

Contents

Appendix 5 Results of exploratory factor analysis: sales staff	2
Factor Analysis – Loyalitätsitems – Franchisepartner	2
Factor Analysis – Shopbetreuung– Franchisepartner	3
Factor Analysis – Shopbetreuung– Franchisepartner	5
Factor Analysis – Shopbetreuung– Filialleiter	6
Factor Analysis – Sales Support– Franchisepartner	8
Factor Analysis – Sales Support– Filialleiter.....	9
Factor Analysis – MAUI– Franchisepartner	10
Factor Analysis – MAUI– Filialleiter	11
Factor Analysis – MAUI Bedienung – Franchisepartner	12
Factor Analysis – MAUI Bedienung – Filialleiter	13
Factor Analysis – Kassensystem – Filialleiter.....	14
Factor Analysis – Schulungen – Franchisepartner	15
Factor Analysis – Schulungen – Filialleiter	17
Factor Analysis – Promotionunterstützung – Filialleiter.....	19
Factor Analysis – Gerätetausch, Repairservice – Franchisepartner	20
Factor Analysis – Gerätetausch, Repairservice – Filialleiter	21
Factor Analysis – Provisionsmodell – Franchisepartner	22
Factor Analysis – Vergütung – Filialleiter.....	24
Factor Analysis – Leistungsprogramm.....	26
Factor Analysis – Produkte und Hardware – Filialleiter	28
Factor Analysis – Shop innen– Franchisepartner	30
Factor Analysis – Shop innen– Filialleiter	31
Factor Analysis – Shop innen– Filialleiter – 3 Faktoren.....	32
Factor Analysis – Shopausstattung Personal– Filialleiter	33
Appendix 6 Results of exploratory factor analysis: shop visitors	34
Factor Analysis – Gesamtzufriedenheit und Loyalität– Franchisepartner	34
Factor Analysis – Gesamtzufriedenheit und Loyalität– Filialleiter	35
Factor Analysis – Kundenzufriedenheitsdimensionen– Franchisepartner.....	36
Factor Analysis – Kundenzufriedenheitsdimensionen– Filialleiter.....	37
Appendix 7 Results of exploratory factor analysis: customers	38
Factor Analysis – Gesamtzufriedenheit und Loyalität– Franchisepartner	38
Factor Analysis – Gesamtzufriedenheit und Loyalität– Filialleiter	39
Factor Analysis – Kundenzufriedenheitsdimensionen – Franchisepartner.....	40
Factor Analysis – Kundenzufriedenheitsdimensionen – Filialleiter.....	41
Appendix 8 Multi-structural equation modelling: sales staff.....	42
Standardized Total Effects (Group number 1 – Default model).....	46
Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)	52
Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)	53
Appendix 9 Multi-structural equation modelling: shop visitors	54
Appendix 10 Multi-structural equation modelling: customers	60

Appendix 5

Results of exploratory factor analysis: sales staff

Factor Analysis – Loyalitätsitems – Franchisepartner

Total Variance Explained ^a						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,007	66,783	66,783	4,007	66,783	66,783
2	,613	10,222	77,005			
3	,514	8,573	85,578			
4	,416	6,932	92,509			
5	,287	4,784	97,293			
6	,162	2,707	100,000			

Component Matrix ^{a,b}	
	Component 1
A3b Frage A3: Wie sehr koennen Sie folgenden Aussagen zustimmen? Haette ich noch einmal die Wahl, Franchise-Nehmer zu werden, wuerde ich mich wieder fuer mobilcom-debitel entscheiden.	,900
A3a Frage A3: Wie sehr koennen Sie folgenden Aussagen zustimmen? Ich habe die richtige Entscheidung getroffen, bei mobilcom-debitel Partner zu werden.	,889
A3c Frage A3: Wie sehr koennen Sie folgenden Aussagen zustimmen? Ich plane bei Vertragsende, den Franchisevertrag mit mobilcom-debitel zu verlaengern.	,828
A3e Frage A3: Wie sehr koennen Sie folgenden Aussagen zustimmen? Wenn mich Freunde danach fragen, wuerde ich mobilcom-debitel als Franchisepartner weiterempfehlen.	,808
A3f Frage A3: Wie sehr koennen Sie folgenden Aussagen zustimmen? Im Vergleich zu anderen Anbietern (den Konkurrenten von mobilcom-debitel) ist mobilcom-debitel der bessere Partner.	,737
A3d Frage A3: Wie sehr koennen Sie folgenden Aussagen zustimmen? Ich habe schon oft daran gedacht, aus dem mobilcom-debitel System auszusteigen.	-,726

Factor Analysis -- Loyalitätsitems -- Filialleiter

Total Variance Explained ^a						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,451	69,015	69,015	3,451	69,015	69,015
2	,566	11,323	80,338			
3	,438	8,755	89,093			
4	,330	6,608	95,701			
5	,215	4,299	100,000			

Factor Analysis – Shopbetreuung– Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
B1a Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Regionalleitung	1,000	,669
B1b Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Gebietsleitung	1,000	,811
B1c Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Shopbetreuung (Tel. 0800-0694200)	1,000	,684
B1e Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Shopinfo/Partnerinfo	1,000	,608
B1f Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - MAUI als Informations- und Kommunikationsplattform	1,000	,511
B1h Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Schulungsmoeglichkeiten	1,000	,501
B1i Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Promotioneinsaetze	1,000	,600
B1j Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Kundenbetreuung	1,000	,664
B1k Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Verkaufsunterstuetzende Unterlagen	1,000	,723
B1l Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Repairservice	1,000	,446

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,786	37,861	37,861	3,786	37,861	37,861	2,805	28,052	28,052
2	1,367	13,673	51,533	1,367	13,673	51,533	1,920	19,197	47,249
3	1,064	10,637	62,170	1,064	10,637	62,170	1,492	14,921	62,170
4	,858	8,577	70,748						
5	,692	6,919	77,667						
6	,587	5,868	83,535						
7	,542	5,420	88,955						
8	,467	4,673	93,628						
9	,410	4,099	97,727						
10	,227	2,273	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
B1k Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Verkaufsunterstuetzende Unterlagen	,847		
B1e Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Shopinfo/Partnerinfo	,730		
B1i Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Promotionsentsätze	,727		
B1f Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - MAUI als Informations- und Kommunikationsplattform	,578	,419	
B1h Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Schulungsmoeglichkeiten	,565		,356
B1j Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Kundenbetreuung		,810	
B1c Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Shopbetreuung (Tel. 0800-0694200)		,791	
B1l Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Repairservice	,405	,526	
B1b Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Gebietsleitung			,884
B1a Frage B1: Wie gut fuehlen Sie sich von ... bei Ihrer Arbeit unterstuetzt? - Regionalleitung	,428		,686

Factor Analysis – Shopbetreuung– Franchisepartner**Communalities^a**

	Initial	Extraction
B3_1a Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Besuchshaeufigkeit	1,000	,589
B3_1b Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Fachkompetenz	1,000	,887
B3_1c Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Problemloesungsfahigkeit	1,000	,809
B3_1d Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Freundlichkeit	1,000	,679
B3_2a Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Besuchshaeufigkeit	1,000	,717
B3_2b Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Fachkompetenz	1,000	,803
B3_2c Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Problemloesungsfahigkeit	1,000	,781
B3_2d Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Freundlichkeit	1,000	,708

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,145	51,812	51,812	4,145	51,812	51,812	2,993	37,415	37,415
2	1,827	22,832	74,644	1,827	22,832	74,644	2,978	37,229	74,644
3	,612	7,646	82,291						
4	,448	5,596	87,887						
5	,375	4,685	92,572						
6	,308	3,847	96,419						
7	,194	2,420	98,839						
8	,093	1,161	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component	
	1	2
B3_2b Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Fachkompetenz	,852	
B3_2a Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Besuchshaeufigkeit	,845	
B3_2c Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Problemloesungsfahigkeit	,844	
B3_2d Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Freundlichkeit	,835	
B3_1b Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Fachkompetenz		,898
B3_1c Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Problemloesungsfahigkeit		,876
B3_1d Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Freundlichkeit		,822
B3_1a Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Besuchshaeufigkeit		,756

Factor Analysis – Shopbetreuung– Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
B3_1a Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Besuchshaeufigkeit	1,000	,486
B3_1b Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Fachkompetenz	1,000	,754
B3_1c Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Problemloesungsfaeahigkeit	1,000	,763
B3_1d Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Freundlichkeit	1,000	,615
B3_2a Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Besuchshaeufigkeit	1,000	,569
B3_2b Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Fachkompetenz	1,000	,757
B3_2c Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Problemloesungsfaeahigkeit	1,000	,809
B3_2d Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Freundlichkeit	1,000	,689

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,747	46,841	46,841	3,747	46,841	46,841	2,808	35,099	35,099
2	1,696	21,196	68,037	1,696	21,196	68,037	2,635	32,937	68,037
3	,653	8,168	76,205						
4	,567	7,084	83,289						
5	,466	5,831	89,119						
6	,371	4,635	93,754						
7	,298	3,723	97,477						
8	,202	2,523	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component	
	1	2
B3_2c Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Problemlösungsfähigkeit	,883	
B3_2b Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Fachkompetenz	,840	
B3_2d Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Freundlichkeit	,821	
B3_2a Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - GEBIETSLEITUNG - Besuchshäufigkeit	,743	
B3_1b Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Fachkompetenz		,860
B3_1c Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Problemlösungsfähigkeit		,854
B3_1d Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Freundlichkeit		,770
B3_1a Frage B3: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Aussendienstes? - REGIONALLEITUNG - Besuchshäufigkeit		,678

Factor Analysis – Sales Support– Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
B4a Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Erreichbarkeit	1,000	,991
B4b Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Fachkompetenz	1,000	,855
B4c Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Problemlösungsfähigkeit	1,000	,851
B4d Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Freundlichkeit	1,000	,704
B5a Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Relevanz der Informationen	1,000	,727
B5b Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Aktualität der Informationen	1,000	,738
B5c Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Qualität der Informationen	1,000	,805
B5d Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Umfang der Informationen	1,000	,764
B5e Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Häufigkeit der Informationen	1,000	,642

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,512	50,129	50,129	4,512	50,129	50,129	3,614	40,158	40,158
2	1,794	19,930	70,059	1,794	19,930	70,059	2,458	27,314	67,472
3	,771	8,571	78,630	,771	8,571	78,630	1,004	11,158	78,630
4	,522	5,800	84,431						
5	,401	4,460	88,891						
6	,313	3,478	92,369						
7	,304	3,376	95,745						
8	,208	2,308	98,052						
9	,175	1,948	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
B5c Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Qualität der Informationen	,866		
B5d Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Umfang der Informationen	,848		
B5b Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Aktualität der Informationen	,846		
B5a Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Relevanz der Informationen	,821		
B5e Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Häufigkeit der Informationen	,789		
B4b Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Fachkompetenz		,903	
B4c Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Problemlösungsfähigkeit		,896	
B4d Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Freundlichkeit		,783	
B4a Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Erreichbarkeit			,960

Factor Analysis – Sales Support– Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
B4a Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Erreichbarkeit	1,000	,957
B4b Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Fachkompetenz	1,000	,826
B4c Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Problemlösungsfähigkeit	1,000	,827
B4d Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Freundlichkeit	1,000	,778
B5a Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Relevanz der Informationen	1,000	,684
B5b Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Aktualität der Informationen	1,000	,690
B5c Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Qualität der Informationen	1,000	,800
B5d Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Umfang der Informationen	1,000	,745
B5e Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Häufigkeit der Informationen	1,000	,634

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,911	43,457	43,457	3,911	43,457	43,457	3,506	38,955	38,955
2	2,185	24,272	67,730	2,185	24,272	67,730	2,373	26,369	65,324
3	,845	9,387	77,117	,845	9,387	77,117	1,061	11,793	77,117
4	,490	5,447	82,564						
5	,413	4,584	87,148						
6	,383	4,251	91,399						
7	,362	4,027	95,426						
8	,214	2,375	97,802						
9	,198	2,198	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
B5c Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Qualität der Informationen	,874		
B5d Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Umfang der Informationen	,847		
B5b Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Aktualität der Informationen	,824		
B5a Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Relevanz der Informationen	,816		
B5e Frage B5: Wie zufrieden sind Sie mit der mobilcom-debitel Shopinfo/Tagesmail//Shopinfo/Partnerinfo? - Häufigkeit der Informationen	,790		
B4d Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Freundlichkeit		,880	
B4c Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Problemlösungsfähigkeit		,870	
B4b Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Fachkompetenz		,859	
B4a Frage B4: Wie zufrieden sind Sie mit der Shopbetreuung hinsichtlich - Erreichbarkeit			,948

Factor Analysis – MAUI– Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
b6_1a_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Aktualität der Informationen	1,000	,907
b6_1b_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Relevanz der Informationen	1,000	,868
b6_1c_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Umfang der abgedeckten Informationen	1,000	,855
b6_1d_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Transparenz der Kundenvorteile (z.B. Startguthaben, Grundgebührenbefreiung)	1,000	,774
b6_1e_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Möglichkeit der Forumsnutzung	1,000	,911
b6_1f_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Zuverlässigkeit / Stabilität des Systems	1,000	,919

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,310	55,174	55,174	3,310	55,174	55,174	2,630	43,828	43,828
2	,997	16,619	71,793	,997	16,619	71,793	1,325	22,079	65,907
3	,927	15,458	87,251	,927	15,458	87,251	1,281	21,343	87,251
4	,402	6,707	93,958						
5	,224	3,732	97,690						
6	,139	2,310	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
b6_1a_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Aktualität der Informationen	,927		
b6_1b_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Relevanz der Informationen	,907		
b6_1c_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Umfang der abgedeckten Informationen	,886		
b6_1e_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Möglichkeit der Forumsnutzung		,940	
b6_1d_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Transparenz der Kundenvorteile (z.B. Startguthaben, Grundgebührenbefreiung)	,343	,598	,547
b6_1f_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Zuverlässigkeit / Stabilität des Systems			,947

Factor Analysis – MAUI– Filialleiter**Communalities^a**

	Initial	Extraction
b6_1a_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Aktualität der Informationen	1,000	,835
b6_1b_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Relevanz der Informationen	1,000	,828
b6_1c_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Umfang der abgedeckten Informationen	1,000	,831
b6_1d_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Transparenz der Kundenvorteile (z.B. Startguthaben, Grundgebührenbefreiung)	1,000	,825
b6_1e_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Möglichkeit der Forumsnutzung	1,000	,706
b6_1f_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Zuverlässigkeit / Stabilität des Systems	1,000	,995

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,638	60,626	60,626	3,638	60,626	60,626	2,420	40,326	40,326
2	,826	13,772	74,398	,826	13,772	74,398	1,548	25,796	66,122
3	,556	9,260	83,658	,556	9,260	83,658	1,052	17,537	83,658
4	,478	7,972	91,630						
5	,256	4,261	95,891						
6	,247	4,109	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
b6_1a_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Aktualität der Informationen	,861		
b6_1c_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Umfang der abgedeckten Informationen	,856		
b6_1b_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Relevanz der Informationen	,849		
b6_1d_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Transparenz der Kundenvorteile (z.B. Startguthaben, Grundgebührenbefreiung)		,855	
b6_1e_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Möglichkeit der Forumsnutzung	,340	,727	
b6_1f_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - Zuverlässigkeit / Stabilität des Systems			,948

Factor Analysis – MAUI Bedienung – Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
b6_2a_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Auftragserfassung Mobilfunk grüne Karte	1,000	,632
b6_2b_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Bestandskundenbetreuung	1,000	,685
b6_2c_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Preisabfrage Tarif- Gerät-Kombination	1,000	,534

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,850	61,683	61,683	1,850	61,683	61,683
2	,664	22,123	83,807			
3	,486	16,193	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
b6_2b_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Bestandskundenbetreuung	,828
b6_2a_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Auftragserfassung Mobilfunk grüne Karte	,795
b6_2c_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Preisabfrage Tarif- Gerät-Kombination	,731

Factor Analysis – MAUI Bedienung – Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
b6_2a_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Auftragserfassung Mobilfunk grüne Karte	1,000	,728
b6_2b_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Bestandskundenbetreuung	1,000	,751
b6_2c_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Preisabfrage Tarif- Gerät-Kombination	1,000	,563

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,042	68,074	68,074	2,042	68,074	68,074
2	,604	20,146	88,220			
3	,353	11,780	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
b6_2b_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Bestandskundenbetreuung	,867
b6_2a_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Auftragserfassung Mobilfunk grüne Karte	,853
b6_2c_recm Zufriedenheit Informationsportal MAUI - BEDIENUNGSFREUNDLICHKEIT - Preisabfrage Tarif-Gerät- Kombination	,751

Factor Analysis – Kassensystem – Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
b7a_rec Zufriedenheit Kassensystem - Auftragserfassung weiße Karte T-Mobile	1,000	,766
b7b_rec Zufriedenheit Kassensystem - Auftragserfassung weiße Karte E-Plus	1,000	,625
b7c_rec Zufriedenheit Kassensystem - Abfrage Tarif-Geräte-Preis weiße Karte	1,000	,642

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,033	67,759	67,759	2,033	67,759	67,759
2	,592	19,725	87,484			
3	,375	12,516	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
b7a_rec Zufriedenheit Kassensystem - Auftragserfassung weiße Karte T-Mobile	,875
b7c_rec Zufriedenheit Kassensystem - Abfrage Tarif-Geräte-Preis weiße Karte	,801
b7b_rec Zufriedenheit Kassensystem - Auftragserfassung weiße Karte E-Plus	,791

Factor Analysis – Schulungen – Franchisepartner**Communalities^a**

	Initial	Extraction
b8_1a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop	1,000	,911
b8_2a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop	1,000	,916
b8_3a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop	1,000	,896
b8_1b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - Online	1,000	,907
b8_2b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - Online	1,000	,934
b8_3b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - Online	1,000	,871
b8_1c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	1,000	,950
b8_2c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	1,000	,953
b8_3c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	1,000	,966

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,838	53,753	53,753	4,838	53,753	53,753	2,903	32,251	32,251
2	2,419	26,880	80,633	2,419	26,880	80,633	2,731	30,342	62,593
3	1,048	11,646	92,279	1,048	11,646	92,279	2,672	29,685	92,279
4	,197	2,187	94,466						
5	,169	1,879	96,345						
6	,141	1,568	97,913						
7	,083	,926	98,840						
8	,062	,694	99,534						
9	,042	,466	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
b8_3c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	,964		
b8_2c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	,958		
b8_1c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	,953		
b8_1b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - Online		,931	
b8_2b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - Online		,928	
b8_3b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - Online		,871	,336
b8_3a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop			,894
b8_2a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop			,886
b8_1a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop		,308	,875

Factor Analysis – Schulungen – Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
b8_1a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop	1,000	,833
b8_2a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop	1,000	,845
b8_3a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop	1,000	,843
b8_1b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - Online	1,000	,780
b8_2b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - Online	1,000	,806
b8_3b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - Online	1,000	,696
b8_1c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	1,000	,894
b8_2c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	1,000	,921
b8_3c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	1,000	,852

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,172	46,353	46,353	4,172	46,353	46,353	2,670	29,670	29,670
2	2,010	22,336	68,689	2,010	22,336	68,689	2,506	27,844	57,514
3	1,288	14,314	83,003	1,288	14,314	83,003	2,294	25,489	83,003
4	,469	5,216	88,219						
5	,380	4,224	92,443						
6	,271	3,008	95,451						
7	,158	1,757	97,208						
8	,156	1,730	98,938						
9	,096	1,062	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
b8_2c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	,940		
b8_1c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	,928		
b8_3c_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - Schulungszentren Erfurt/Oberkraemer	,885		
b8_1a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop		,879	
b8_3a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop		,878	
b8_2a_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - vor Ort, im Shop		,874	
b8_2b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - RELEVANZ DER SCHULUNGEN - Online			,880
b8_1b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - QUALITÄT DER SCHULUNGEN - Online			,874
b8_3b_recm Zufriedenheit Schulungsangebot - WIEDERHOLUNGSMÖGLICHKEITEN VON SCHULUNGEN - Online			,807

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,215	70,251	70,251	4,215	70,251	70,251
2	,668	11,136	81,387			
3	,484	8,071	89,458			
4	,285	4,742	94,200			
5	,214	3,570	97,770			
6	,134	2,230	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
b9f_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Attraktivität der Promotionaktionen	,896
b9c_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Qualität der Promotion-Organisation	,892
b9e_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Fachkompetenz der Promoter	,890
b9d_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Qualität der Promotionteams (z.B. Auftreten, Pünktlichkeit)	,841
b9b_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Verkaufseffizienz der Promotion-Einsätze	,816
b9a_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Häufigkeit der Promotion-Einsätze	,673

Factor Analysis – Promotionunterstützung – Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
b9a_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Häufigkeit der Promotion-Einsätze	1,000	,423
b9b_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Verkaufseffizienz der Promotion-Einsätze	1,000	,646
b9c_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Qualität der Promotion-Organisation	1,000	,738
b9d_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Qualität der Promotionteams (z.B. Auftreten, Pünktlichkeit)	1,000	,686
b9e_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Fachkompetenz der Promoter	1,000	,680
b9f_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Attraktivität der Promotionaktionen	1,000	,674

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,846	64,096	64,096	3,846	64,096	64,096
2	,727	12,116	76,212			
3	,485	8,092	84,304			
4	,371	6,176	90,480			
5	,329	5,479	95,959			
6	,242	4,041	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
b9c_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Qualität der Promotion-Organisation	,859
b9d_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Qualität der Promotionteams (z.B. Auftreten, Pünktlichkeit)	,828
b9e_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Fachkompetenz der Promoter	,824
b9f_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Attraktivität der Promotionaktionen	,821
b9b_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Verkaufseffizienz der Promotion-Einsätze	,803
b9a_rec Zufriedenheit Promotionunterstützung - Häufigkeit der Promotion-Einsätze	,650

Factor Analysis – Gerätetausch, Repairservice – Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
b10a_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Transparenz/Kommunikation des Status	1,000	,841
b10b_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Relevanz des Repairservices	1,000	,825
b10c_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Logistik Gerätetausch	1,000	,650

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,315	77,164	77,164	2,315	77,164	77,164
2	,488	16,261	93,426			
3	,197	6,574	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
b10a_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Transparenz/Kommunikation des Status	,917
b10b_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Relevanz des Repairservices	,908
b10c_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Logistik Gerätetausch	,806

Factor Analysis – Gerätetausch, Repairservice – Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
b10a_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Transparenz/Kommunikation des Status	1,000	,773
b10b_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Relevanz des Repairservices	1,000	,811
b10c_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Logistik Gerätetausch	1,000	,750

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,334	77,805	77,805	2,334	77,805	77,805
2	,379	12,642	90,447			
3	,287	9,553	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
b10b_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Relevanz des Repairservices	,901
b10a_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Transparenz/Kommunikation des Status	,879
b10c_rec Zufriedenheit Repairservice und dem Gerätetausch - Logistik Gerätetausch	,866

Factor Analysis – Provisionsmodell – Franchisepartner**Communalities^a**

	Initial	Extraction
c2a_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - Transparenz des bisherigen Provisions-Modells	1,000	,759
c2b_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - Vollständigkeit des bisherigen Modells	1,000	,862
c2c_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - Gültigkeitszeitraum des bisherigen Modells	1,000	,812
c2d_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - Transparenz der Abrechnung	1,000	,781
c2e_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - Credit-Verträgen	1,000	,814
c2f_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - Vertragsverlängerungen (VVL)	1,000	,589
c2g_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - DSL-Verträgen	1,000	,455
c2h_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - Prepaid-Bundles	1,000	,720
c2i_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - No Frills (klarmobil)	1,000	,811
c2j_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - HOEHE BZW. GUELTIGKEIT DES MENGENBONUS -b Credit-Verträgen	1,000	,915
c2k_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - HOEHE BZW. GUELTIGKEIT DES MENGENBONUS -DSL-Verträgen	1,000	,885
c2l_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - HOEHE BZW. GUELTIGKEIT DES MENGENBONUS - Gültigkeitszeitraum	1,000	,744

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,584	46,531	46,531	5,584	46,531	46,531	2,661	22,177	22,177
2	1,494	12,450	58,981	1,494	12,450	58,981	2,609	21,741	43,918
3	1,157	9,641	68,622	1,157	9,641	68,622	2,080	17,337	61,255
4	,914	7,613	76,235	,914	7,613	76,235	1,798	14,981	76,235
5	,770	6,413	82,649						
6	,613	5,108	87,757						
7	,405	3,374	91,130						
8	,302	2,521	93,651						
9	,278	2,317	95,968						
10	,226	1,883	97,851						
11	,161	1,339	99,190						
12	,097	,810	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component			
	1	2	3	4
c2b_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - Vollständigkeit des bisherigen Modells	,868			
c2c_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - Gültigkeitszeitraum des bisherigen Modells	,823		,362	
c2a_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - Transparenz des bisherigen Provisions-Modells	,740	,341		
c2j_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - HOEHE BZW. GÜLTIGKEIT DES MENGENBONUS -b Credit-Verträgen		,932		
c2k_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - HOEHE BZW. GÜLTIGKEIT DES MENGENBONUS -DSL-Verträgen		,885		
c2l_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - HOEHE BZW. GÜLTIGKEIT DES MENGENBONUS - Gültigkeitszeitraum	,428	,708		
c2i_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - No Frills (klarmobil)			,864	
c2h_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - Prepaid-Bundles			,683	,445
c2g_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - DSL-Verträgen			,570	,340
c2f_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - Vertragsverlängerungen (VVL)		,333	,468	,442
c2e_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - MARGE PRO STUECK - Credit-Verträgen				,835
c2d_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail? - Transparenz der Abrechnung	,539	,343		,611

Factor Analysis – Vergütung – Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
c2m_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe Credit	1,000	,849
c2n_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe VVL	1,000	,719
c2o_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe DSL	1,000	,825
c2p_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe Handys ohne Vertrag	1,000	,755
c2q_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe Zubehoer	1,000	,692
c2r_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe Wertgarantie	1,000	,766
c2s_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Transparenz des Basisbausteins	1,000	,811
c2t_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Relevanz/ Bedeutung des Basisbausteins	1,000	,814
c2u_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Gültigkeitszeitraum	1,000	,803
c2v_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Provisionshöhe	1,000	,766
c2w_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Transparenz	1,000	,809
c2x_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Relevanz	1,000	,844
c2y_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Gültigkeitszeitraum	1,000	,711
c2z_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Erreichbarkeit der Zielvorgaben	1,000	,708
c2_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - Grundgehalt	1,000	,405

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,819	52,126	52,126	7,819	52,126	52,126	3,130	20,868	20,868
2	1,496	9,973	62,098	1,496	9,973	62,098	3,006	20,043	40,911
3	1,110	7,403	69,501	1,110	7,403	69,501	2,814	18,763	59,674
4	,851	5,676	75,177	,851	5,676	75,177	2,325	15,503	75,177
5	,680	4,532	79,709						
6	,533	3,553	83,262						
7	,462	3,079	86,341						
8	,412	2,749	89,090						
9	,343	2,285	91,375						
10	,301	2,003	93,378						
11	,259	1,726	95,104						
12	,243	1,619	96,723						
13	,195	1,297	98,021						
14	,170	1,130	99,151						
15	,127	,849	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component			
	1	2	3	4
c2w_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Transparenz	,746	,448		
c2x_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Relevanz	,745	,492		
c2z_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Erreichbarkeit der Zielvorgaben	,741			,356
c2v_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Provisionshöhe	,735			,353
c2y_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - AKTIONSBAUSTEIN - Gültigkeitszeitraum	,627	,501		
c2s_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Transparenz des Basisbausteins		,835		
c2t_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Relevanz/ Bedeutung des Basisbausteins		,812		
c2u_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Gültigkeitszeitraum		,796		
c2r_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe Wertgarantie			,805	
c2q_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe Zubehoer			,799	
c2p_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe Handys ohne Vertrag			,785	
c2_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - Grundgehalt			,472	,316
c2o_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe DSL				,816
c2m_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe Credit	,357		,327	,756
c2n_rec Zufriedenheit Provisionsmodell der mobilcom-debitel im Detail - BASISBAUSTEIN - Provisionshöhe VVL			,442	,648

Factor Analysis – Leistungsprogramm

Communalities^a

	Initial	Extraction
c4a_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Punktebewertung Leistungspartnerprogramm	1,000	,503
c4b_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Marketingkostenzuschuss	1,000	,683
c4c_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Transparenz des Leistungspartnerprogramms	1,000	,643
c4d_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Praemienralleys	1,000	,614
c4e_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Partnerevents/ Partnerincentives	1,000	,644
c4f_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Finanzielle Unterstützungen aus dem Leistungspartnerprogramm	1,000	,709
c4g_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Höhe der Mietunterstützung	1,000	,468

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,265	60,922	60,922	4,265	60,922	60,922
2	,761	10,877	71,799			
3	,665	9,496	81,295			
4	,453	6,476	87,771			
5	,354	5,064	92,834			
6	,281	4,011	96,845			
7	,221	3,155	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
c4f_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Finanzielle Unterstützungen aus dem Leistungspartnerprogramm	,842
c4b_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Marketingkostenzuschuss	,826
c4e_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Partnerevents/ Partnerincentives	,803
c4c_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Transparenz des Leistungspartnerprogramms	,802
c4d_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Praemienralleys	,784
c4a_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Punktebewertung Leistungspartnerprogramm	,709
c4g_rec Zufriedenheit Leistungsprogramm bzw. Incentivemöglichkeiten - Höhe der Mietunterstützung	,684

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,973	39,823	39,823	5,973	39,823	39,823	3,277	21,846	21,846
2	1,511	10,077	49,899	1,511	10,077	49,899	2,883	19,223	41,069
3	1,486	9,905	59,805	1,486	9,905	59,805	2,185	14,566	55,634
4	,925	6,169	65,974	,925	6,169	65,974	1,551	10,339	65,974
5	,819	5,462	71,436						
6	,757	5,046	76,482						
7	,650	4,331	80,813						
8	,556	3,704	84,516						
9	,506	3,376	87,892						
10	,438	2,917	90,809						
11	,398	2,656	93,464						
12	,332	2,213	95,678						
13	,265	1,764	97,442						
14	,230	1,535	98,977						
15	,153	1,023	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component			
	1	2	3	4
d1m_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Credit Bundles	,862			
d1l_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit/Lieferfähigkeit von Handys (ohne Vertrag)	,841			
d1n_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Prepaid Bundles	,762	,322		
d1o_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Netbooks	,736	,326		
d1h_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer VVL- Geräte		,730		
d1a_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Handy-Sortiments		,713	,364	
d1f_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Handys ohne Vertrag		,649		
d1g_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Credit Bundles (Neugeschäft)		,547		
d1d_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Netbooksortiments	,432	,531		
d1c_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Prepaidbundles-Sortiments	,434	,443	,438	
d1e_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Zubehör-Sortiments			,797	
d1i_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Prepaid-Bundles			,722	,375
d1b_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Farbvielfalt innerhalb eines Modells	,312	,402	,538	-,360
d1k_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Massnahmenkoffer				,811
d1j_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Netbook-Bundles		,436	,434	,497

Factor Analysis – Produkte und Hardware – Filialleiter**Communalities^a**

	Initial	Extraction
d1a_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Handy-Sortiments	1,000	,617
d1b_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Farbvielfalt innerhalb eines Modells	1,000	,717
d1c_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Prepaidbundles-Sortiments	1,000	,706
d1d_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Netbooksortiments	1,000	,475
d1e_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Zubehör-Sortiments	1,000	,569
d1f_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Handys ohne Vertrag	1,000	,473
d1g_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Credit Bundles (Neugeschäft)	1,000	,606
d1h_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer VVL- Geräte	1,000	,437
d1i_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Prepaid-Bundles	1,000	,612
d1j_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Netbook-Bundles	1,000	,513
d1l_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit/Lieferfähigkeit von Handys (ohne Vertrag)	1,000	,773
d1m_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Credit Bundles	1,000	,817
d1n_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Prepaid Bundles	1,000	,703
d1o_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Netbooks	1,000	,615

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,755	33,966	33,966	4,755	33,966	33,966	2,396	17,116	17,116
2	1,415	10,106	44,071	1,415	10,106	44,071	2,319	16,567	33,683
3	1,295	9,251	53,322	1,295	9,251	53,322	2,060	14,714	48,397
4	1,169	8,347	61,669	1,169	8,347	61,669	1,858	13,272	61,669
5	,904	6,457	68,126						
6	,736	5,254	73,380						
7	,665	4,750	78,130						
8	,626	4,471	82,602						
9	,596	4,257	86,859						
10	,495	3,538	90,398						
11	,456	3,256	93,653						
12	,386	2,754	96,407						
13	,271	1,934	98,341						
14	,232	1,659	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component			
	1	2	3	4
d1m_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Credit Bundles	,835			
d1l_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit/Lieferfähigkeit von Handys (ohne Vertrag)	,762			,406
d1o_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Netbooks	,727			
d1n_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verfügbarkeit von Prepaid Bundles	,574	,572		
d1c_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Prepaidbundles-Sortiments		,815		
d1e_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Zubehör-Sortiments		,694		
d1d_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Netbooksortiments		,640		
d1j_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Netbook-Bundles			,678	
d1f_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Handys ohne Vertrag			,651	
d1i_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Prepaid-Bundles		,366	,635	
d1g_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer Credit Bundles (Neugeschäft)			,588	,493
d1h_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Verkaufspreise fuer VVL- Geräte			,462	,451
d1a_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Vielfalt des Handy-Sortiments				,732
d1b_rec Beurteilung im Hinblick auf Ihren möglichen Geschäftserfolg? - Farbvielfalt innerhalb eines Modells		,408		,725

Factor Analysis – Shop innen– Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
e1a_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung innen	1,000	,545
e1b_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung aussen	1,000	,618
e1c_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Lage des Shops	1,000	,617
e1d_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Groesse des Shops	1,000	,687
e1e_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Farbenwelt (gruen/weiss/anthrazit)	1,000	,555
e1f_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Anzahl Posterflaechen	1,000	,496
e1g_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Verfuegbarkeit von Dummies	1,000	,253

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,529	36,129	36,129	2,529	36,129	36,129	2,148	30,681	30,681
2	1,240	17,719	53,848	1,240	17,719	53,848	1,622	23,167	53,848
3	,924	13,195	67,042						
4	,798	11,397	78,439						
5	,578	8,256	86,695						
6	,512	7,317	94,012						
7	,419	5,988	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component	
	1	2
e1b_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung aussen	,763	
e1a_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung innen	,737	
e1e_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Farbenwelt (gruen/weiss/anthrazit)	,701	
e1f_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Anzahl Posterflaechen	,505	,491
e1g_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Verfuegbarkeit von Dummies	,501	
e1d_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Groesse des Shops		,817
e1c_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Lage des Shops		,783

Factor Analysis – Shop innen– Filialleiter**Communalities^a**

	Initial	Extraction
e1a_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung innen	1,000	,725
e1b_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung aussen	1,000	,608
e1c_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Lage des Shops	1,000	,698
e1d_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Groesse des Shops	1,000	,669
e1e_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Farbenwelt (gruen/weiss/anthrazit)	1,000	,585
e1f_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Anzahl Posterflaechen	1,000	,569
e1g_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Verfuegbarkeit von Dummies	1,000	,855

Total Variance Explained^a

Component	Eigenvalues			Sums of			of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,665	38,067	38,067	2,665	38,067	38,067	2,039	29,131	29,131
2	1,144	16,346	54,414	1,144	16,346	54,414	1,770	25,283	54,414
3	,900	12,858	67,272						
4	,746	10,660	77,932						
5	,620	8,854	86,786						
6	,504	7,204	93,990						
7	,421	6,010	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component	
	1	2
e1d_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Groesse des Shops	,818	
e1f_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Anzahl Posterflaechen	,670	,337
e1c_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Lage des Shops	,647	
e1e_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Farbenwelt (gruen/weiss/anthrazit)	,548	,372
e1a_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung innen		,746
e1b_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung aussen	,349	,694
e1g_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Verfuegbarkeit von Dummies		,693

Factor Analysis – Shop innen– Filialleiter – 3 Faktoren

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
e1a_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung innen	,833		
e1b_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Ladengestaltung aussen	,689		,301
e1e_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Farbenwelt (gruen/weiss/anthrazit)	,687		
e1c_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Lage des Shops		,809	
e1d_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Groesse des Shops		,733	
e1f_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Anzahl Posterflaechen	,453	,596	
e1g_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Verfuegbarkeit von Dummies			,911

Factor Analysis – Shopausstattung Personal– Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
e2a_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Anwesenheit der gleichzeitig im Verkauf taetigen Mitarbeiter	1,000	,535
e2b_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Qualifikation der Filial-Mitarbeiter	1,000	,722
e2c_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Teamgefuehl der Mitarbeiter im Shop	1,000	,627

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,884	62,786	62,786	1,884	62,786	62,786
2	,673	22,449	85,235			
3	,443	14,765	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
e2b_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Qualifikation der Filial-Mitarbeiter	,849
e2c_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Teamgefuehl der Mitarbeiter im Shop	,792
e2a_rec Beurteilung Shopausstattung und Personal - Anwesenheit der gleichzeitig im Verkauf taetigen Mitarbeiter	,731

Appendix 6

Results of exploratory factor analysis: shop visitors

Factor Analysis – Gesamtzufriedenheit und Loyalität– Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
B1rec Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Shop-Besuch?	1,000	,751
B3rec Würden Sie diesen Shop aufgrund Ihrer Erfahrungen Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?	1,000	,869
B4rec Würden Sie diesen Shop von mobilcom-debitel aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder besuchen?	1,000	,830

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,451	81,696	81,696	2,451	81,696	81,696
2	,365	12,171	93,866			
3	,184	6,134	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
B3rec Würden Sie diesen Shop aufgrund Ihrer Erfahrungen Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?	,932
B4rec Würden Sie diesen Shop von mobilcom-debitel aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder besuchen?	,911
B1rec Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Shop-Besuch?	,867

Factor Analysis – Gesamtzufriedenheit und Loyalität– Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
B1rec Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Shop-Besuch?	1,000	,708
B3rec Würden Sie diesen Shop aufgrund Ihrer Erfahrungen Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?	1,000	,820
B4rec Würden Sie diesen Shop von mobilcom-debitel aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder besuchen?	1,000	,797

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,324	77,469	77,469	2,324	77,469	77,469
2	,422	14,080	91,549			
3	,254	8,451	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
B3rec Würden Sie diesen Shop aufgrund Ihrer Erfahrungen Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?	,905
B4rec Würden Sie diesen Shop von mobilcom-debitel aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder besuchen?	,893
B1rec Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Shop-Besuch?	,841

Factor Analysis – Kundenzufriedenheitsdimensionen– Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
C1a_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung innen	1,000	,679
C1b_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung aussen	1,000	,730
C1c_rec Zufriedenheit: Mobilfunk-Produktangebot	1,000	,676
C1d_rec Zufriedenheit: Preise	1,000	,809
C1e_rec Zufriedenheit: Verkäufer insgesamt	1,000	,706
C1f_rec Zufriedenheit: Zeit, die der Verkäufer fuer Sie hatte	1,000	,723
C1g_rec Zufriedenheit: Beratungsgespraech durch den Verkaeufer	1,000	,800
C1h_rec Zufriedenheit: Freundlichkeit des Verkäufers	1,000	,611

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,476	43,444	43,444	3,476	43,444	43,444	2,799	34,992	34,992
2	1,305	16,306	59,750	1,305	16,306	59,750	1,488	18,604	53,596
3	,954	11,922	71,672	,954	11,922	71,672	1,446	18,076	71,672
4	,587	7,336	79,009						
5	,549	6,858	85,867						
6	,479	5,983	91,849						
7	,382	4,769	96,618						
8	,271	3,382	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
C1g_rec Zufriedenheit: Beratungsgespraech durch den Verkaeufer	,879		
C1f_rec Zufriedenheit: Zeit, die der Verkäufer fuer Sie hatte	,836		
C1e_rec Zufriedenheit: Verkäufer insgesamt	,792		
C1h_rec Zufriedenheit: Freundlichkeit des Verkäufers	,768		
C1b_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung aussen		,842	
C1a_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung innen		,789	
C1d_rec Zufriedenheit: Preise			,891
C1c_rec Zufriedenheit: Mobilfunk-Produktangebot		,303	,733

Factor Analysis – Kundenzufriedenheitsdimensionen– Filialleiter**Communalities^a**

	Initial	Extraction
C1a_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung innen	1,000	,763
C1b_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung aussen	1,000	,703
C1c_rec Zufriedenheit: Mobilfunk-Produktangebot	1,000	,649
C1d_rec Zufriedenheit: Preise	1,000	,813
C1e_rec Zufriedenheit: Verkäufer insgesamt	1,000	,685
C1f_rec Zufriedenheit: Zeit, die der Verkäufer fuer Sie hatte	1,000	,685
C1g_rec Zufriedenheit: Beratungsgespraech durch den Verkaeufer	1,000	,630
C1h_rec Zufriedenheit: Freundlichkeit des Verkäufers	1,000	,644

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,316	41,456	41,456	3,316	41,456	41,456	2,564	32,055	32,055
2	1,426	17,824	59,280	1,426	17,824	59,280	1,581	19,762	51,817
3	,829	10,357	69,637	,829	10,357	69,637	1,426	17,820	69,637
4	,621	7,764	77,401						
5	,552	6,895	84,296						
6	,500	6,244	90,540						
7	,407	5,093	95,633						
8	,349	4,367	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
C1f_rec Zufriedenheit: Zeit, die der Verkäufer fuer Sie hatte	,821		
C1e_rec Zufriedenheit: Verkäufer insgesamt	,799		
C1h_rec Zufriedenheit: Freundlichkeit des Verkäufers	,797		
C1g_rec Zufriedenheit: Beratungsgespraech durch den Verkaeufer	,730		
C1a_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung innen		,859	
C1b_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung aussen		,798	
C1d_rec Zufriedenheit: Preise			,886
C1c_rec Zufriedenheit: Mobilfunk-Produktangebot		,355	,697

Appendix 7

Results of exploratory factor analysis: customers

Factor Analysis – Gesamtzufriedenheit und Loyalität– Franchisepartner

Communalities^a

	Initial	Extraction
B1rec Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Shop-Besuch?	1,000	,802
B4rec Würden Sie diesen Shop aufgrund Ihrer Erfahrungen Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?	1,000	,895
B5rec Würden Sie diesen Shop von mobilcom-debitel aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder besuchen?	1,000	,824

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,521	84,034	84,034	2,521	84,034	84,034
2	,318	10,599	94,633			
3	,161	5,367	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
B4rec Würden Sie diesen Shop aufgrund Ihrer Erfahrungen Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?	,946
B5rec Würden Sie diesen Shop von mobilcom-debitel aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder besuchen?	,908
B1rec Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Shop-Besuch?	,896

Factor Analysis – Gesamtzufriedenheit und Loyalität– Filialleiter

Communalities^a

	Initial	Extraction
B1rec Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Shop-Besuch?	1,000	,752
B4rec Würden Sie diesen Shop aufgrund Ihrer Erfahrungen Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?	1,000	,859
B5rec Würden Sie diesen Shop von mobilcom-debitel aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder besuchen?	1,000	,799

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,411	80,351	80,351	2,411	80,351	80,351
2	,378	12,589	92,940			
3	,212	7,060	100,000			

Component Matrix^{a,b}

	Component
	1
B4rec Würden Sie diesen Shop aufgrund Ihrer Erfahrungen Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?	,927
B5rec Würden Sie diesen Shop von mobilcom-debitel aufgrund Ihrer Erfahrungen wieder besuchen?	,894
B1rec Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Shop-Besuch?	,867

Factor Analysis – Kundenzufriedenheitsdimensionen – Franchisepartner**Communalities^a**

	Initial	Extraction
C1a_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung innen	1,000	,697
C1b_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung aussen	1,000	,680
C1c_rec Zufriedenheit: Sauberkeit des Geschäfts	1,000	,460
C1d_rec Zufriedenheit: Auswahl an Mobilfunk-Tarifen	1,000	,574
C1e_rec Zufriedenheit: Auswahl an Handys	1,000	,523
C1f_rec Zufriedenheit: den Preisen der Tarife	1,000	,694
C1g_rec Zufriedenheit: den Preisen der Handys	1,000	,656
C1h_rec Zufriedenheit: den Verkäufern insgesamt	1,000	,739
C1i_rec Zufriedenheit: Wartezeit auf den Verkäufer	1,000	,348
C1j_rec Zufriedenheit: Zeit, die der Verkäufer fuer Sie hatte	1,000	,725
C1k_rec Zufriedenheit: dem Beratungsgespräch durch den Verkäufer	1,000	,769
C1l_rec Zufriedenheit: Freundlichkeit des Verkäufers	1,000	,719

Total Variance Explained^a

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,116	42,632	42,632	5,116	42,632	42,632	3,502	29,181	29,181
2	1,415	11,793	54,425	1,415	11,793	54,425	2,130	17,747	46,928
3	1,053	8,776	63,201	1,053	8,776	63,201	1,953	16,273	63,201
4	,841	7,005	70,206						
5	,665	5,546	75,751						
6	,635	5,293	81,045						
7	,506	4,219	85,264						
8	,459	3,824	89,088						
9	,415	3,458	92,546						
10	,363	3,023	95,569						
11	,314	2,615	98,184						
12	,218	1,816	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
C1j_rec Zufriedenheit: Zeit, die der Verkäufer fuer Sie hatte	,828		
C1l_rec Zufriedenheit: Freundlichkeit des Verkäufers	,822		
C1k_rec Zufriedenheit: dem Beratungsgespräch durch den Verkäufer	,820		
C1h_rec Zufriedenheit: den Verkäufern insgesamt	,817		
C1i_rec Zufriedenheit: Wartezeit auf den Verkäufer	,562		
C1c_rec Zufriedenheit: Sauberkeit des Geschäfts	,503	,435	
C1a_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung innen		,811	
C1b_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung aussen		,805	
C1e_rec Zufriedenheit: Auswahl an Handys		,583	,374
C1g_rec Zufriedenheit: den Preisen der Handys			,798
C1f_rec Zufriedenheit: den Preisen der Tarife			,783
C1d_rec Zufriedenheit: Auswahl an Mobilfunk-Tarifen		,355	,619

Factor Analysis – Kundenzufriedenheitsdimensionen – Filialleiter**Communalities^a**

	Initial	Extraction
C1a_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung innen	1,000	,678
C1b_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung aussen	1,000	,697
C1c_rec Zufriedenheit: Sauberkeit des Geschäfts	1,000	,562
C1d_rec Zufriedenheit: Auswahl an Mobilfunk-Tarifen	1,000	,604
C1e_rec Zufriedenheit: Auswahl an Handys	1,000	,518
C1f_rec Zufriedenheit: den Preisen der Tarife	1,000	,600
C1g_rec Zufriedenheit: den Preisen der Handys	1,000	,400
C1h_rec Zufriedenheit: den Verkäufern insgesamt	1,000	,692
C1i_rec Zufriedenheit: Wartezeit auf den Verkäufer	1,000	,517
C1j_rec Zufriedenheit: Zeit, die der Verkäufer fuer Sie hatte	1,000	,654
C1k_rec Zufriedenheit: dem Beratungsgespräch durch den Verkäufer	1,000	,725
C1l_rec Zufriedenheit: Freundlichkeit des Verkäufers	1,000	,666

Total Variance Explained^a

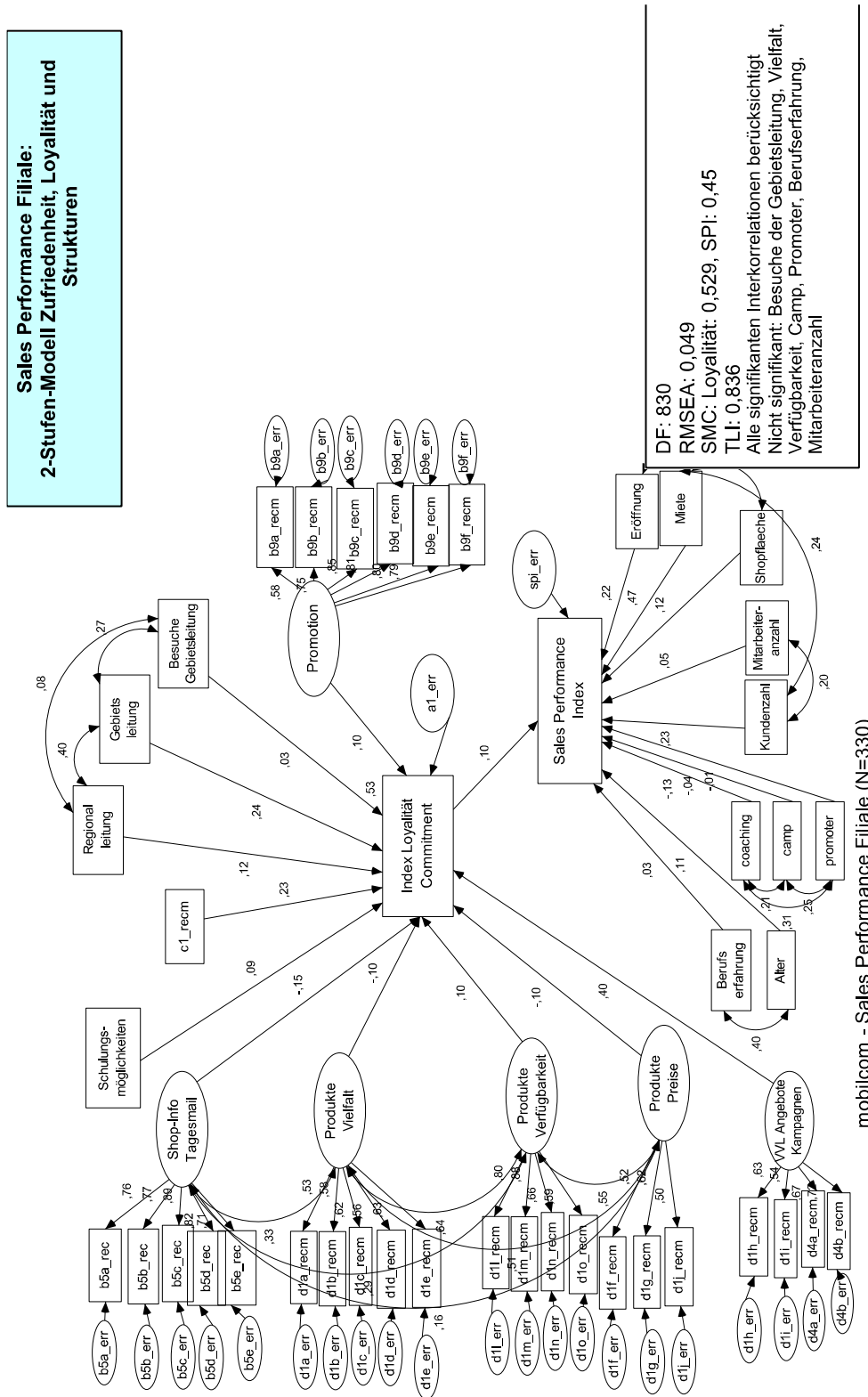
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,572	38,100	38,100	4,572	38,100	38,100	3,249	27,075	27,075
2	1,677	13,973	52,073	1,677	13,973	52,073	2,191	18,262	45,338
3	1,065	8,873	60,946	1,065	8,873	60,946	1,873	15,608	60,946
4	,794	6,613	67,559						
5	,709	5,906	73,464						
6	,671	5,594	79,058						
7	,582	4,851	83,909						
8	,504	4,203	88,112						
9	,438	3,651	91,763						
10	,372	3,098	94,860						
11	,345	2,873	97,733						
12	,272	2,267	100,000						

Rotated Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
C1l_rec Zufriedenheit: Freundlichkeit des Verkäufers	,806		
C1h_rec Zufriedenheit: den Verkäufern insgesamt	,800		
C1k_rec Zufriedenheit: dem Beratungsgespräch durch den Verkäufer	,789	,319	
C1j_rec Zufriedenheit: Zeit, die der Verkäufer fuer Sie hatte	,776		
C1i_rec Zufriedenheit: Wartezeit auf den Verkäufer	,687		
C1f_rec Zufriedenheit: den Preisen der Tarife		,760	
C1d_rec Zufriedenheit: Auswahl an Mobilfunk-Tarifen		,730	
C1e_rec Zufriedenheit: Auswahl an Handys		,657	
C1g_rec Zufriedenheit: den Preisen der Handys		,565	
C1b_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung aussen			,806
C1a_rec Zufriedenheit: Ladengestaltung innen			,768
C1c_rec Zufriedenheit: Sauberkeit des Geschäfts	,369		,651

Appendix 8

Multi-structural equation modelling: sales staff



[Notes for Model \(Default model\)](#)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 1034
 Number of distinct parameters to be estimated: 204
 Degrees of freedom (1034 - 204): 830

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = 1494,757
 Degrees of freedom = 830
 Probability level = ,000

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
loycom73_ma<--- Shop-Info_Tagesmail	-,148
loycom73_ma<--- Produkte_Vielfalt	-,100
loycom73_ma<--- Produkte_Verfügbarkeit	,097
loycom73_ma<--- Promotion	,099
loycom73_ma<--- b1a_recm	,121
loycom73_ma<--- c1_recm	,234
loycom73_ma<--- g2_1	,028
loycom73_ma<--- b1h_recm	,089
loycom73_ma<--- b1b_recm	,241
loycom73_ma<--- VVL Angebote_Kampagnen	,399
loycom73_ma<--- Produkte_Preise	-,102
b5a_rec <--- Shop-Info_Tagesmail	,762
b5b_rec <--- Shop-Info_Tagesmail	,769

spi_index <--- g1b	,052
spi_index <--- Shopflaeche	,117
spi_index <--- coaching	-,129
spi_index <--- camp	-,045
spi_index <--- promoter	-,011
spi_index <--- g4_gr	,025
spi_index <--- g6	,105

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Produkte_Verfügbarkeit <--> Produkte_Vielfalt	,640
Shop-Info_Tagesmail <--> Produkte_Vielfalt	,332
Shop-Info_Tagesmail <--> Produkte_Verfügbarkeit	,293
Produkte_Verfügbarkeit <--> Produkte_Preise	,552
Produkte_Vielfalt <--> Produkte_Preise	,511
Shop-Info_Tagesmail <--> Produkte_Preise	,156
VVL Angebote_Kampagnen <--> Promotion	,408
VVL Angebote_Kampagnen <--> Produkte_Preise	,678
VVL Angebote_Kampagnen <--> Produkte_Verfügbarkeit	,563
VVL Angebote_Kampagnen <--> Produkte_Vielfalt	,608
Promotion <--> Produkte_Verfügbarkeit	,340
Promotion <--> Produkte_Preise	,353
Promotion <--> Produkte_Vielfalt	,248
VVL Angebote_Kampagnen <--> Shop-Info_Tagesmail	,336
Shop-Info_Tagesmail <--> Promotion	,296
c1_recm <--> Produkte_Vielfalt	,260
c1_recm <--> Produkte_Verfügbarkeit	,367
c1_recm <--> VVL Angebote_Kampagnen	,396

b1h_recm <--> Produkte_Verfügbarkeit	,175
b1h_recm <--> Produkte_Vielfalt	,112
b1h_recm <--> Shop-Info_Tagesmail	,222
c1_recm <--> b1h_recm	,256
b1h_recm <--> VVL Angebote_Kampagnen	,237
b1h_recm <--> Promotion	,190
c1_recm <--> Produkte_Preise	,480
c1_recm <--> Promotion	,294
b1a_recm <--> VVL Angebote_Kampagnen	,401
b1h_recm <--> b1a_recm	,200
c1_recm <--> b1a_recm	,256
b1a_recm <--> Produkte_Preise	,347
b1a_recm <--> Promotion	,304
b1a_recm <--> Produkte_Verfügbarkeit	,307
b1a_recm <--> Produkte_Vielfalt	,294
b1a_recm <--> b1b_recm	,395
b1b_recm <--> Shop-Info_Tagesmail	,081
c1_recm <--> b1b_recm	,316
b1b_recm <--> Produkte_Vielfalt	,254
b1b_recm <--> Produkte_Verfügbarkeit	,220
b1b_recm <--> Produkte_Preise	,267
b1b_recm <--> VVL Angebote_Kampagnen	,284
b1b_recm <--> Promotion	,303
b1h_recm <--> b1b_recm	,235
b1b_recm <--> g2_1	,274
b1a_recm <--> g2_1	,083
b1h_recm <--> g2_1	,080
b1a_recm <--> Shop-Info_Tagesmail	,254
b1h_recm <--> Produkte_Preise	,203

eröffnung_fill <--> Miete	-,198
g2 <--> g1b	,200
Miete <--> g2	,241
Miete <--> g1b	,106
eröffnung_fill <--> g1b	-,079
eröffnung_fill <--> g2	,106
Miete <--> Shopflaeche	,298
g1b <--> Shopflaeche	,009
g2 <--> Shopflaeche	,031
eröffnung_fill <--> Shopflaeche	-,030
Camp <--> promoter	,251
Coaching <--> promoter	,307
Coaching <--> camp	,211
Miete <--> promoter	,233
g2 <--> coaching	,115
Miete <--> g4_gr	,106
Shopflaeche <--> g4_gr	,167
Coaching <--> g4_gr	-,116
Coaching <--> g6	-,061
g4_gr <--> g6	,402

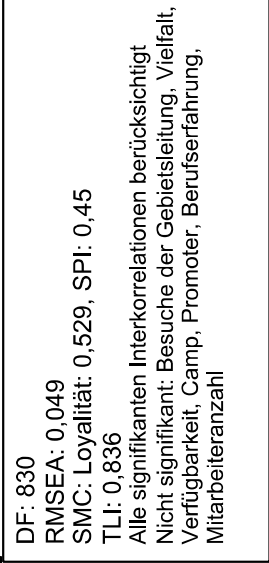
	Estimate /SMC
loycom73_ma	,529
spi_index	,450
d1h_recm	,400
d1f_recm	,268
d4b_recm	,519
d4a_recm	,451
d1j_recm	,252
d1i_recm	,287
d1g_recm	,379
d1e_recm	,397
d1d_recm	,314
d1c_recm	,390
d1b_recm	,336
d1a_recm	,284
d1o_recm	,349
d1n_recm	,434
d1m_recm	,774
d1l_recm	,642
b9f_recm	,622
b9e_recm	,638
b9d_recm	,653
b9c_recm	,722
b9b_recm	,562
b9a_recm	,340
b5e_rec	,511
b5d_rec	,673
b5c_rec	,791
b5b_rec	,591
b5a_rec	,581

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,743	,693	,867	,836	,862
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,049	,045	,053	,602
Independence model	,122	,119	,125	,000



mobilcom - Sales Performance Filiale (N=330)

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 1175
 Number of distinct parameters to be estimated: 220
 Degrees of freedom (1175 - 220): 955

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = 1542,258
 Degrees of freedom = 955
 Probability level = ,000

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
loycom73_ma<--- MAUI	,270
loycom73_ma<--- b6_1e_recm	-,206
loycom73_ma<--- Produkte_Verfügbarkeit	,189
loycom73_ma<--- VVL Angebote_Kampagnen	,055
loycom73_ma<--- c1_recm	,287
loycom73_ma<--- Leistungs-_programm	,295
loycom73_ma<--- b1b_recm	,159
loycom73_ma<--- g2_1	,170
loycom73_ma<--- b1c_recm	,080
loycom73_ma<--- b1h_recm	,143
loycom73_ma<--- Shop innen	,168
loycom73_ma<--- Produkte_Preise Vielfalt	-,218
loycom73_ma<--- b2d_recm	-,096
b6_1a_recm <--- MAUI	,929
b6_1c_recm <--- MAUI	,893
c4a_recm <--- Leistungs-_programm	,720
c4b_recm <--- Leistungs-_programm	,800
c4c_recm <--- Leistungs-_programm	,797
c4d_recm <--- Leistungs-_programm	,754
c4e_recm <--- Leistungs-_programm	,787
c4f_recm <--- Leistungs-_programm	,883
c4g_recm <--- Leistungs-_programm	,666
b6_1b_recm <--- MAUI	,905
d1h_recm <--- Produkte_Preise Vielfalt	,525
d1f_recm <--- Produkte_Preise Vielfalt	,653
d1g_recm <--- Produkte_Preise Vielfalt	,655
d1i_recm <--- Produkte_Preise Vielfalt	,583

d1j_recm <---	Produkte_Preise Vielfalt	,596
d4a_recm <---	VVL Angebote_Kampagnen	,968
d4b_recm <---	VVL Angebote_Kampagnen	,671
d1l_recm <---	Produkte_Verfügbarkeit	,866
d1m_recm <---	Produkte_Verfügbarkeit	,895
d1n_recm <---	Produkte_Verfügbarkeit	,700
d1o_recm <---	Produkte_Verfügbarkeit	,692
e1a_recm <---	Shop innen	,509
e1b_recm <---	Shop innen	,802
e1e_recm <---	Shop innen	,585
e1f_recm <---	Shop innen	,580
d1a_recm <---	Produkte_Preise Vielfalt	,698
d1d_recm <---	Produkte_Preise Vielfalt	,651
d1c_recm <---	Produkte_Preise Vielfalt	,666
d1b_recm <---	Produkte_Preise Vielfalt	,576
spi_index <---	loycom73_ma	,011
spi_index <---	Eröffnung_fill	,093
spi_index <---	Miete	,168
spi_index <---	g1ab	,257
spi_index <---	g2	,284
spi_index <---	Shopflaeche	,142
spi_index <---	g4_gr	,235
spi_index <---	g6	-,040
spi_index <---	coaching	-,009
spi_index <---	camp	-,091

[Correlations: \(Group number 1 - Default model\)](#)

	Estimate
Produkte_Preise Vielfalt <--> VVL Angebote_Kampagnen	,534
VVL Angebote_Kampagnen <--> Produkte_Verfügbarkeit	,258
Produkte_Preise Vielfalt <--> Produkte_Verfügbarkeit	,654
Leistungs-_programm <--> VVL Angebote_Kampagnen	,463
Leistungs-_programm <--> Produkte_Preise Vielfalt	,552
Shop innen <--> Produkte_Preise Vielfalt	,137
Shop innen <--> Produkte_Verfügbarkeit	,111
Leistungs-_programm <--> Produkte_Verfügbarkeit	,175
MAUI <--> VVL Angebote_Kampagnen	,344
MAUI <--> Produkte_Preise Vielfalt	,336
MAUI <--> Leistungs-_programm	,440
c1_recm <--> Leistungs-_programm	,594
c1_recm <--> VVL Angebote_Kampagnen	,467
c1_recm <--> Produkte_Preise Vielfalt	,359
c1_recm <--> Produkte_Verfügbarkeit	,160
b1h_recm <--> Shop innen	,224
c1_recm <--> b1h_recm	,384
b1h_recm <--> MAUI	,203
b1h_recm <--> VVL Angebote_Kampagnen	,271
b1h_recm <--> Produkte_Verfügbarkeit	,030
b1h_recm <--> Produkte_Preise Vielfalt	,236
b1h_recm <--> Leistungs-_programm	,357
c1_recm <--> MAUI	,379
b6_1e_recm <--> VVL Angebote_Kampagnen	-,032
b6_1e_recm <--> Produkte_Verfügbarkeit	-,213
b6_1e_recm <--> Produkte_Preise Vielfalt	-,013
b6_1e_recm <--> Leistungs-_programm	,279

b6_le_recm	<-->	c1_recm	,039
b6_le_recm	<-->	Shop innen	-,030
b1c_recm	<-->	VVL Angebote_Kampagnen	,024
b1c_recm	<-->	Produkte_Verfügbarkeit	-,121
b1c_recm	<-->	Produkte_Preise Vielfalt	-,004
b6_le_recm	<-->	b1c_recm	,017
b1c_recm	<-->	Shop innen	,153
b1b_recm	<-->	Shop innen	-,009
b1h_recm	<-->	b1b_recm	,163
b1b_recm	<-->	MAUI	,140
b1b_recm	<-->	Produkte_Preise Vielfalt	,130
b1b_recm	<-->	Leistungs-_programm	,322
c1_recm	<-->	b1b_recm	,209
b1b_recm	<-->	g2_1	,200
g2_1	<-->	Shop innen	,019
b1h_recm	<-->	g2_1	-,039
c1_recm	<-->	g2_1	,174
g2_1	<-->	Leistungs-_programm	-,037
b6_le_recm	<-->	b1b_recm	,271
b1c_recm	<-->	b1b_recm	,175
b1c_recm	<-->	MAUI	,015
b1c_recm	<-->	g2_1	,079
b2d_recm	<-->	VVL Angebote_Kampagnen	,096
b2d_recm	<-->	Produkte_Verfügbarkeit	,127
b2d_recm	<-->	Produkte_Preise Vielfalt	,175
c1_recm	<-->	b2d_recm	-,045
b1c_recm	<-->	b2d_recm	,223
g2_1	<-->	b2d_recm	,061
b1b_recm	<-->	b2d_recm	,100
b6_le_recm	<-->	b2d_recm	,013
b1b_recm	<-->	Produkte_Verfügbarkeit	,005
b1b_recm	<-->	VVL Angebote_Kampagnen	-,035
b6_le_recm	<-->	b1h_recm	,226
b6_le_recm	<-->	MAUI	,328
Miete	<-->	g1ab	,245
Miete	<-->	g2	,193
g1ab	<-->	g2	,143
Miete	<-->	Shopflaeche	,190
g1ab	<-->	Shopflaeche	-,150
g4_gr	<-->	g6	,353
g2	<-->	g4_gr	,119
Eröffnung_fill	<-->	g4_gr	,209
Miete	<-->	g4_gr	,124
g4_gr	<-->	coaching	-,121
g1ab	<-->	coaching	,212
coaching	<-->	camp	,183
g1ab	<-->	camp	-,187

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
loycom73_ma	,653
spi_index	,364
e1e_recm	,342
e1b_recm	,643
e1a_recm	,259
e1f_recm	,336
d1o_recm	,479
d1n_recm	,489
d1m_recm	,801
d1l_recm	,751
d1d_recm	,424
d1c_recm	,443
d1b_recm	,332
d1a_recm	,488
d4b_recm	,451
d4a_recm	,937
d1i_recm	,339
d1j_recm	,356
d1g_recm	,429
d1f_recm	,427
d1h_recm	,276
c4g_recm	,443
c4f_recm	,779
c4e_recm	,619
c4d_recm	,568
c4c_recm	,636
c4b_recm	,639
c4a_recm	,519
b6_l1c_recm	,798
b6_l1b_recm	,818
b6_l1a_recm	,863

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Produkte_Verfügbarkeit	VVL Angebote_Kampagnen	Produkte_Preise Vielfalt	Leistungs- _programm	MAU I	Sho p inne n	b2d_rec m	g2_ l	b1b_rec m	b1c_rec m
loycom73_ma	,189	,055	-,218	,295	,270	,168	-,096	,170	,159	,080
spi_index	,002	,001	-,002	,003	,003	,002	-,001	,002	,002	,001
ele_rec	,000	,000	,000	,000	,000	,585	,000	,000	,000	,000
elb_rec	,000	,000	,000	,000	,000	,802	,000	,000	,000	,000
ela_rec	,000	,000	,000	,000	,000	,509	,000	,000	,000	,000
elf_rec	,000	,000	,000	,000	,000	,580	,000	,000	,000	,000
dlo_rec	,692	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
dln_rec	,700	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1m_rec	,895	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1l_rec	,866	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1d_rec	,000	,000	,651	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1c_rec	,000	,000	,666	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1b_rec	,000	,000	,576	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1a_rec	,000	,000	,698	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d4b_rec	,000	,671	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d4a_rec	,000	,968	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1i_rec	,000	,000	,583	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1j_rec	,000	,000	,596	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1g_rec	,000	,000	,655	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1f_rec	,000	,000	,653	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
d1h_rec	,000	,000	,525	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c4g_rec	,000	,000	,000	,666	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c4f_rec	,000	,000	,000	,883	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c4e_rec	,000	,000	,000	,787	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c4d_rec	,000	,000	,000	,754	,000	,000	,000	,000	,000	,000

c4c_rec	,00	,00	,00	,79	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
m	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c4b_rec	,00	,00	,00	,80	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
m	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c4a_rec	,00	,00	,00	,72	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
m	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b6_1c_r	,00	,00	,00	,00	,89	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
ecm	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b6_1b_r	,00	,00	,00	,00	,90	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
ecm	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b6_1a_r	,00	,00	,00	,00	,92	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
ecm	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,468	,372	,698	,609	,669
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

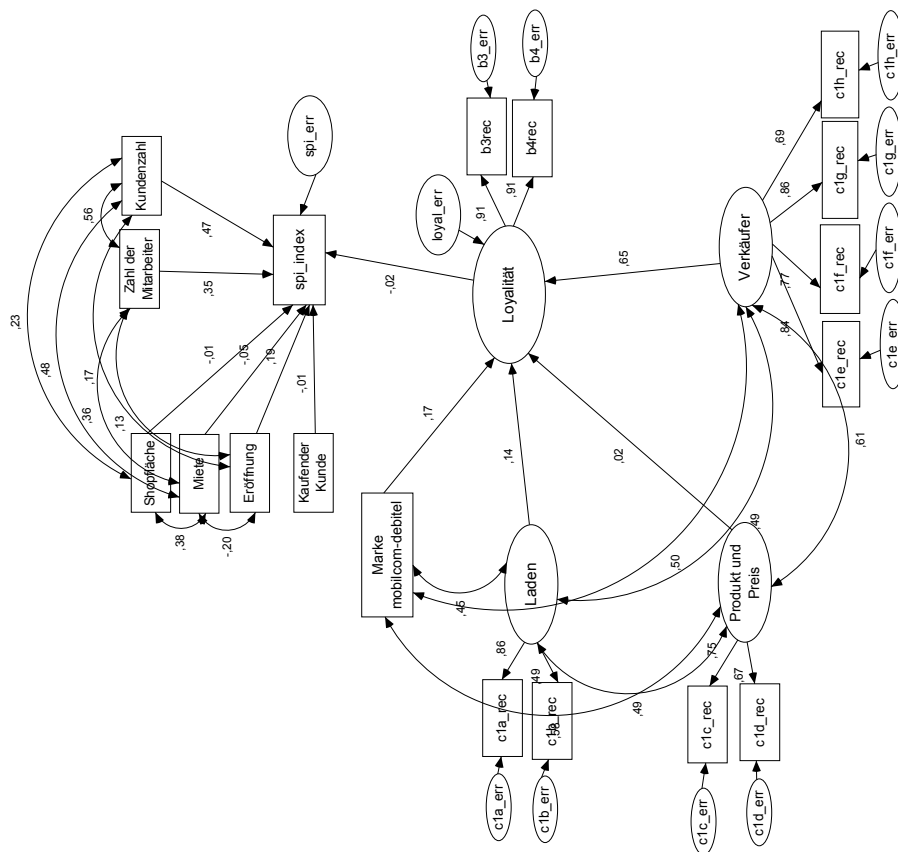
RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,088	,080	,096	,000
Independence model	,140	,134	,146	,000

Appendix 9

Multi-structural equation modelling: shop visitors

Sales Performance – Loyalitäts- (im Shop) vs.
Strukturtreiber - Franchise



mobilcom - Sales Performance im Shop - Franchise (N=412)

DF: 118
RMSEA: 0,056
SMC: Loyalität: 0,715, SPI: 0,576
TLI: 0,912
Alle signifikanten Interkorrelationen berücksichtigt
Nicht signifikant: Produkt/Preis, Loyalität, Miete,
Shopfläche, kaufender Kunde

[Notes for Model \(Default model\)](#)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 189
 Number of distinct parameters to be estimated: 71
 Degrees of freedom (189 - 71): 118

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = 268,260
 Degrees of freedom = 118
 Probability level = ,000

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Loyalität <--- Laden	,143
Loyalität <--- Produkt und_Preis	,020
Loyalität <--- Verkäufer	,646
Loyalität <--- d4_rec	,172
c1c_rec <--- Produkt und_Preis	,753
c1d_rec <--- Produkt und_Preis	,674
c1e_rec <--- Verkäufer	,840
c1f_rec <--- Verkäufer	,765
c1h_rec <--- Verkäufer	,692
c1g_rec <--- Verkäufer	,863
c1a_rec <--- Laden	,863
c1b_rec <--- Laden	,485
b4rec <--- Loyalität	,913
b3rec <--- Loyalität	,913
spi_index<--- Loyalität	-,025
spi_index<--- shopflaeche	-,012
spi_index<--- Miet	-,055
spi_index<--- eröffnung_fill	,187
spi_index<--- kunde	-,006
spi_index<--- g1b	,351
spi_index<--- g2	,469

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Laden <--> Verkäufer	,495
Produkt und_Preis <--> Verkäufer	,611
Laden <--> Produkt und_Preis	,485
D4_rec <--> Laden	,446
D4_rec <--> Verkäufer	,503
D4_rec <--> Produkt und_Preis	,581
G1b <--> g2	,559
shopflaeche <--> Miet	,383
Miet <--> eröffnung_fill	-,204
shopflaeche <--> g2	,232
Miet <--> g2	,476
Miet <--> g1b	,362
eröffnung_fill <--> g1b	,133
eröffnung_fill <--> g2	,168

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Loyalität	,715
spi_index	,576
B3rec	,834
B4rec	,834
C1b_rec	,235
C1a_rec	,745
C1h_rec	,479
C1g_rec	,745
C1f_rec	,585
C1e_rec	,706
C1c_rec	,567
C1d_rec	,454

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Verkäufer	Produkt und Preis	Laden	d4_rec	g2	g1b	kunde	eröffnung_fill	Miete	shopflaeche	Loyalität
Loyalität	,646	,020	,143	,172	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
spi_index	-,016	,000	-,004	-,004	,469	,351	-,006	,187	-,055	-,012	-,025
b3rec	,590	,018	,131	,157	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,913
b4rec	,590	,018	,131	,157	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,913
c1b_rec	,000	,000	,485	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1a_rec	,000	,000	,863	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1h_rec	,692	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1g_rec	,863	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1f_rec	,765	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1e_rec	,840	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1c_rec	,000	,753	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1d_rec	,000	,674	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

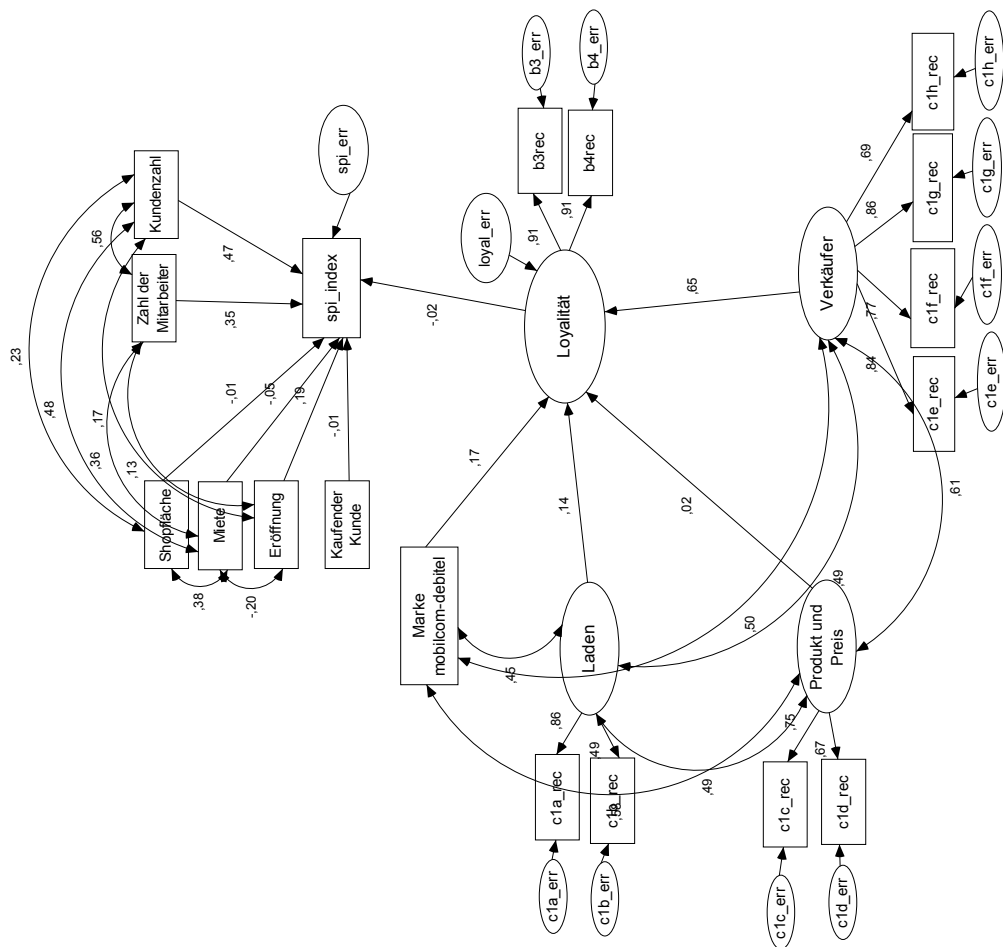
Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,899	,854	,941	,912	,940
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,056	,047	,064	,141
Independence model	,188	,182	,194	,000

**Sales Performance – Loyalitäts- (im Shop) vs.
Strukturtreiber - Franchise**



mobilcom - Sales Performance im Shop - Franchise (N=412)

DF: 118
RMSEA: 0,056
SMC: Loyalität: 0,715, SPI: 0,576
TLI: 0,912
Alle signifikanten Interkorrelationen berücksichtigt
Nicht signifikant: Produkt/Preis, Loyalität, Miete,
Shopfläche, kaufender Kunde

[Notes for Model \(Default model\)](#)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 189
 Number of distinct parameters to be estimated: 68
 Degrees of freedom (189 - 68): 121

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square =
 Degrees of freedom = 121
 Probability level = ,000

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Loyalität <--- Laden	,231
Loyalität <--- Produkt und_Preis	,087
Loyalität <--- Verkäufer	,427
Loyalität <--- d4_rec	,245
c1c_rec <--- Produkt und_Preis	,748
c1d_rec <--- Produkt und_Preis	,656
c1e_rec <--- Verkäufer	,778
c1f_rec <--- Verkäufer	,697
c1h_rec <--- Verkäufer	,649
c1g_rec <--- Verkäufer	,792
c1a_rec <--- Laden	,795
c1b_rec <--- Laden	,613
b4rec <--- Loyalität	,844
b3rec <--- Loyalität	,882
spi_index<--- Loyalität	-,083
spi_index<--- g2	,210
spi_index<--- g1b	,374
spi_index<--- Miete	,188
spi_index<--- shopflaeche	,090
spi_index<--- Eröffnung_fill	,241
spi_index<--- kunde	,037

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Produkt und_Preis <--> Verkäufer	,612
Laden <--> Verkäufer	,443
Laden <--> Produkt und_Preis	,650
d4_rec <--> Laden	,513
d4_rec <--> Produkt und_Preis	,448
d4_rec <--> Verkäufer	,334
g2 <--> g1b	,492
Miete <--> shopflaeche	,396
g1b <--> shopflaeche	,429
Miete <--> Eröffnung_fill	-,342
g1b <--> Miete	,679
g2 <--> Miete	,515

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Loyalität	,609
spi_index	,520
b3rec	,778
b4rec	,712
c1b_rec	,376
c1a_rec	,633
c1h_rec	,422
c1g_rec	,628
c1f_rec	,486
c1e_rec	,605
c1c_rec	,559
c1d_rec	,430

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Verkäufer	Produkt und Preis	Laden	d4_rec	kunde	Eröffnung_fill	shopflaeche	Miete	g1b	g2	Loyalität
Loyalität	,427	,087	,231	,245	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
spi_index	-,036	-,007	-,019	-,020	,037	,241	,090	,188	,374	,210	-,083
b3rec	,377	,076	,204	,216	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,882
b4rec	,361	,073	,195	,207	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,844
c1b_rec	,000	,000	,613	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1a_rec	,000	,000	,795	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1h_rec	,649	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1g_rec	,792	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1f_rec	,697	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1e_rec	,778	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1c_rec	,000	,748	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1d_rec	,000	,656	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,852	,791	,892	,844	,890
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

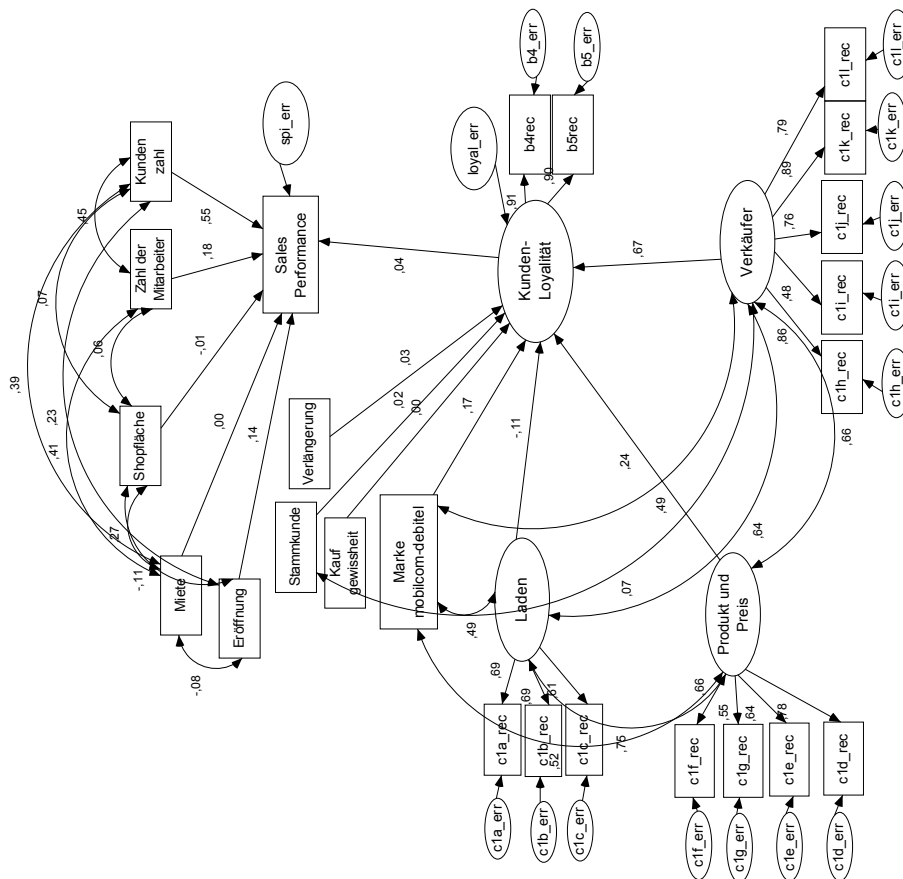
RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,072	,064	,080	,000
Independence model	,182	,176	,188	,000

Appendix 10

Multi-structural equation modelling: customers

Sales Performance Kunden CATI – 2 Stufen
Zufriedenheit, Loyalität, Strukturen -
Franchise



mobilcom - Sales Performance bei Vertragskunden - Franchise (N=516)

DF: 233
RMSEA: 0,048
SMC Loyalität: 0,771, SPI: 0,486
TLI: 0,916
Alle signifikanten Interkorrelationen berücksichtigt
Nicht signifikant: Kundentyp (Verlängerung,
Kaufgewissheit, Stammkunde), Laden, Shopfläche,
Miete, Loyalität

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 324
 Number of distinct parameters to be estimated: 91
 Degrees of freedom (324 - 91): 233

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = 505,476
 Degrees of freedom = 233
 Probability level = ,000

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kunden- _Loyalität <--- Laden	-,106
Kunden- _Loyalität <--- Produkt und _Preis	,238
Kunden- _Loyalität <--- Verkäufer	,675
Kunden- _Loyalität <--- d3_rec	,165
Kunden- _Loyalität <--- a1	,028
Kunden- _Loyalität <--- a2	,001
Kunden- _Loyalität <--- a5	,022
c1f_rec <--- Produkt und _Preis	,656
c1g_rec <--- Produkt und _Preis	,550
c1i_rec <--- Verkäufer	,483
c1j_rec <--- Verkäufer	,756
c1l_rec <--- Verkäufer	,786
c1k_rec <--- Verkäufer	,893
c1a_rec <--- Laden	,689
c1b_rec <--- Laden	,687
b5rec <--- Kunden- _Loyalität	,899
b4rec <--- Kunden- _Loyalität	,907
spi_index <--- Kunden- _Loyalität	,039
spi_index <--- g1b	,179
spi_index <--- Miete	,000
spi_index <--- Eröffnung_fill	,144
c1c_rec <--- Laden	,607
c1h_rec <--- Verkäufer	,857
spi_index <--- g2	,553
spi_index <--- shopflaeche	-,009
c1e_rec <--- Produkt und _Preis	,636
c1d_rec <--- Produkt und _Preis	,784

Correlations: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
Produkt und _Preis <-->	Verkäufer	,664
Laden <-->	Verkäufer	,636
Laden <-->	Produkt und _Preis	,748
d3_rec <-->	Laden	,489
d3_rec <-->	Produkt und _Preis	,517
d3_rec <-->	Verkäufer	,492
a5 <-->	Verkäufer	,074
Miete <-->	Eröffnung_fill	-,079
g1b <-->	Miete	,409
g1b <-->	g2	,450
Miete <-->	g2	,390
Eröffnung_fill <-->	g2	,232
Miete <-->	shopflaeche	,273
Eröffnung_fill <-->	shopflaeche	-,111
g1b <-->	shopflaeche	,062
G2 <-->	shopflaeche	,068

[Squared Multiple Correlations: \(Group number 1 - Default model\)](#)

	Estimate
Kunden- _Loyalität	,771
C1d_rec	,614
C1e_rec	,404
C1c_rec	,369
C1h_rec	,734
spi_index	,486
B4rec	,823
B5rec	,808
C1b_rec	,472
C1a_rec	,474
C1l_rec	,618
C1k_rec	,798
C1j_rec	,571
C1i_rec	,233
C1f_rec	,431
C1g_rec	,302

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Verkäufer	Produkt und_Preis	Laden	a5	a2	a1	d3_rec	shopflaeche	g2	Eröffnung_fill	Miete	g1b	Kunden- _Loyalität
Kunden- _Loyalität	,675	,238	-,106	,022	,001	,028	,165	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1d_rec	,000	,784	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1e_rec	,000	,636	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1c_rec	,000	,000	,607	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1h_rec	,857	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
spi_index	,026	,009	-,004	,001	,000	,001	,006	-,009	,553	,144	,000	,179	,039
b4rec	,612	,216	-,096	,020	,001	,026	,150	,000	,000	,000	,000	,000	,907
b5rec	,606	,214	-,095	,020	,001	,025	,149	,000	,000	,000	,000	,000	,899
c1b_rec	,000	,000	,687	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1a_rec	,000	,000	,689	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1l_rec	,786	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1k_rec	,893	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1j_rec	,756	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1i_rec	,483	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1f_rec	,000	,656	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
c1g_rec	,000	,550	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

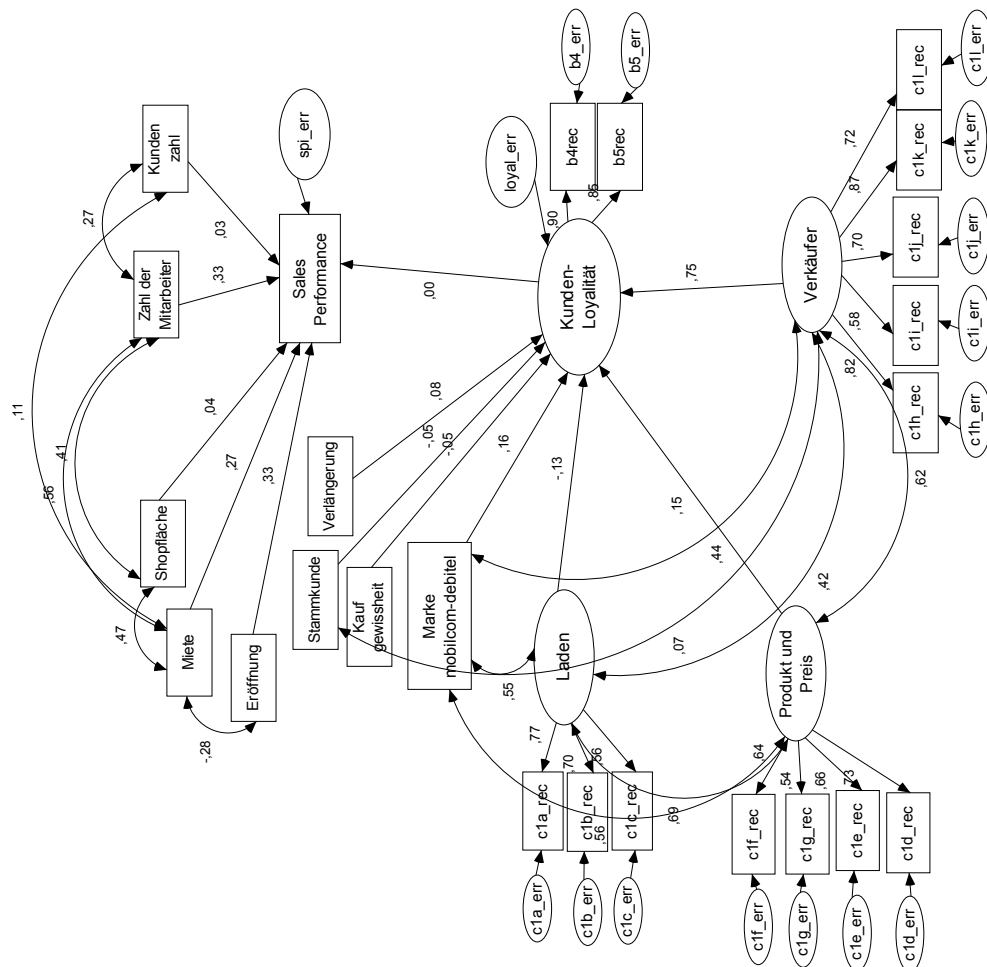
Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,887	,855	,936	,916	,935
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,048	,042	,053	,746
Independence model	,164	,160	,169	,000

Sales Performance Kunden CATI – 2 Stufen
Zufriedenheit, Loyalität, Strukturen -
Filiale



DF: 236
RMSEA: 0,042
SMC Loyalität: 0,77, SPI: 0,373
TLI: 0,931
Alle signifikanten Interkorrelationen berücksichtigt
Nicht signifikant: Kaufgewissheit, Stammkunde,
Shopfläche, Loyalität, Kundenzahl

mobilcom - Sales Performance bei Vertragskunden - Filiale (N=484)

[Notes for Model \(Default model\)](#)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 324
 Number of distinct parameters to be estimated: 88
 Degrees of freedom (324 - 88): 236

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = 434,154
 Degrees of freedom = 236
 Probability level = ,000

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kunden-_Loyalität <--- Laden	-,133
Kunden-_Loyalität <--- Produkt und _Preis	,150
Kunden-_Loyalität <--- Verkäufer	,751
Kunden-_Loyalität <--- d3_rec	,158
Kunden-_Loyalität <--- a1	,085
Kunden-_Loyalität <--- a2	-,045
Kunden-_Loyalität <--- a5	-,047
c1f_rec <--- Produkt und _Preis	,635
c1g_rec <--- Produkt und _Preis	,536
c1i_rec <--- Verkäufer	,578
c1j_rec <--- Verkäufer	,700
c1l_rec <--- Verkäufer	,720
c1k_rec <--- Verkäufer	,869
c1a_rec <--- Laden	,773
c1b_rec <--- Laden	,701
b5rec <--- Kunden-_Loyalität	,855
b4rec <--- Kunden-_Loyalität	,905
spi_index <--- Kunden-_Loyalität	,001
spi_index <--- g2	,031
spi_index <--- g1b	,328
spi_index <--- Miete	,273
spi_index <--- shopflaeche	,044
spi_index <--- Eröffnung_fill	,327
c1c_rec <--- Laden	,560
c1h_rec <--- Verkäufer	,825
c1e_rec <--- Produkt und _Preis	,659
c1d_rec <--- Produkt und _Preis	,725

Correlations: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
Produkt und _Preis <-->	Verkäufer	,621
Laden <-->	Verkäufer	,419
Laden <-->	Produkt und _Preis	,686
d3_rec <-->	Laden	,555
d3_rec <-->	Produkt und _Preis	,557
d3_rec <-->	Verkäufer	,439
a5 <-->	Verkäufer	,073
g2 <-->	g1b	,271
g1b <-->	shopflaeche	,412
Miete <-->	Eröffnung_fill	-,278
g1b <-->	Miete	,563
g2 <-->	Miete	,105
Miete <-->	shopflaeche	,466

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kunden-_Loyalität	,770
C1d_rec	,526
C1e_rec	,434
C1c_rec	,314
C1h_rec	,680
spi_index	,373
B4rec	,819
B5rec	,731
C1b_rec	,491
C1a_rec	,598
C1l_rec	,518
C1k_rec	,755
C1j_rec	,491
C1i_rec	,334
C1f_rec	,403
C1g_rec	,287

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Verkäufer	Produkt und_Preis	Laden	a5	a2	a1	d3_rec	Eröffnung_fill	shopflaeche	Miete	g1b	g2	Kunden- _Loyalität
Kunden- _Loyalität	,751	,150	-,133	-,047	-,045	,085	,158	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_d_rec	,000	,725	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_e_rec	,000	,659	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_c_rec	,000	,000	,560	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_h_rec	,825	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
spi_index	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,327	,044	,273	,328	,031	,001
b4rec	,679	,135	-,121	-,043	-,041	,077	,143	,000	,000	,000	,000	,000	,905
b5rec	,642	,128	-,114	-,040	-,039	,073	,135	,000	,000	,000	,000	,000	,855
cl_b_rec	,000	,000	,701	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_a_rec	,000	,000	,773	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_l_rec	,720	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_k_rec	,869	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_j_rec	,700	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_i_rec	,578	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_f_rec	,000	,635	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
cl_g_rec	,000	,536	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,891	,861	,947	,931	,946
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,042	,035	,048	,988
Independence model	,159	,155	,164	,000

<http://www.springer.com/978-3-658-04629-3>

Retail Marketing and Sales Performance
A Definitive Guide to Optimizing Service Quality and
Sales Effectiveness

Preuss, C.

2014, XXIV, 224 p. 24 illus., Softcover

ISBN: 978-3-658-04629-3