

## **What attributes affect quality of service? The importance-performance analysis applied to health club ex-clients?**

Authors: Elsa Vieira<sup>1,2,3</sup>, João J. M. Ferreira<sup>3</sup>, Ricardo São João<sup>4,5</sup>

Affiliations:

1 Escola Superior de Desporto de Rio Maior, Instituto Politécnico de Santarém, Santarém, Portugal

2 Centro de Investigação em Qualidade de Vida, Santarém, Portugal

3 Research Center in Business Science (NECE), Covilhã, Portugal

4 Escola Superior de Gestão e Tecnologia, Instituto Politécnico de Santarém, Santarém, Portugal

5 Center of Statistics and Applications of University of Lisbon (CEAUL), Lisbon, Portugal Correspondence: Elsa Vieira ([elsavieira@esdrm.ipsantarem.pt](mailto:elsavieira@esdrm.ipsantarem.pt))

Abstract: Quality is the most important and complex component of business strategy in the fitness sector, companies compete on quality and customers seek quality. Thus, knowing what the most important attributes of quality are and whether there are differences between gender, level of education, age, price, permanence, and frequency, is crucial to support managers. This study aims to know the level of importance and performance of the attributes of quality of service, from the perspective of ex-customers of a health club and study whether variables such as gender, level of schooling, age, price, permanence, and frequency have different behaviour with regard to the importance and performance given to the attributes of quality of service, from the perspective of ex-customers of a health club. A questionnaire was applied to a sample of 101 ex-clients of a health club, and the performance-importance analysis and ANCOVA were used to assess which characteristics of ex-clients influence the differential between performance and importance, having as factors: gender and schooling, and as co-variables: age, monthly fee, period of stay and monthly attendance. The results obtained, comparing importance and performance, show that there are attributes of service quality: to maintain, to raise, to decrease and even to eliminate, in the health club. Based on the 28 ANCOVAS, whose dependent variables are the difference between performance and importance, statistically significant influences were evidenced in variables such as: gender, education, permanence, and frequency. The study shows that there is a need to give more importance to certain quality attributes so that clients are more satisfied. It also concludes that managers should adjust their performance to the importance of quality attributes, taking into account the variables: gender, education, permanence and weekly frequency.

Keywords: fitness, sport, sport management.

**Que atributos afetam a qualidade de serviço? A análise importância desempenho aplicada a ex-clientes de Health Club?**

Resumo: A qualidade é o mais importante e complexo componente da estratégia de negócios no setor do fitness, as empresas competem em qualidade e os clientes procuram qualidade. Assim, conhecer quais são os atributos da qualidade mais importantes e se existem diferenças entre género, nível de escolaridade, idade, preço, permanência e frequência, é crucial para apoiar os gestores. Este estudo pretende conhecer o nível de importância e desempenho dos atributos da qualidade de serviço, na ótica dos ex-clientes de um health club e estudar se variáveis como: género, nível de escolaridade, idade, preço, permanência e frequência têm comportamento diferente no que respeita à importância e desempenho dado aos atributos da qualidade de serviço, na ótica dos ex-clientes de um health club. Foi aplicado um questionário a uma amostra de 101 ex-clientes dum health club, tendo sido utilizada a análise importância desempenho e a ANCOVA, para avaliar quais as características dos ex-clientes que influenciam o diferencial entre o desempenho e a importância, tendo como fatores: o género e a escolaridade e como covariáveis: a idade, mensalidade, o período de permanência e a frequência mensal. Os resultados obtidos, comparando importância e desempenho evidenciam que existem atributos da qualidade de serviço: a manter, a elevar, a diminuir e até a eliminar, no health club. Com base nas 28 ANCOVAS, cujas variáveis dependentes são o diferencial entre desempenho e importância, foram evidenciadas influências estatisticamente significativas em variáveis como: o género, as habilitações literárias, a permanência e a frequência. O estudo evidencia que há necessidade de dar maior importância a determinados atributos de qualidade para que os clientes estejam mais satisfeitos. Conclui-se ainda que, gestor deve ajustar o desempenho à importância dos atributos da qualidade, tendo em consideração as variáveis: o género, as habilitações literárias, a permanência e a frequência semanal. Palavras-chave: fitness, desporto, gestão do desporto.

**Palavras-chave:** fitness, desporto, gestão do desporto.