

Abstrakt

Název: Hodnocení kvality služeb fitness klubu Fit Effect | Fitness & Wellness

Cíle: Hlavním cílem této diplomové práce je provedení marketingového výzkumu hodnocení kvality poskytovaných služeb ve fitness klubu Fit Effect | Fitness & Wellness. Výzkum je proveden prostřednictvím dotazníkového šetření, které vychází z Bradyho modelu. Dalším cílem je ověření reliability jednotlivých otázek v dotazníku pomocí statistické metody faktorové analýzy.

Metody: K provedení výzkumu byla zvolena primární metoda sběru dat písemného dotazování, jehož struktura je inspirována Bradyho modelem. Další aplikovanou metodou bylo přímé pozorování v prostředí fitness klubu Fit Effect | Fitness & Wellness a také realizace strukturovaného interview s otevřenými otázkami. Pro ověření reliability jednotlivých otázek v dotazníku byla použita statistická metoda faktorové analýzy.

Výsledky: Výsledky výzkumu jsou znázorněny pomocí grafů, klasifikačních křížů a tabulek. Na základě získaných výsledků byly vytvořeny návrhy a doporučení pro fitness klub Fit Effect | Fitness & Wellness, které by v budoucnu měly vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb a navýšení počtu spokojených a loajálních zákazníků.

Klíčová slova: sportovní služby, zákazník, kvalita, spokojenost, faktorová analýza