

Lesebeispiel zu den Tabellen Kundenmonitor Deutschland - Benchmarking-Report



Branchengruppe: Gewichtung der einzelnen Branchen entsprechend der jeweiligen Nutzerreichweiten

	Finanzdienstleister	Banken und Sparkassen	Bausparkassen
Basis ungewichtet	31.352	5.057	3.204
Basis gewichtet ¹	40.311	10.896	4.024
keine Angabe (%)	4,8	2,4	6,2
Basis gültig	38.363	10.630	3.774
vollkommen zufrieden (=1)	12,8	13,8	11,3
sehr zufrieden (=2)	22,2	20,8	20,9
zufrieden (=3)	50,4	49,2	58,8
weniger zufrieden (=4)	11,1	12,9	7,0
unzufrieden (=5)	3,4	3,3	2,0
Summe	100,0	100,0	100,0
Top-2 ²	35,0	34,6	32,2
Bottom-2 ³	14,6	16,2	9,0
Mittelwert ⁴	2,70	2,71	2,68
Standardabweichung ⁵	0,95	0,97	0,84
Korr. mit Globalzufriedenheit ⁶	0,52	0,50	0,56
Korr. mit Weiterempfehlung ⁶	0,51	0,49	0,51
Korr. mit Wiederkauf/-wahl ⁶	0,52	0,51	0,54
Korr. mit Wettbewerbsvorteile ⁶	0,47	0,45	0,47

- Anzahl Befragte absolut
- Basis nach Gewichtung der Befragten entsprechend der soziodemographischen Merkmale
- 6,2 % der Befragten haben auf die Frage keine Antwort gegeben
- Verbleibende Basis (gewichtet, ohne „keine Angabe“-Anteil)
- Häufigkeit: 11,3 % der Befragten sind „vollkommen zufrieden“, 20,9 % sind „sehr zufrieden“, usw.
- Prozentsumme der gültigen Antworten
- Zusammenfassung der beiden obersten/untersten Kategorien = „Überzeugte Kunden“/„Enttäuschte Kunden“
- Mittelwert auf der Skala von „vollkommen zufrieden“ = „1“ bis „unzufrieden“ = „5“
- Maß für die Streuung der Ergebnisse in der Stichprobe
- Korrelation des ausgewerteten Merkmals mit dem angegebenen Merkmal (Pearson's R)