

Bibliografia

Adil, M., Ghaswyneh, O. & Albkour, A. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services Marketing Research. *Global Journal of Management and Business Research Marketing*, p. 64-76, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 11-10-2015.

Ahipasaoglou, S. & Korkmaz, E. (2008). Service Quality Perceptions of the Tourists Participating Wine Tourism: A Research at Capadoccia Region. *Tourism Issues*, p. 350-373, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 11-10-2014.

Akama, J. & Kieti, D. (2003). Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife safari: a case study of Tsavo West National Park. *Tourism Managemant*, n.º 24, p. 73-81, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 05-10-2014.

Amine, M., Chakor, A. & Alaoui, A. (2012) Ethics, Relationship Marketing and Corporate Performance: Theoretical Analysis through the Mediating Variables. *International Business Research*, n.º 8, p. 68-84, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 05-10-2015.

Azevedo, A., Magalhães, D. & Pereira, J. (2011). *City Marketing – My Place in XXI (Gestão Estratégica e Marketing de Cidades)*. Porto: VidaEconómica.

Barros, J., *A Satisfação com a Qualidade de Serviços na Fidelização dos Destinos Turísticos – Aplicada a Cabo Verde*. Porto: Faculdade de Economia da Universidade do Porto, 2008, 140 p, Dissertação de Mestrado.

Bedia, A. & Fernandez, M. (2005). Applying SERVQUAL to Diagnose Hotel Sector in a Tourism Destination. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, n.º 6, p. 9-23, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 02-10-2014.

Bhat, Musthtaq (2012). Tourism Service Quality: A Dimension-specific Assessment of SERVQUAL. *Global Business Review*, n.º 13, p. 327-337, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 21-05-2015.

Bigné, J., Martínez, C., Miquel, M. & Andreu, L. (2001). SERVQUAL Reliability and Validity in Travel Agencies. *Annals of Tourism Research*, n.º 30, p. 258-262, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 05-10-2014.

Blesic, I., Ivkovidzigerski, A., Stankov, U., Stamenkovic, I. & Bradic, M. (2009). Research of Expected and Perceived Service Quality in Hotel Management. *Journal of Tourism*, n.º 11, p. 5-13, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 21-10-2014.

Brandalise, K. *Metodologia de apoio à decisão construtivista para aperfeiçoamento de processos de faturamento em uma organização*, Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina, 2004, 170 p, Dissertação de Mestrado.

Brito, C. & Lencastre P. (2014). *Novos Horizontes do Marketing*. Alfragide: D. Quixote.

Canny, I. & Hidayat, N. (2012). The Influence of Service Quality and Tourist Satisfaction on Future Behavioral Intentions: The Case Study of Borobudur Temple as a UNESCO World Culture Heritage Destination. *International Proceedings of Economics Development and Research*, n.º 50, p. 89-97, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 15-11-2014.

CME (1995). *A cidade de Évora – Boletim de Cultura Municipal*. Évora: Câmara Municipal de Évora.

CTP (2013). *Últimos dados do Turismo Mundial*. Lisboa: CTP.

Cunha, L. & Abrantes, A. (2013). *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Lidel.

Daniel, C. & Berinyuy, L. *Using the SERVQUAL Model to Assess Service Quality and Customer Satisfaction – An Empirical study of grocery stores in Umea*. Umea: Umea School of Business – Umea University, 2010, 54 p., Dissertação de Mestrado.

Estevão, M. *Évora: Sítio de Marca Turística*, Évora, Universidade de Évora, 2012, 158 p, Dissertação de Mestrado.

Freixo, M. (2011). *Metodologia Científica – Fundamentos, Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.

Frias, D., Rodriguez, M. & Castañeda, J. (2008). Internet vs. Travel Agencies on pre-visit destination image formation: An information processing view. *Tourism Management*, n.º 29, p. 163-179, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 20-10-2014.

Gageiro, E. & Saramago, J. (1997). *Évora – Património da Humanidade*. Évora: Câmara Municipal de Évora.

Gong T., *A SERVQUAL Based Approach To Assessing Customer Satisfaction For Hostelling International USA*. California: Faculty of California State Polytechnic University, 2015, 34 p, Dissertação de Mestrado.

Governo de Portugal (2013) *PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo – Revisão e Objetivos 2013-2015*. Lisboa: Turismo de Portugal.

Governo de Portugal (2015) *Turismo 2020 – Cinco Princípios para uma Ambição*. Lisboa: Turismo de Portugal.

Gilbert, D. & Wong, R. (2003). Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based study. *Tourism Management*, n.º 24, p. 519-532, em 07-10-2014.

INE (2013). *Anuário Estatístico da Região Alentejo 2013*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I. P.

Jorge, C. (1990). *Évora – Administração Urbanística*. Évora: CME.

King, A. & Augustyn, M. (2004). Is the SERVQUAL Scale an Adequate Measure of Quality in Leisure, Tourism and Hospitality? *Advances in Hospitality and Leisure*, n.º 1, p.3-24, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 03-12-2014.

Kotler, P., Kartajaya, H. & Setiwan, I. (2010). *Do Produto e do Consumidor até ao Espírito Humano - Marketing 3.0*. Lisboa: Actual.

Lindon, D., Lendrevie, J., Lévy, J., Dionísio, P., Rodrigues, J. (2013). *Mercator XXI – Teoria e Prática do Marketing*. Alfragide: D. Quixote.

Marques, V. (2014). *Marketing Digital 360*. Coimbra: Actual.

Markovic, S. & Raspor, S. (2010). Measuring Perceived Service Quality Using SERVQUAL: A Case Study of the Croatian Hotel Industry. *Management*, n.º 5 (3), p. 195-209, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 10-11-2014.

Marujo, N., Serra, J. & Borges, M. (2012). Visitors to the City of Évora: Who are they?. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, n.º 3, p. 91-108, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 02-10-2014.

Meilani, Y., Lemy, D. & Bernarto, I. (2013). Local Young Tourist Perceptions of Service Quality, Motivation, Satisfaction, Loyalty in Choosing Dunia Fantasi (Dufan) as Tourist Attraction. *International Conference on Business, Economics and Accounting*, 20-23 March, Bangkok – Thailand, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 20-11-2014.

Moreno, M. & Coromoto, M. (2007). Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala SERVQUAL. *Visión Gerencial*, n.º 2, p. 269-297, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 10-10-2014.

Myrdal, M. (1974). *A objectividade nas ciências sociais*. Lisboa: Assirio & Alvim.

Munhurrun, P., Bhiwajee, S. & Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, n.º 3 (1), p. 37-50, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 02-11-2014.

Neto, V. (2013). *Portugal Turismo Relatório Urgente – Onde estamos, para onde queremos ir*. Lisboa: bnomics.

Olímpio, M. (2011) *Os Nossos Mundos em 2020-2030*. Évora: Universidade de Évora.

Oliveira, C., Pinto, J & Ferreira, L.(2011). *Turismo, Património e Inovação*. Porto: Edições Afrontamento.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1998) SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumers Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, n.º 64, p. 12-40, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 07-12-2014.

Pinto, J., *Determinação da Imagem de Lisboa como um Destino Turístico- Análise das Percepções à Chegada e à Partida e Implicações para a Satisfação do Turista*. Lisboa: Instituto Superior Técnico – Universidade Técnica de Lisboa, 2010, 72 p, Dissertação de Mestrado.

TP – Turismo de Portugal (2011). *O Turismo na Economia – Evolução do contributo do Turismo para a economia portuguesa 2000-2010*. Lisboa: Turismo de Portugal.

TP – Turismo de Portugal (2012). *Os Resultados do Turismo 2011*. Lisboa: Turismo de Portugal.

TP – Turismo de Portugal (2013). *Os Resultados do Turismo 2012*. Lisboa: Turismo de Portugal.

TP – Turismo de Portugal (2014). *Os Resultados do Turismo 2013*. Lisboa: Turismo de Portugal.

TP – Turismo de Portugal (2015). *Os Resultados do Turismo 2014*. Lisboa: Turismo de Portugal.

TP – Turismo de Portugal (2015). *Plano de Ação do Turismo para o Portugal 2020*. Lisboa: Turismo de Portugal.

Tsang, N., Lee, L., Wong, A. & Chong, R. (2012). Themequal – Adapting the SERVQUAL Scale to Theme Park Services: A Case of Hong Kong Disneyland. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, n.º 26, p. 419-429, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 12-11-2014.

Rodrigues, P. *A Apologia da Cidade Antiga. A formação da identidade de Évora (sécs. XVI-XIX)*. Évora: Departamento de História da Universidade de Évora, 2008, 540 p, Tese de Doutoramento.

Rojas, L. & Gutiérrez, J. (2011). Estudio de la satisfacción del usuario de hoteles cinco estrellas de la zona metropolitana de Guadalajara: Una aplicación del instrumento SERVQUAL. *Congresso Internacional de Contaduría – Administration Informática*. 5, 6 e 7 Octubre, Ciudad Universitaria México, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 10-11-2014.

UNESCO (1986). *Declaração de valor da UNESCO*, Paris: UNESCO.

UNWTO (2014). *Tourism Highlights*. Spain: UNWTO.

Valverde, J. (2011). *Évora e o Alentejo Central*. Espanha: Visión Gráfica.

Wust, A. & Menezes, F. (2013). A Percepção do Cliente no Atendimento da Recepção do Hotel S Medida Através da Escala SERVQUAL. p. 1- 34, [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 26-11-2014.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.

Zuera, J. & Corcuera, M. (2001). Utilidad de Los Cuestionarios como Indicadores para la Medición de la Calidad del Servicio: Un Análisis Empírico. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, n.º 30, p. 1137-1166. [http: www.b-on.pt](http://www.b-on.pt), em 01-12-2014.