

I. Appendices

Appendix 1: Questionnaire roots

Scale Name	Author	Number of items	Cronbach alpha
Store Design (Interior Layout)	Reynolds and Harris (2009)	4	0.91
Satisfaction with the Shopping Experience	Van Ittersum, Koert, Brian Wansink, Joost M.E. Pennings, and Daniel Sheehan (2013)	3	0.87
Store atmosphere	Dagger, Tracey S. and Peter J. Danaher (2014)	5	0.94
Employee Report	Giebelhausen, Michael, Stacey G. Robinson, Nancy J. Sirianni, and Michael K. Brady (2014)	4	0.967
Quality of the store (physical environment)	Dagger, Tracey S. and Peter J. Danaher (2014),	3	0.96
Crowding in the store	Albrecht, Carmen-Maria, Stefan Hattula, and Donald R. Lehmann (2017)	3	0.94
Quality of the company's product	Habel, Johannes, Laura Marie Schons, Sascha Alavi, and Jan Wieseke (2016)	3	0.886
Store design (Confusing interior layout)	Albrecht, Carmen-Maria, Stefan Hattula, and Donald R. Lehmann (2017)	3	0.95
Values of the company's product	Habel, Johannes, Laura Marie Schons, Sascha Alavi, and Jan Wieseke (2016),	3	0.913
Wait time in the store	Albrecht, Carmen-Maria, Stefan Hattula, and Donald R. Lehmann (2017)	3	0.98

Appendix 2: Factorial analysis of employee report

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
Empl1	1,000	,607
Empl2	1,000	,749
Empl3	1,000	,618
Empl4	1,000	,714

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,688	67,194	67,194	2,688	67,194	67,194
2	,591	14,786	81,980			
3	,456	11,391	93,371			
4	,265	6,629	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
Empl2	,865
Empl4	,845
Empl3	,786
Empl1	,779

Méthode d'extraction :
Analyse en composantes principales.

Appendix 3: ACP of Crowding in the shop

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
Crowd1	1,000	,886
Crowd2	1,000	,914
Crowd3	1,000	,594

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,395	79,826	79,826	2,395	79,826	79,826
2	,542	18,054	97,880			
3	,064	2,120	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante
	1
Crowd2	,956
Crowd1	,941
Crowd3	,771

Méthode d'extraction :
Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Appendix 4: ACP of Waiting time

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
Wait1	1,000	,820
Wait2	1,000	,901
Wait3	1,000	,691

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,411	80,367	80,367	2,411	80,367	80,367
2	,452	15,075	95,442			
3	,137	4,558	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
Wait2	,949
Wait1	,905
Wait3	,831

Méthode d'extraction :
Analyse en composantes principales.

a. 1
composantes
extraites.

Appendix 5: ACP of Satisfaction with the customer experience

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
Sats1	1,000	,861
Sats2	1,000	,899
Sats3	1,000	,846

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,606	86,856	86,856	2,606	86,856	86,856
2	,241	8,043	94,899			
3	,153	5,101	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante
	1
Sats2	,948
Sats1	,928
Sats3	,920

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Appendix 6: ACP of the Quality of the store

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
QualSt1	1,000	,726
QualSt2	1,000	,865
QualSt3	1,000	,841

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,433	81,092	81,092	2,433	81,092	81,092
2	,392	13,070	94,162			
3	,175	5,838	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
QualSt2	,930
QualSt3	,917
QualSt1	,852

Méthode d'extraction :
Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Appendix 7: ACP of Conflictual layout

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
ConfLT1	1,000	,780
ConfLT2	1,000	,860
ConfLT3	1,000	,742

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,383	79,426	79,426	2,383	79,426	79,426
2	,402	13,406	92,832			
3	,215	7,168	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
ConfLT2	,928
ConfLT1	,883
ConfLT3	,861

Méthode d'extraction :
Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Appendix 8: ACP of the Quality of the company's product

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
QuaPr1	1,000	,734
QuaPr2	1,000	,792
QuaPr3	1,000	,814

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,340	77,988	77,988	2,340	77,988	77,988
2	,391	13,017	91,005			
3	,270	8,995	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante
	1
QuaPr3	,902
QuaPr2	,890
QuaPr1	,857

Méthode d'extraction :
Analyse en composantes principales.

a. 1 composantes extraites.

Appendix 9: ACP of the value of the company's product

Qualités de représentation

	Initiales	Extraction
ValPr1	1,000	,631
ValPr2	1,000	,806
Valpr3	1,000	,799

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,236	74,535	74,535	2,236	74,535	74,535
2	,514	17,138	91,673			
3	,250	8,327	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Matrice des composantes^a

	Composante 1
ValPr2	,898
Valpr3	,894
ValPr1	,794

Méthode d'extraction :
Analyse en composantes principales.

a. 1
composantes
extraites.

Appendix 10: English version of the questionnaire

Questionnaire

Age:

Sex: Man Woman

Zip Code:

Frequency of visit: First time Once a month Twice a month Once a week

Nationality:

Store Design

	Disagree very strongly	Disagree strongly	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Agree very strongly
The interior of the Freshmed was design to my tastes	1	2	3	4	5	6	7
The interior design of the Freshmed was unpleasant	1	2	3	4	5	6	7
It was very cramped inside of the Freshmed	1	2	3	4	5	6	7
It was easy to move inside the Freshmed	1	2	3	4	5	6	7

Quality of the Store

	Disagree very strongly	Disagree strongly	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Agree very strongly
I believe the physical environment at the store is excellent	1	2	3	4	5	6	7
I am impressed with the quality of the store's physical environment	1	2	3	4	5	6	7
The physical environment at the store is of high standard	1	2	3	4	5	6	7

Confusing interior layout

	Disagree very strongly	Disagree strongly	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Agree very strongly
In the store, it was difficult for me to find the product required because of the arrangement of the shelves	1	2	3	4	5	6	7
The store layout did not really make it easy for me to find certain products	1	2	3	4	5	6	7
The arrangement of the shelves in the store did not make it easy to find my way	1	2	3	4	5	6	7

The store atmosphere

	Disagree very strongly	Disagree strongly	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Agree very strongly
The atmosphere at this store is pleasing	1	2	3	4	5	6	7
The store as an appealing atmosphere	1	2	3	4	5	6	7
The level of noise at this store is appropriate for this setting	1	2	3	4	5	6	7
The lightning in this store is appropriate for this setting	1	2	3	4	5	6	7
The music played in this store is was appropriate	1	2	3	4	5	6	7
The color scheme was pleasing	1	2	3	4	5	6	7

Crowding in the store

	Disagree very strongly	Disagree strongly	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Agree very strongly
There were too many people in the store	1	2	3	4	5	6	7
The store was too jammed with people	1	2	3	4	5	6	7
The store was crowded with customers	1	2	3	4	5	6	7

Quality of the company's product

Products of Freshmed...

Have very poor quality	1	2	3	4	5	6	7	Have very high quality
Are inferior	1	2	3	4	5	6	7	Are superior
Are poorly made	1	2	3	4	5	6	7	Are well made

Value of the company's product

Products of Freshmed...

Have a very poor price-value ratio	1	2	3	4	5	6	7	Have a very food price-value ratio
Do not offer value for money	1	2	3	4	5	6	7	Offer value for money
Are not good products for their prices	1	2	3	4	5	6	7	Are good product for their prices

Wait time in-store

	Disagree very strongly	Disagree strongly	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Agree very strongly
The waiting time in the store was too long	1	2	3	4	5	6	7
I had to wait too long in the store	1	2	3	4	5	6	7
It seemed to me as if I had to wait forever in the store	1	2	3	4	5	6	7

Employee report

Thinking about your Freshmed experience how would you rate the...

Courtesy of the staff

Unacceptable	1	2	3	4	5	6	7	Outstanding
--------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

Responsiveness of the staff

Unacceptable	1	2	3	4	5	6	7	Outstanding
--------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

Knowledge of the staff

Unacceptable	1	2	3	4	5	6	7	Outstanding
--------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

Warmth of the staff

Unacceptable	1	2	3	4	5	6	7	Outstanding
--------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------

Satisfaction with the shopping experience

	Disagree very strongly	Disagree strongly	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Agree very strongly
I am satisfied with my shopping experience in the Freshmed	1	2	3	4	5	6	7
I enjoyed shopping in the Freshmed	1	2	3	4	5	6	7
Overall, I am satisfied with the Freshmed experience	1	2	3	4	5	6	7

Appendix 11: French version of the questionnaire

Questionnaire

Age:

Sex: Homme Femme

Code postale :

Fréquence de visite: Première fois Une fois par mois Deux fois par mois Une fois par semaine

Décoration du magasin

	Pas du tout d'accord	pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	d'accord	Tout à fait d'accord
L'intérieur du <u>freshmed</u> est à mon goût	1	2	3	4	5	6	7
La décoration du <u>freshmed</u> n'est pas plaisante	1	2	3	4	5	6	7
Je me sens à l'étroit à l'intérieur du Freshmed	1	2	3	4	5	6	7
Il est facile de se mouvoir dans le Freshmed	1	2	3	4	5	6	7

Qualité du magasin

	Pas du tout d'accord	pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	d'accord	Tout à fait d'accord
Je pense que l'environnement matériel du magasin est excellent	1	2	3	4	5	6	7
Je suis impressionné par la qualité matérielle du magasin	1	2	3	4	5	6	7
La qualité matérielle du magasin est de haut standing	1	2	3	4	5	6	7

Agencement intérieur confus

	<u>Pas du tout d'accord</u>	<u>pas d'accord</u>	<u>Plutôt pas d'accord</u>	Ni d'accord ni pas d'accord	<u>Plutôt d'accord</u>	<u>d'accord</u>	<u>Tout à fait d'accord</u>
Dans le magasin, il m'a été difficile de trouver le produit recherché à cause de l'agencement	1	2	3	4	5	6	7
L'agencement ne m'a pas aidé à trouver certains produits	1	2	3	4	5	6	7
L'agencement des étagères ne m'aide pas à trouver mon chemin	1	2	3	4	5	6	7

L'ambiance du magasin

	<u>Pas du tout d'accord</u>	<u>pas d'accord</u>	<u>Plutôt pas d'accord</u>	Ni d'accord ni pas d'accord	<u>Plutôt d'accord</u>	<u>d'accord</u>	<u>Tout à fait d'accord</u>
L'atmosphère dans le magasin est plaisante	1	2	3	4	5	6	7
Le magasin dispose d'une atmosphère attrayante	1	2	3	4	5	6	7
Le niveau de bruit dans le magasin convient à l'agencement	1	2	3	4	5	6	7
La lumière est adéquate dans le magasin au vu de l'agencement	1	2	3	4	5	6	7
La musique est appropriée dans le magasin	1	2	3	4	5	6	7
Le jeu de couleurs utilisé est plaisant	1	2	3	4	5	6	7

L'encombrement dans le magasin

	<u>Pas du tout d'accord</u>	<u>pas d'accord</u>	<u>Plutôt pas d'accord</u>	Ni d'accord ni pas d'accord	<u>Plutôt d'accord</u>	<u>d'accord</u>	Tout à fait d'accord
Il y a trop de monde dans le magasin	1	2	3	4	5	6	7
Le magasin était trop rempli de personnes	1	2	3	4	5	6	7
Le magasin était rempli de clients	1	2	3	4	5	6	7

Qualité des produits du magasin

Les produits du Freshmed...

Sont d'une très mauvaise qualité	1	2	3	4	5	6	7	Sont d'une très bonne qualité
<u>Sont inférieurs</u>	1	2	3	4	5	6	7	<u>Sont supérieurs</u>
<u>Sont de mauvaise facture</u>	1	2	3	4	5	6	7	<u>Sont de bonne facture</u>

Valeur des produits du magasin

Les produits du Freshmed...

Ont un très mauvais rapport qualité/prix	1	2	3	4	5	6	7	Ont un très bon rapport qualité/prix
N'offrent pas de valeur pour mon argent	1	2	3	4	5	6	7	Offrent de la valeur pour mon argent
Ne sont pas de bons produits pour leur prix	1	2	3	4	5	6	7	Sont de bons produits pour leur prix

L'attente dans le magasin

	<u>Pas du tout d'accord</u>	<u>pas d'accord</u>	<u>Plutôt pas d'accord</u>	<u>Ni d'accord ni pas d'accord</u>	<u>Plutôt d'accord</u>	<u>d'accord</u>	<u>Tout à fait d'accord</u>
L'attente dans le magasin était trop longue	1	2	3	4	5	6	7
J'ai dû attendre trop longtemps dans le magasin	1	2	3	4	5	6	7
J'ai eu l'impression d'attendre une éternité dans le magasin	1	2	3	4	5	6	7

Rapport sur les employés

En pensant à votre expérience dans le Freshmed comment évalueriez-vous...

La courtoisie du personnel

Inacceptable	1	2	3	4	5	6	7	<u>Exceptionnel</u>
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

Réactivité du personnel

Inacceptable	1	2	3	4	5	6	7	<u>Exceptionnel</u>
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

Connaissances du personnel

Inacceptable	1	2	3	4	5	6	7	<u>Exceptionnel</u>
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

Convivialité du personnel

Inacceptable	1	2	3	4	5	6	7	<u>Exceptionnel</u>
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------------

Satisfaction suite à l'expérience d'achat

	<u>Pas du tout d'accord</u>	<u>pas d'accord</u>	<u>Plutôt pas d'accord</u>	Ni d'accord ni pas d'accord	<u>Plutôt d'accord</u>	<u>d'accord</u>	<u>Tout à fait d'accord</u>
Je suis satisfait de mon expérience d'achat au Freshmed	1	2	3	4	5	6	7
J'ai aimé faire des achats au Freshmed	1	2	3	4	5	6	7
Globalement, je suis satisfait de mon expérience au Freshmed	1	2	3	4	5	6	7