



Respeito à Marca: aplicação da Teoria *Lovemarks* em Destino Turístico¹

José William de Queiroz Barbosa²
Lissa Valéria Fernandes Ferreira³

Resumo

O objetivo da presente pesquisa é investigar o respeito à marca do destino turístico Natal-RN, Brasil, por meio da Teoria *Lovemarks*. O estudo, de caráter quantitativo descritivo, se propôs a testar um modelo teórico com base nas dimensões da Teoria *Lovemarks*, sendo elas: confiança, reputação, performance e respeito à marca. Os dados foram coletados por meio de uma *survey online* criada na plataforma *Google Forms*, que obteve 285 respostas válidas. As análises foram feitas com auxílio dos softwares IBM SPSS Statistics versão 22 e SmartPLS 3. Os resultados mostraram que todas as hipóteses da pesquisa foram suportadas, validando a aplicação da Teoria *Lovemarks* em destino turístico. Sobre o construto 'respeito à marca', os achados do estudo indicaram maior relação dele com a dimensão 'confiança' (coeficiente estrutural = 0,481). As variáveis latentes 'confiança', 'reputação' e 'performance' explicam 60,10% do respeito à marca em âmbito de destino turístico. Do ponto de vista teórico, o estudo contribui fornecendo subsídios para que o modelo proposto seja replicado em outros destinos. Em termos gerenciais, a pesquisa sugere ações para desenvolver uma gestão de marca de destino pautada na oferta de elementos que garantam uma experiência positiva do viajante no local.

Palavras-chave: Teoria *Lovemarks*; Destino turístico; Respeito à marca; Marca de destino.

¹ O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

² Doutorando em Turismo pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo (PPGTUR) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Mestre em Turismo pelo PPGTUR/UFRN. Bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5265845005892287> E-mail: william.queirozb@hotmail.com

³ Pós-Doutorado em Comunicação Estratégica pela Universidade Autônoma de Barcelona (UAB). Professora Associada da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Membro permanente do PPGTUR/UFRN. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8015374156967844> E-mail: lissaferreira.iadb@yahoo.es