

## Bibliografía

- Alexandris, K., Dimitridais, N. & Kasiara, A. (2001). The behavioural consequences of perceived service quality: an exploratory study in the context of private fitness clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly*, 1, 280-299.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsozbatzoudis, C. & Grouios, G. (2004). An empirical investigation of relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- Alonso, D., Rial, J. & Rial, A. (2013) Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 143-150.
- Brady, M. K. & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49.
- Chang, K. & Chelladurai, P. (2003). System-based quality dimensions in fitness services: development of the scale of quality. *The Service Industries Journal*, 23 (5), 65-83.
- Farrel, A., Souchon, A. & Durden, G. (2001) Service encounter conceptualization: employees' service behaviours and customers' service quality perceptions. *Journal of Marketing Management*, 17, 577-593.
- García, J.; Cepeda, G. & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319.
- Howat, G. & Murray, D. (2002). The role of critical incidents to complement service quality information for a sport and leisure centre. *European Sport Management Quarterly*, 2, 23-46.
- Kim, D. & Kim, S. Y. (1995). QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Ko, Y. J. & Pastore, D. L. (2004). Current Issues and Conceptualizations of Service Quality in the Recreation Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly*, 13, 154-166.
- Ko, Y. J. & Pastore, D. L. (2005). A Hierarchical Model of Service Quality for the Recreational Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly* 14, 84-97.
- Lasunción, F.J. (2012). El factor rho+ y la ISO-Empatía como norma de excelencia en servicios deportivos. Como afrontar la formación del personal en instalaciones deportivas: un reto para los gestores. *Revista Andaluza de Documentación sobre el Deporte*, 4, 1-8.
- Martínez, J.A. & Martínez, L. (2008). La calidad percibida en servicios deportivos; mapas conceptuales de marca. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte* 9(35), 232-253.
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Tamayo, J.A, Nuviala, R., Álvarez, J. & Fernández-Martínez, A. (2013). Diseño y análisis del cuestionario de valoración de servicios deportivos (EPOD2). *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 13(51), 419-436.
- Nuviala, A., Tamayo, J.A., Fernández, A., Pérez-Turpin, J.A. & Nuviala, R. (2011). Calidad del servicio deportivo en la edad escolar desde una doble perspectiva. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte* 11(42), 220-235.
- Papadimitriou, D. A. & Karteliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a re-examination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9 (3), 157-163.