

## **Abstrakt**

- Název:** Analýza spokojenosti zákazníků Aquaparku Příbram
- Cíle:** Hlavním cílem této práce je provedení obsahové i statistické analýzy dat, které byly získány přímo od zákazníků Aquaparku Příbram. Prioritní výzkumným vzorkem byli zákazníci z řad veřejnosti. Sekundární výzkumný vzorek tvořili trenéři sportovních klubů, které využívají Aquapark Příbram ke své činnosti.
- Metody:** Data od primárního výzkumného vzorku byla získávána pomocí dotazníku založeného na australském modelu kvality služeb a spokojenosti zákazníka, CERM-CSQ. Data získaná od sekundárního vzorku byly získávány pomocí rozhovorů s návodem. Tento návod obsahově vycházel z našeho dotazníku. Získaná kvantitativní data byla poté podrobena faktorové a korelační analýze.
- Výsledky:** Z obsahové analýzy získaných dat jasně vyplynuly největší nedostatky kvality nabízených služeb. Statistická analýza pak ukázala, že některé atributy kvality služeb mají větší vliv na spokojenost zákazníka než jiné. Zmíněné nedostatky jsou spjaty právě s těmito vlivnějšími atributy. Na základě získaných výsledků pak byla formulována doporučení pro zvýšení spokojenosti zákazníků Aquaparku Příbram.
- Klíčová slova:** spokojenost zákazníků, kvalita služeb, Aquapark Příbram, model CSQ, faktorová analýza