

Studiensteckbrief zur DEUTSCHLAND TEST-Untersuchung

„Höchste Kundenzufriedenheit“

Untersuchungsobjekte:	1.594 Unternehmen/Anbieter aus 93 unterschiedlichen Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	Juni bis Juli 2026
Stichprobe:	311.608 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. Die Langzeitsieger-Auszeichnung erhalten Unternehmen, die seit mindestens fünf Jahren in Folge ein überdurchschnittliches Kundenurteil erzielen, davon mind. dreimal „Höchste Kundenzufriedenheit“. Die Auszeichnung wird für den längst möglichen Zeitraum vergeben, in dem das Unternehmen – ausgehend vom aktuellen Jahr – durchgehend ausgezeichnet wurde und dabei überwiegend das Prädikat „Höchste“ erzielt hat.