



N.º: _____ NOME: _____

Instruções:

- Não é permitido retirar o agrafo das folhas da prova;
 - A Resolução da prova é feita sem qualquer tipo de consulta;
 - O Exame é composto por 4 grupos de questões (a responder no exame);
 - Observe que em cima da sua secretária apenas se encontra uma esferográfica, um documento de identificação e esta prova;
 - Confirme que o seu telefone está desligado e guardado;
 - Certifique-se que preenche o número de aluno e nome quando solicitado e que rubrica as restantes folhas da prova.
- Responda às questões assumindo um nível de significância de $\alpha=5\%$.

Q1 Considere as seguintes 4 questões, extraídas de um questionário sobre a qualidade do serviço prestado por uma companhia aérea. Efetue a respetiva codificação. (2 valores: 0,5 x 4) [tempo recomendado: 5 minutos]

1.1 Selecione a opção que melhor caracteriza o seu tipo de viajante ☐
Negócios ☐ Lazer – Sozinho ☐ Lazer – Casal ☐ Lazer -
Família

1.2 Qual o seu grau de satisfação com a companhia aérea?
Insatisfeito ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Satisfeito

1.3 Recomendaria esta companhia aérea? ☐ Sim ☐ Não

1.4 Da seguinte lista, quais são os atributos que considera mais relevantes numa companhia aérea? (Selecionar no máximo 3 opções)

☐ Seat Comfort ☐ Cabin Staff Service ☐ Food & Beverages
☐ Inflight Entertainment ☐ Ground Service ☐ Wifi & Connectivity ☐ Value For Money

Q2 Na análise dos resultados de um estudo de mercado sobre a satisfação dos passageiros de uma companhia aérea, foi obtido o *output* abaixo apresentado.

[tempo recomendado: 25 minutos]

Rating – satisfação global com a companhia aérea (1 – extremamente insatisfeito a 10 – extremamente satisfeito)

Traveller – tipo de viajante: business, couple leisure, family leisure e solo leisure.



Table 1. Demographic Characteristics				
	Age	Gender	Ethnicity	Religion
Mean	35.5	Male	White	Protestant
SD	10.2	Female	Black	Catholic
Range	18-65	Male	White	Protestant
Median	35.5	Female	Black	Catholic

[illegible]

2.1 Identifique e justifique o teste de hipóteses utilizado (2 valores).

2.2. Formule a hipótese nula e alternativa. (1 valor)

2.3. Comente os resultados. (3 valores)

2.4. Suponha que pretende analisar a relação entre a avaliação do rating global (1 - extremamente insatisfeito a 10 – extremamente satisfeito) e a avaliação das seguintes variáveis - Seat Comfort, Cabin Staff Service, Food & Beverages, Inflight Entertainment, Ground Service, Wifi & Connectivity and Value For Money (1- insatisfeito a 5 – satisfeito). Que teste estatístico escolheria? Justifique. (1 valor)

2.5. Suponha que pretende analisar a relação entre a variável traveller type – Business, Couple Leisure, Solo Leisure e Family Leisure e a recomendação da companhia aérea (Sim, Não). Que teste estatístico escolheria? Formule a hipótese nula e alternativa. (1 valor)

Q3. Considere as seguintes variáveis, extraídas de um estudo de mercado sobre a satisfação com uma companhia aérea. [tempo recomendado: 15 minutos]

Recommended - (1- recomendo a 0 – não recomendo)

Seat Comfort, Cabin Staff Service, Food & Beverages, Inflight Entertainment, Ground Service, Wifi & Connectivity and Value For Money - (1- insatisfeito a 5 – satisfeito).

A partir destas variáveis, foi obtido o seguinte *output*.



3.1Avalie a qualidade global do modelo. (2 valores)

3.2 Identifique as variáveis explicativas estatisticamente significativas; justifique. (1 valor)

3.3 Interprete o valor do coeficiente das variáveis explicativas estatisticamente significativas (3 valores)

Q4. Considere o output abaixo, estimado com o método PLS-SEM, em que:

- IBT – Impulse Buying Tendency
- IBB – Impulse Buying Behavior
- Mind – Mindfulness
- Selfaccept – Self Acceptance
- Selfesteem – Self Esteem

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
IBT	0,848	0,878	0,897	0,686
Mindf	0,848	0,855	0,884	0,523
Selfaccept	0,658	0,739	0,849	0,738
Selfesteem	0,870	0,877	0,900	0,562

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	p values
IBT -> IBB	-0,185	-0,186	0,078	2,366	0,018
Mindf -> IBB	-0,068	-0,070	0,085	0,808	0,419
Mindf -> IBT	0,219	0,223	0,095	2,312	0,021
Mindf -> Selfaccept	0,555	0,562	0,046	11,999	0,000
Mindf -> Selfesteem	0,645	0,653	0,040	16,328	0,000
Selfaccept -> IBT	0,022	0,022	0,109	0,200	0,842
Selfesteem -> IBT	0,002	0,007	0,120	0,020	0,984

4.1 Comente os resultados apresentados para o modelo de medida. (2 valores)

4.2 Com base nos resultados para o modelo estrutural, represente graficamente o modelo conceptual e identifique as hipóteses subjacentes. (2 valores)