



Studiensteckbrief zur DEUTSCHLAND TEST-Studie „Kundenzufriedenheit“

Untersuchungsobjekte:	1.434 Unternehmen/Anbieter aus 111 unterschiedlichen Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	Juli 2021
Stichprobe:	308.661 Urteile
Fragestellung:	„Wie beurteilen Sie die folgenden Anbieter insgesamt? Bitte geben Sie Ihr Zufriedenheitsurteil zu den Anbietern in Bezug auf die in Klammern angegebene Branche ab“.
Antwortskala:	ausgezeichnet (1), sehr gut (2), gut (3), mittelmäßig (4), schlecht (5) bzw. kann ich nicht beurteilen (-)“
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert (Kundenzufriedenheits-Index (KZI)) über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet
Auszeichnung:	Liegt der Kundenzufriedenheits-Index eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen „Hohe Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Liegt der Kundenzufriedenheits-Index zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, wird dem Unternehmen „Höchste Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben.