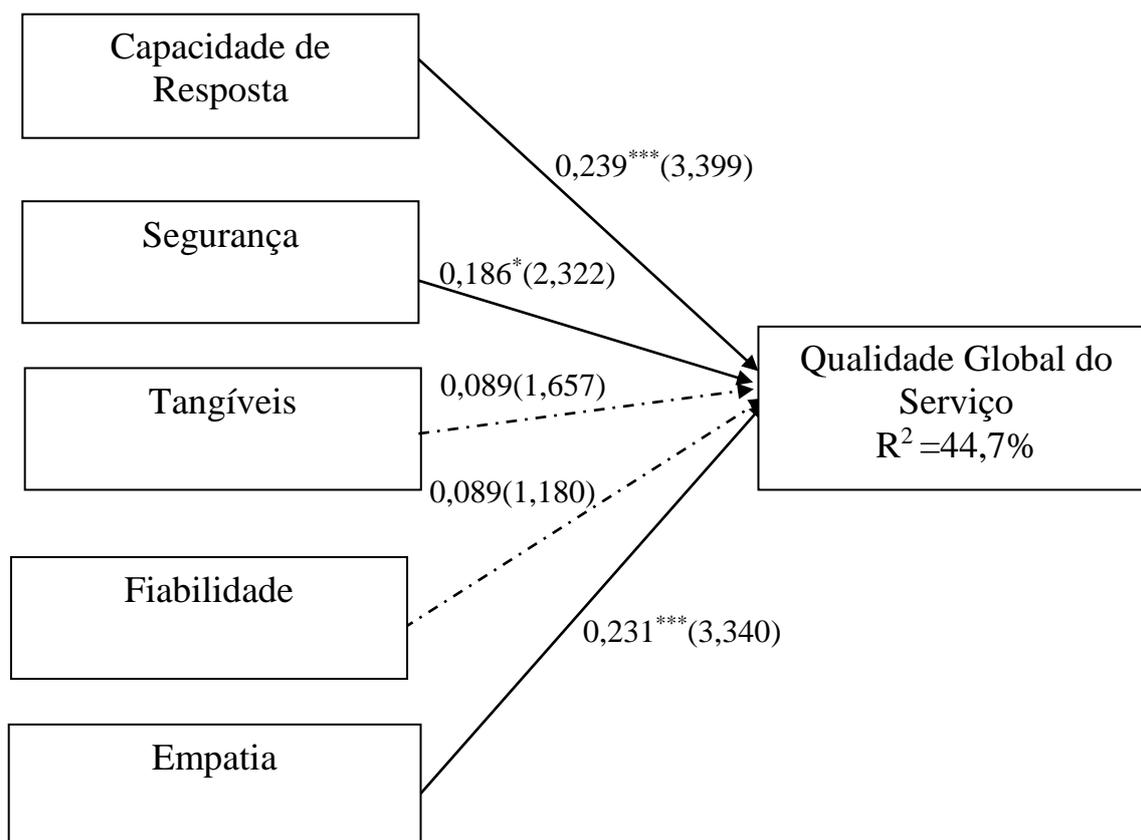
Tabela 2: Correlação entre as variáveis latentes do modelo HEdPERF.

Variáveis Latentes	1	2	3	4	5	6
(1) Aspectos académicos	0,792					
(2) Acessibilidade	0,540	0,789				
(3) Conteúdos programáticos	0,333	0,437	0,820			
(4) Aspectos não académicos	0,524	0,598	0,463	0,762		
(5) Reputação	0,399	0,438	0,389	0,437	0,792	
(6) Qualidade Global do Serviço	0,606	0,511	0,451	0,589	0,492	0,859

4.2. Modelos estruturais

O poder explicativo dos dois modelos estruturais foi avaliado através da variância explicada (R^2) da variável qualidade global do serviço. O critério estabelecido na literatura define que a variância explicada (R^2) deve ser igual ou superior a 10% (Falk & Miller, 1992). Nas figuras 1 e 2 são apresentados os dois modelos estruturais testados. Como se pode verificar na figura 1 as dimensões do modelo SERVPERF explicam cerca de 44,7% da variância total da qualidade global dos serviços. Por sua vez, como se pode observar na figura 2, as dimensões do modelo HEdPERF explicam 52,1% da variância total da qualidade global do serviço.

De acordo com Chin (1998), para avaliar o nível de significância estatística dos coeficientes estruturais estimados e dos pesos (*loadings*), foi usado o método não paramétrico bootstrapping (amostragem com reposição) para re-estimar os parâmetros. Tal como sugerido por Hair, Sarstedt, Ringle & Mena (2012) foram usadas 5000 sub-amostras. Nas figuras 1 e 2 é possível verificar as estimativas dos parâmetros e os valores da estatística T obtidos para cada um dos coeficientes em cada um dos modelos.

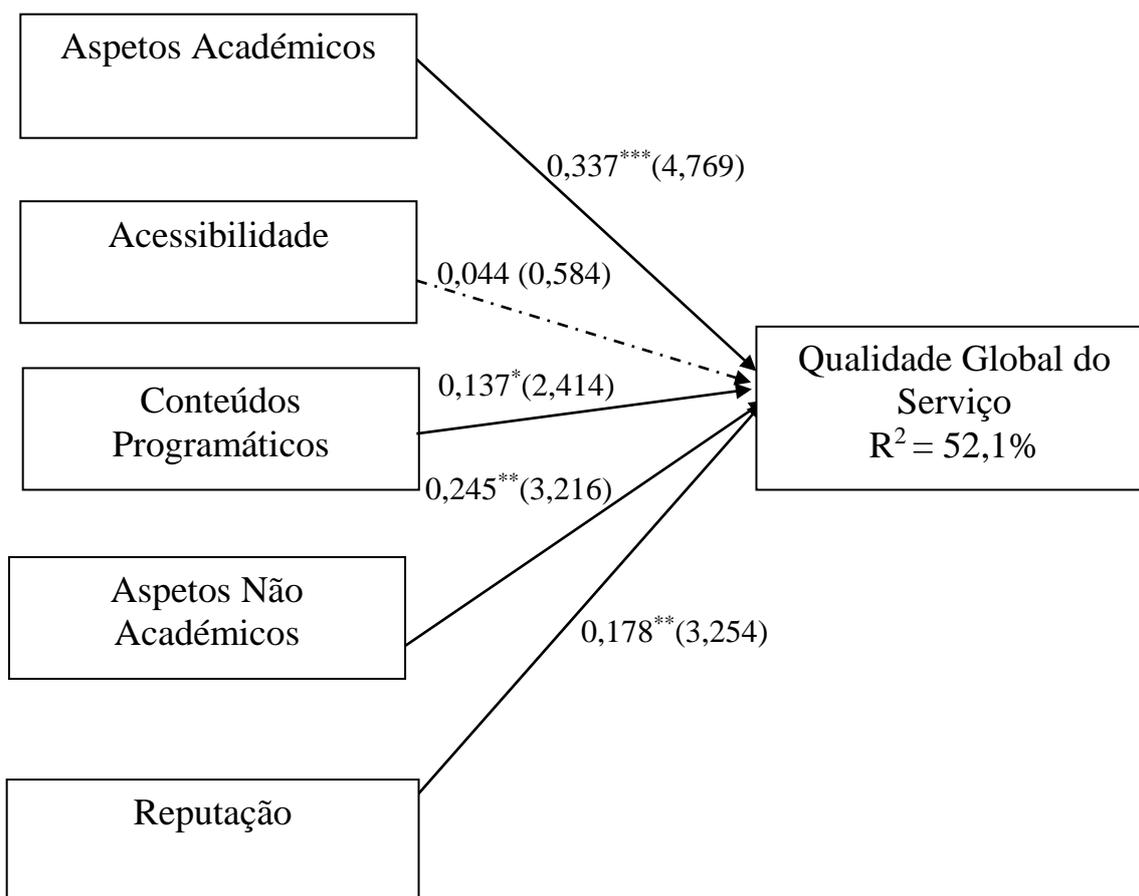


Nota: * p < 0,05; ** p < 0,01; ***p < 0,001.

Figura 1: Modelo 1 (relação entre as dimensões do modelo SERVPERF e a qualidade global do serviço).

É observável através da figura 1 que três das cinco dimensões do modelo SERVPERF têm impacto positivo e significativo na qualidade global do serviço. As dimensões onde o impacto positivo é fortemente suportado são a capacidade de resposta ($\beta = 0,239$; $p < 0,001$) e a empatia ($\beta = 0,231$; $p < 0,001$). Por sua vez, a dimensão segurança mostrou um impacto positivo moderado ($\beta = 0,186$; $p < 0,05$).

Através da observação da figura 2, onde se encontra representado o modelo 2, podemos constatar que quatro das cinco dimensões do modelo HEdPERF têm impacto positivo e significativo na qualidade global do serviço. As dimensões com impacto mais significativo foram os “Aspetos académicos” ($\beta = 0,337$; $p < 0,001$), a reputação ($\beta = 0,178$; $p < 0,01$) e os “Aspetos não académicos” ($\beta = 0,245$; $p < 0,01$). O impacto da dimensão “Conteúdos programáticos” foi moderadamente significativo ($\beta = 0,137$; $p < 0,05$).



Nota: * $p < 0,10$; ** $p < 0,05$, *** $p < 0,01$ e **** $p < 0,001$

Figura 1: Modelo 2 (relação entre as dimensões do modelo HEdPERF e a qualidade global do serviço).

5. CONCLUSÕES

O presente estudo pretende avaliar qual dos modelos, SERVPERF ou HEdPERF, explica uma maior percentagem da variância da qualidade global dos serviços. Os resultados obtidos evidenciam que o modelo HEdPERF é o que apresenta melhores resultados, isto é, explica 52,1% da variância da qualidade global do serviço. Estes resultados estão de acordo com os resultados obtidos por Firdaus (2006b, 2006c) e contrariam os resultados obtidos por Brochado (2009).

Outro objectivo do presente estudo é avaliar que dimensões de cada um dos modelos têm impacto significativo na qualidade global dos serviços. Para o modelo SERVPERF verificou-se que, três das cinco dimensões, a dimensão capacidade de resposta, a dimensão empatia e a dimensão segurança têm impacto positivo e significativo na qualidade global dos serviços. Apenas uma das dimensões encontradas, a dimensão segurança, também mostrou ter um impacto significativo no estudo de

Firdaus (2006b, 2006c). No estudo de Brochado (2009) a capacidade de resposta e a segurança também se mostraram significativas para o modelo SERVPERF. Além destas, as dimensões fiabilidade e tangíveis também se mostraram significativas.

Os resultados obtidos para o modelo HEdPERF revelam que, quatro das cinco dimensões, os aspetos académicos, os aspectos não académicos, os conteúdos programáticos e a reputação têm um impacto positivo e significativo na qualidade global dos serviços. No estudo de Firdaus (2006b, 2006c) apenas as variáveis reputação e acessibilidade revelaram um impacto positivo e significativo na qualidade global dos serviços. Por sua vez, no estudo realizado por Brochado (2009) todas as dimensões, exepcto a dimensão conteúdos programáticos, manifestaram ter um impacto positivo e significativo.

O presente estudo apresenta algumas limitações, entre elas, o facto de ter sido desenvolvido numa única IES, o que questiona a generalização dos resultados. Por outro lado, os instrumentos utilizados não ponderaram a importância atribuída pelos alunos a cada uma das dimensões. Estudos futuros devem envolver várias instituições de ensino superior e incluir escalas SERVPERF e HEdPERF ponderadas pela importância atribuída a cada dimensão.

ANEXO 1: Escalas de Medida.

DIMENSÕES DO MODELO SERVPERF

(Adaptado de Firdaus, 2006b) (Escala: 1 – “Discordo Totalmente” a 7 – “Concordo Totalmente”)

- [CR] Capacidade de Resposta (AVE=0,600/CR=0,857/ α =0,779)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
CR1	Os professores da FE-UJES estão sempre dispostos a ajudar os alunos	0,788	18,885
CR2	Os funcionários da FE-UJES estão sempre dispostos a ajudar os alunos	0,805	29,766
CR3	Os professores da FE-UJES nunca estão demasiado ocupados para responder prontamente às solicitações dos alunos	0,751	16,837
CR4	Os funcionários da FE-UJES nunca estão demasiado ocupados para responder prontamente às solicitações dos alunos	0,753	17,149

- [SE] Segurança (AVE=0,578/CR=0,872/ α =0,817)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
SE1	O comportamento dos professores da FE-UJES inspira confiança	0,815	26,400
SE2	O comportamento dos funcionários da FE-UJES inspira confiança	0,761	20,078
SE3	Os professores e funcionários da FE-UJES são realmente gentis para os alunos	0,728	17,065
SE4	Os professores da FE-UJES têm o conhecimento necessário para responder às perguntas dos alunos	0,790	25,563
SE5	Os funcionários da FE-UJES têm o conhecimento necessário para responder às perguntas dos alunos	0,702	15,706

- **[TA] Tangíveis** (AVE=0,630/CR=0,836/ α =0,707)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
TA1	As salas de aula da FE-UJES possuem equipamentos modernos e em perfeito estado de conservação	0,753	16,105
TA2	As instalações da FE-UJES possuem apelo visual, causando uma sensação de bem estar ao usá-los	0,820	22,387
TA3	As instituições da FE-UJES são apropriadas face ao tipo de serviço que esta presta	0,806	21,156

- **[FI] Fiabilidade** (AVE=0,562/CR=0,865/ α =0,805)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
FI1	Quando a FE-UJES promete fazer algo em determinado momento, ela realmente faz	0,798	25,420
FI2	Quando um aluno tem um problema, a FE-UJES mostra um interesse sincero em resolvê-lo	0,758	19,565
FI3	A FE-UJES executa correctamente e logo a primeira os serviços solicitados	0,740	18,306
FI4	Os funcionários da FE-UJES prestam os seus serviços no prazo em que prometem	0,735	18,672
FI5	A FE-UJES mantém-no informado acerca de quando os seus pedidos serão executados	0,713	17,273

- **[EM] Empatia** (AVE=0,691/CR=0,870/ α =0,775)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
EM1	A FE-UJES possui funcionários que dão atenção individualizada	0,770	23,073
EM2	Os professores da FE-UJES compreendem as necessidades específicas dos alunos	0,884	44,942
EM3	Os funcionários da FE-UJES compreendem as necessidades específicas dos alunos	0,837	29,647

DIMENSÕES DO MODELO HEdPERF

(Adaptado de Firdaus, 2006b) (Escala: 1 – “Discordo Totalmente” a 7 – “Concordo Totalmente”)

- [AE] **Aspetos académicos** (AVE=0,627/CR=0,870/ α =0,802)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
AE1	Os professores têm o conhecimento para responder às minhas questões relativas ao conteúdo do curso	0,756	18,126
AE2	Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para esclarecer dúvidas	0,758	18,427
AE3	Os professores comunicam bem na sala de aula	0,847	35,684
AE4	Os professores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento	0,803	20,081

- [AC] **Acessibilidade** (AVE=0,623/CR=0,832/ α =0,700)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
AC1	Os alunos têm a liberdade adequada	0,774	18,343
AC2	A instituição valoriza as opiniões (feedback) dos alunos para melhorar o desempenho de seus serviços	0,780	20,907
AC3	A instituição tem procedimentos simples e padronizados para oferecer os seus serviços	0,814	25,069

- [CP] **Conteúdos programáticos** (AVE=0,672/CR=0,803/ α =0,710)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
CP1	A instituição oferece uma gama extensa de cursos com várias especializações	0,753	13,834
CP2	A instituição oferece cursos com planos de ensino flexíveis e estruturados	0,882	28,281

- **[AN] Aspectos não acadêmicos** (AVE=0,581/CR=0,847/ α =0,763)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
AN1	O pessoal administrativo mostra uma atitude positiva no seu trabalho relativamente aos alunos	0,768	20,384
AN2	O pessoal administrativo tem uma boa comunicação com os alunos	0,755	18,164
AN3	O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas/procedimentos	0,787	26,015
AN4	A instituição oferece serviços com prazo esperado razoável	0,739	18,570

- **[RE] Reputação** (AVE=0,628/CR=0,835/ α =0,706)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
RE1	A Instituição tem uma imagem profissional	0,787	18,727
RE2	A instituição oferece programas com excelente qualidade	0,832	27,944
RE3	A instituição oferece cursos bem conceituados	0,757	17,167

QUALIDADE GLOBAL DO SERVIÇO (AVE=0,739/CR=0,894/ α =0,822- Modelo 1) (AVE=0,739/CR=0,894/ α =0,822- Modelo 2) (Adaptado de Firdaus, 2006b)

		<i>Loadings</i>	<i>T-value</i>
QS1	Quando comparado com outras Instituições de Ensino Superior (IES), os cursos da FE-UJES têm mais qualidade	0,850 (0,854)	32,712 (34,748)
QS2	Estou satisfeito com a qualidade geral da FE – UJES	0,899 (0,897)	58,991 (59,006)
QS3	A FE-UJES superou as minhas expectativas em relação a sua qualidade	0,828 (0,827)	34,431 (33,913)

Nota: os valores entre parênteses são os obtidos para o modelo 2.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174-190.
- Carmines, E.G. & Zeller, R.A. (1979). *Reliability and validity assessment: Quantitative applications in the social sciences* (2nd Ed). Beverly Hills: Sage Publications.
- Chin, W.W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In: G. A. Marcoulides (Eds.) *Modern Methods for Business Research*, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 295–336.
- Cronin, J. and Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68
- Douglas, J., McClelland, R. and Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16 (1), 19-35.
- Falk, R.F. & Miller, N.B. (1992). *A Primer for Soft Modelling*. Akron, OH: University of Akron Press.
- Firdaus, A. (2006a). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581.
- Firdaus, A. (2006b). Measuring Service Quality in Higher Education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47.
- Firdaus, A. (2006c). Measuring service quality in higher education: three instruments compared. *International Journal of Research and Method in Education*, 29 (1), 71-89.
- Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M. & Mena, J. M. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modelling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science* 40 (3), 414-433.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.

Rowley, C. (2003). National labor relations in internationalized markets: a comparative study of institutions, change and performance. *International Journal of Human Resource Management*, 14 (2),355-358.

Sultan, P. & Wong, H. Y. (2010). Article information: Service quality in higher education – a review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2 (2), 259 – 272.