

Abstrakt:

Předmětem této diplomové práce je téma zákaznické spokojenosti, a to zejména popis a zjištění těch atributů, které ji podstatně ovlivňují. V empirické části je výzkum orientován v kontextu spokojenosti zákazníků se službami mobilních operátorů.

Teoretická část obsahuje popis skutečnosti, v jakém kontextu se psychologie zabývá jevem spokojenosti. Spokojenost je popsána v kontextu životní spokojenosti, pracovní spokojenosti a poté je největší část věnována spokojenosti orientované na spotřebitele a zákazníky. Teoretická část si všímá nejednotností definic mezi jednotlivými autory a dále se zaměřuje na teorie zabývající se vnímáním kvality služeb, vlivem očekávání a dalších aspektů zákaznické spokojenosti. V závěru teoretické části je pozornost věnována zjišťování důležitosti jejích jednotlivých aspektů, a to z dvojího pohledu: z dopadu jednotlivých atributů na celkovou spokojenost a z vnímání důležitosti jednotlivých atributů na individuální úrovni.

V praktické části se práce zaměřuje na zjištění dopadů jednotlivých atributů na celkovou spokojenost zákazníků se službami operátorů telekomunikačních služeb. Ke zjištění důležitosti jednotlivých atributů je využito mnohonásobné lineární regrese.