



FACULTES UNIVERSITAIRES CATHOLIQUES DE MONS

RESTAURANT MARKETING

Le cas Cinémangé

ANNEXES

Promoteur :

Monsieur M. GIJSEMBERG

Mémoire présenté par :

Sofie SAEYS

en vue de l'option du diplôme
de Master en sciences de gestion,
orientation marketing

Année académique 2010 - 2011

TABLE DES MATIERES

ANNEXE 1 :	LE MENU DU RESTAURANT CINEMANGE
ANNEXE 2 :	LE QUESTIONNAIRE DE LA PRE-ENQUETE
ANNEXE 3 :	LE QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE
ANNEXE 4 :	LES RESULTATS DES T-TESTS EN DETAIL
ANNEXE 5 :	LES RESULTATS DES REGRESSIONS EN DETAIL

ANNEXE 1 : LE MENU DU RESTAURANT CINEMANGE

BESTE GASTEN,

Wij heten jullie van harte welkom in Cinemangé. Met veel enthousiasme presenteren wij u onze eerlijke keuken waarbij uitsluitend dagverse ingrediënten van de beste kwaliteit worden gebruikt.

Als voorafje is de bruschetta mix zeker een extra vermelding waard.

Favorieten zijn de brochette van scampi, de gegrilde sardines en de entrecôte van Ierse zeebodem.

Om uw etentje compleet te maken, stellen wij u vrijblijvend onze dessert- en whiskykaart voor.

Wij zullen alles in het werk stellen zodat u hier een onbezorgd tafelmoment tegemoet gaat.

Voor groepen vanaf 10 personen vragen wij u de keuze te beperken tot 4 verschillende gerechten.

Wij werken met dagverse producten, onze excuses als een gerecht niet langer voorradig is.

Graag luisteren we naar uw bevindingen en tips.

Bedankt voor uw vertrouwen en smakelijk eten!

Wij hopen alvast tot weerziens!

Cinemangé

APERITIEVEN

Witte wijn	€ 3,8
Rosé wijn	€ 4,5
Huisaperitief Picon vin blanc	€ 5,5
Martini Bianco / Rosso	€ 3,5
Porto wit / rood	€ 3,5
Sherry Fino	€ 3,5
Pineau des Charentes	€ 3,5
Ricard	€ 4,5
Cava	€ 5,5
Spumante Rosato	€ 6,5
Kir	€ 4,5
Kir Royal	€ 7,5
Champagne Hugues D'Orfeuille	€ 8,5
Campari	€ 4,5
Campari Soda	€ 6
Campari Orange	€ 6,5
Passoa Orange	€ 6,5
Whisky J&B	€ 6
Vodka Eristoff	€ 6
Havana Club Anejo Blanco	€ 6
Havana Club Anejo Especial	€ 7
Dry Gin Bombay Sapphire	€ 6
Minute Maid Tomatensap	€ 2,5
Vers sinaasappelsap	€ 3,5

[Supplement soft drink € 1,5]

[Supplement sinaasappelsap € 2]

FRISDRANKEN	Coca Cola	€ 1,9
	Coca Cola light	€ 1,9
	Fanta Orange	€ 1,9
	Sprite	€ 1,9
	Gini	€ 2,1
	Nestea	€ 2,1
	Schweppes Tonic	€ 2,1
	Minute Maid Orange	€ 2,1
	Verse sinaasappelsap	€ 3,5
WATER	Chaudfontaine 25cl Bruisend - Niet-bruisend	€ 1,9
	Chaudfontaine 50cl Bruisend - Niet-bruisend - Licht bruisend	€ 3,6
BIEREN	Stella Artois	€ 1,9
	Hoegaarden	€ 2
	Vedett	€ 2,8
	Palm	€ 2,8
	Leffe Blond	€ 2,8
	Leffe Bruin	€ 2,8
	Duvel	€ 3,5
	Tripel Kameliet	€ 3,6
	Westmalle Dubbel	€ 3,8
	Westmalle Tripel	€ 3,8
Orval	€ 3,8	

FRISDRANKEN	Coca Cola	€ 1,9
	Coca Cola light	€ 1,9
	Fanta Orange	€ 1,9
	Sprite	€ 1,9
	Gini	€ 2,1
	Nestea	€ 2,1
	Schweppes Tonic	€ 2,1
	Minute Maid Orange	€ 2,1
	Verse sinaasappelsap	€ 3,5
WATER	Chaudfontaine 25cl Bruisend - Niet-bruisend	€ 1,9
	Chaudfontaine 50cl Bruisend - Niet-bruisend - Licht bruisend	€ 3,6
BIEREN	Stella Artois	€ 1,9
	Hoegaarden	€ 2
	Vedett	€ 2,8
	Palm	€ 2,8
	Leffe Blond	€ 2,8
	Leffe Bruin	€ 2,8
	Duvel	€ 3,5
	Tripel Kameliet	€ 3,6
	Westmalle Dubbel	€ 3,8
	Westmalle Tripel	€ 3,8
Orval	€ 3,8	

TAPAS

Calamares met huisbereide tartaar	€ 5,5
Kruidige kippenpootjes met zoetzure saus	€ 8
Lookbroodjes	€ 8
Bruschetta olijventappenade en pamezaanschiffers	€ 9
Bruschetta ansjovisboter en rode peperbessen	€ 9
Bruschetta gerookte zalm en bieslook	€ 9
Bruschetta geitenkaas en perengelei	€ 9
Bruschetta mozzarella en balsamico	€ 9
Bruschetta mix	€ 14

VOORGERECHTEN

Mergpijpje met grof zeezout en zwarte peper [langere bereidingstijd]	€ 12
Gegrilde Portugese sardines met olijfolie en versgehakte peterselie	€ 12
Escargots op Bourgondische wijze met tomatenconcassée	€ 12
Tomaat met buffelmozzarella en balsamico	€ 14
Brochette van scampi met huisbereide tartaar	€ 14
Gegratineerd geitenkaasje met Parmaham en acaciahoning	€ 15
Noorse gerookte zalm met dilledressing en tomatenconcassée	€ 15
Kroketjes van grijze Noordzeegamalen met versgehakte peterselie	€ 15
A la minute gesneden carpaccio van ossenhaas met pamezaanschiffers en balsamico	€ 16

[Supplement € 3 (indien voorgerecht als hoofdgerecht genomen wordt)]

[Porties worden niet aangepast]

[W] werken met verse producten, onze excuses mocht een gerecht niet langer voorradig zijn!

[Om een vlotte service te garanderen, vragen wij aan groepen de keuze te beperken]

VLEES

Américain garni à la minute bereid	€ 19
Rundstoumedos van Belgisch Wit-Blauw [BE]	€ 19
Rundbrochette van Belgisch Wit-Blauw [BE]	€ 19
Entrecôte van zesrib [IR]	€ 24
Black Angus Beef [US]	€ 25
Filet Pur [IR]	€ 27
Peperroom, champignonroom, béarnaise, bordelaise	€ 2
Kruidenboter, tartaar	€ 1,8

VIS

Gegrilde Portugese sardines met olijfolie	€ 18
Brochette van scampi met huisbereide tartaar	€ 19
Atlantische zalmfilet met mosterdsausje en tomatenconcassée	€ 19
Dorade Royal op zijn geheel gegrild met versgehakte peterselie	€ 24
Kort gegrilde Yellowfin tonijn met wasabisausje	€ 26

[Geserveerd met een fris slaatje en verse frietjes of gepofte aardappel met kruidenboter]

KIDS

Fishsticks	€ 10
Kippenpootjes	€ 10
Rundstoumedos	€ 12
Huisbereide hamburger	€ 12

[Kids tot 12 jaar]

[Geserveerd met een fris slaatje of appelmoes en verse frietjes]

[W] werken met verse producten, onze excuses mocht een gerecht niet langer voorradig zijn!

[Om een vlotte service te garanderen, vragen wij aan groepen de keuze te beperken]

DESSERTS

Huisbereide chocolademousse (Callebaut 811NV)	€ 6
Crème brûlée	€ 6
Tramisu	€ 6
Café Glacé	€ 6
Dame Blanche	€ 7
Zachte chocoladetaart met verse slagroom	€ 7,5
Sorbet Kolonel	€ 8

ALTERNATIEVE DESSERTS

Ladies Coffee	€ 6,5
Koffie, Baileys en verse slagroom	
Irish Coffee	€ 6,5
Koffie, Ierse Whiskey, kandjsuiker en verse slagroom	
Italian Coffee	€ 6,5
Koffie, Amaretto en verse slagroom	
French Coffee	€ 6,5
Koffie, Cognac, kandjsuiker en verse slagroom	
Normandian Coffee	€ 6,5
Koffie, Calvados, kandjsuiker en verse slagroom	
Caribbean Coffee	€ 6,5
Koffie, Rum, kandjsuiker en verse slagroom	
Mamissimo Coffee	€ 6,5
Koffie, Grand Marnier en verse slagroom	
Passione Italiano	€ 6,5
Warme chocolade, Amaretto en verse slagroom	
Irish Kisses	€ 6,5
Warme chocolademelk, Baileys en verse slagroom	
Rhumba Caliente	€ 6,5
Warme chocolademelk, Rum en verse slagroom	
Amour Intense	€ 6,5
Warme chocolademelk, Grand Marnier en verse slagroom	

WARME DRANKEN

Espresso	€ 1,9
Espresso Decafiné	€ 1,9
Mokka	€ 1,9
Thee natuur / rozenbottel / groen / linde / munt	€ 1,9
Verse muntthee	€ 3,5
Cappuccino slagroom	€ 2,5
Cappuccino melkschuim	€ 2,5
Caffé Latte	€ 2,8
Warme chocolademelk	€ 3
Warme chocolademelk met verse slagroom	€ 3,2

DIGESTIEVEN

Jonge jenever Filliers	€ 3,5
Oude jenever Filliers	€ 4
Limoncello	€ 4,5
Chartreuse	€ 4,5
Havana Club Anejo Especial	€ 7
Havana Anejo 7 years	€ 9
Fine Cognac Martell V.S.	€ 7
Calvados Grand Solage de Boulard	€ 7
Grand Marnier	€ 6
Cointreau	€ 6
Amaretto Disaronno	€ 6
Baileys	€ 6
Eau de Vie Poire Williams	€ 6,5
Grappa Bianco	€ 5,5
Grappa Chianti	€ 6,5

The Balvenie Speyside, 15 jaar, 47,8%	€ 16
Neus: Doordringend en droog met een vleugje zoet Smaak: Een zachte malt met de volle nasmaak van karamel	
The Glenrothes Speyside, Select Reserve, 43%	€ 15
Neus: Complexe en elegante malt whisky, prachtige balans van zachtheid en kwaliteit Smaak: Rijp fruit, citrus, vanille en hints van kruiden	
Scapa Highland, 16 jaar, 40%	€ 15
Neus: Het eiland Orkney in een fles: zee, turf en halde Smaak: Een mix van zout en citrus met een lange frisse aftronk	
Glenkinchie Lowland, 12 jaar, 43%	€ 12
Neus: Sinaasappelbloesem en honing Smaak: Een soepele, lichte malt met een ronde smaak, een vleugje zoetheid en rook en een lange aftronk	
Bowmore Islay, Legend, 40%	€ 11
Neus: Turf, zilt vleugje Smaak: Zee- en rooksmaken met citrus en een frisse aftronk	
Oban Highland, 14 jaar, 43%	€ 14
Neus: Licht, met een vleugje turf Smaak: Gemiddeld volle malt met een vleugje rook en een lange aangename aftronk	

[VRAAG GERUST NAAR ONZE WHISKYKAART VOOR HET HELE ASSORTIMENT!]

EEN TERUGBLIK

Cinema Krüger 1912-1914 Op de hoek van de Papiemolenstraat en de Bogaerdstraat stond rond de eeuwwisseling een statig gebouw in classicistische stijl waar gedurende 50 jaar cinema werd uitgebaat. Swinnen baatte een etablissement uit voor de goede burgerij. Zijn enige dochter Valentina huwde met de Duitser Krüger. Bauwens gaf het startschot voor de cinema's in Dendemonde, en Swinnen greep zijn kans.

Cinema Elisabeth 1921-1926 Na een brand herstelde Swinnen zijn woning en heropende de bioscoop, ditmaal onder de naam cinema Elisabeth. De zaken gingen weldra opnieuw uitstekend.

Cinema Elisabeth-Palace 1926-1932 Swinnen liet de cinema over aan de inwijkeling Baert. De cinema zette zijn bloeiperiode verder.

Cinema Rex 1933-1936 Toen Baert overleed zette zoon Marcel de cinema verder. De benaming van de cinema wijzigde in Cinema rex, een naam die moeilijk ingang vond bij het publiek. Aan deze zaak kwam begin 1936 een einde.

Cinema Plaza 1937-1962 Het pand werd verkocht aan de heren Rooms en Muydeman, die voor eigen rekening en onder de naam Cinema Plaza de cinematraditie verder zetten.

ANNEXE 2 : LE QUESTIONNAIRE DE LA PRE-ENQUETE

Pré-enquête in het kader van een onderzoek
naar de tevredenheid van klanten
van het restaurant Cinémangé te Dendermonde

1. - Kunt u zichzelf even kort voorstellen aub (naam, geboortedatum, woonplaats, beroep,...)
2. - Gaat u wel eens op restaurant eten? Hoe vaak?
 - Van wanneer dateert uw laatste restaurantbezoek?
 - Waarom gaat u eigenlijk op restaurant eten?
 - Wat verwacht u als u op restaurant gaat?
 - Bij welke gelegenheden gaat u op restaurant?
 - Wanneer gaat u op restaurant: middag/avond – week/weekend? Waarom?
3. - Hoeveel spendeert u gemiddeld per restaurantbezoek?
 - Met hoeveel personen gaat u meestal op restaurant?
 - Heeft u de gewoonte om op voorhand te reserveren of niet?
 - Hoe komt u terecht in een restaurant waar u nog nooit geweest bent?
 - Via welk kanaal maakt u het liefst kennis met een restaurant?
 - Zoekt u soms via het internet een restaurant? Indien ja, via welke site?
 - Hoe lang bent u bereid onderweg te zijn om naar een restaurant te gaan?
4. - Wat vindt u het belangrijkste in een restaurant?
 - Waarmee hou je nog rekening als je een restaurant uitkiest?
 - Vindt u dat restaurant Cinémangé goed scoort op deze punten?
 - Wanneer bent u voor de laatste keer in het restaurant geweest?
5. - Wat vindt u van het eten in het restaurant?
 - Wat vindt u van de service in het restaurant?
 - Vindt u dat het restaurant geschikt is om er met kinderen te gaan?
6. - Wat vindt u van het prijsniveau?
 - Vindt u dat de prijs de kwaliteit weerspiegelt?
7. - Is het restaurant makkelijk bereikbaar?
 - Wat vindt u van de ligging van het restaurant?

8. - Op welke manier maakte u voor het eerst kennis met het restaurant Cinémangé?
 - Hebt u het restaurant al aangeraden aan iemand?
 - Hoe zou u het restaurant Cinémangé aan iemand anders voorstellen?
 - Hebt u al ergens reclame over het restaurant gezien? Zoja waar?
 - Hebt u de website al bezocht? Indien ja, wat vind u er van en hoe vaak surft u ernaar toe?
 - Krijgt u reclame/suggesties per mail van het restaurant? Indien ja, wat vindt u daarvan? Indien neen, zou u dat graag ontvangen?

9. - Wat vindt u van het personeel in Cinémangé?
 - Geeft u wel eens een fooi? Hoe bepaalt u hoeveel fooi u geeft?

10. - Wat vindt u van de inrichting van het restaurant?

11. - Welke restaurants zijn volgens u concurrenten van restaurant Cinémangé?
 - Hoe vaak gaat u naar die restaurants? Vaker dan naar Cinémangé? Waarom?

12. - Wat zijn volgens u de positieve punten van het restaurant Cinémangé?
 - Wat zijn volgens u de negatieve punten van het restaurant Cinémangé?

13. - Is er al een volgend bezoek aan het restaurant gepland?

14. - Wilt u graag nog iets toevoegen aan dit gesprek?

ANNEXE 3 : LE QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE

24 Kan u kort formuleren wat u verwacht als u op restaurant gaat?

.....
.....
.....
.....

25 Heeft u nog opmerkingen of suggesties voor de uitbaters teneinde de service te verbeteren?

.....
.....
.....
.....

26 Wat is uw geslacht?

mannelijk

vrouwelijk

27 In welke leeftijdsklasse bevindt u zich?

0 - 20 jaar

20 - 29 jaar

30 - 39 jaar

40 - 49 jaar

50 - 59 jaar

60 - 69 jaar

70 - 79 jaar

+ 80 jaar

28 Wat is uw beroep?

kader

zelfstandige of vrij beroep

huisvrouw/huisman

arbeider

bediende (ook leraar, politie, verpleger, ...)

gepensioneerd

invalide

werkloos

geen van deze

29 Wat is de postcode van uw thuisadres?

.....

Bedankt voor uw deelname !

U kan dit formulier achteraan in het restaurant in de doos deponeren.

Beste Cinémangé-bezoeker

In het kader van mijn masterproef aan de *Facultés Universitaires Catholiques de Mons*, doe ik een onderzoek naar de tevredenheid van de klanten in het restaurant waar u nu aanwezig bent.

Janis en Jochen, de uitbaters van Cinémangé, streven er naar de kwaliteit van hun service steeds te verbeteren en zouden graag weten op welke manier ze jullie culinair nog beter kunnen verwennen.

Daarom zou ik u vriendelijk willen vragen onderstaande vragenlijst naar waarheid in te vullen. Ik zou u er tevens op willen wijzen dat er geen juiste of foute antwoorden bestaan en dat u de vragen waarop u geen duidelijk antwoord weet, mag openlaten. Het invullen van de vragenlijst is anoniem.

Als blijk van appreciatie verloot ik 6 flessen lekkere cava onder de deelnemers van deze enquête. U kan uw contactgegevens doorgeven via bijgevoegd kaartje en afzonderlijk indienen in de doos achteraan in het restaurant, zo blijven uw antwoorden privé.

Ik dank u alvast voor uw medewerking!

Sofie Saeys

Gelieve aan te duiden in welke mate u akkoord gaat met volgende stellingen over het restaurant Cinémangé.	volledig akkoord	akkoord	noch akkoord, noch niet akkoord	niet akkoord	helemaal niet akkoord
1 De kwaliteit van het geserveerde eten is consequent hoog tijdens elk restaurantbezoek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 De gerechten die het restaurant serveert zijn lekker.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 De gerechten die het restaurant serveert zien er aantrekkelijk uit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Het zaalpersoneel is vriendelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Het zaalpersoneel is altijd bereid om me te helpen wanneer nodig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Het zaalpersoneel is ervaren en zelfzeker.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Het zaalpersoneel begrijpt mijn specifieke behoeftes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 De gerechten in dit restaurant hebben een eerlijke prijs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 De dranken in dit restaurant hebben een eerlijke prijs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 De buitenkant van het restaurant is visueel aantrekkelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Het restaurant heeft een visueel aantrekkelijke en comfortabele eetzaal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 Het restaurant heeft aangepaste muziek en verlichting die passen bij de sfeer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 Het restaurant heeft proper en elegant eetgerei (bestek, glazen, servetten,...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gelieve aan te duiden in welke mate u akkoord gaat met volgende stellingen over het restaurant Cinémangé.	volledig akkoord	akkoord	noch akkoord, noch niet akkoord	niet akkoord	helemaal niet akkoord
14 De infrastructuur (eetzaal + toiletten) van dit restaurant is proper en verzorgd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 Het restaurant stuurt mij via e-mail altijd de suggesties door.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 Het zaalpersoneel informeert me altijd over de nieuwe suggesties.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 De website van het restaurant (www.cinemange.be) is overzichtelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18 Ik word (h)erkend door sommige mensen van het zaalpersoneel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 Ik hecht waarde aan de nauwe en persoonlijke relatie met de uitbaters.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20 Welk cijfer (van 0 tot 10) weerspiegelt het best uw algemene tevredenheid over Cinémangé?

.....

21 Hoeveel keer (bij benadering) ging u in het jaar 2010 naar Cinémangé?

.....

22 Op welke manier maakte u voor het eerst kennis met het restaurant? (gelieve één bolletje in te kleuren a.u.b.)

via de uitbaters zelf

via reclamedrukwerk in:

via mond-aan-mond reclame

via volgende website:

via andere:

23 Wat is de reden van uw restaurantbezoek vandaag?

(gelieve één bolletje in te kleuren a.u.b.)

familiale aangelegenheid

professionele aangelegenheid

ontspanning (zomaar)

vriendschappelijke aangelegenheid

andere:

ANNEXE 4 : LES RESULTATS DES T-TESTS EN DETAIL

Hypothèse 2a

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q1</i>	<i>moyenne</i>
Gemiddelde	4,407725322	3
Variantie	0,328733166	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	37,47780285	
P(T<=t) eenzijdig	1,0723E-100	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	2,1445E-100	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 2b

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q2</i>	<i>moyenne</i>
Gemiddelde	4,656652361	3
Variantie	0,226431848	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	53,14232955	
P(T<=t) eenzijdig	3,5624E-132	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	7,1248E-132	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 2c

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q3</i>	<i>moyenne</i>
Gemiddelde	4,484978541	3
Variantie	0,328437176	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	39,55232189	
P(T<=t) eenzijdig	2,1562E-105	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	4,3124E-105	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 3a

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q4</i>	<i>moyenne</i>
Gemiddelde	4,806866953	3
Variantie	0,156504366	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	69,71735575	
P(T<=t) eenzijdig	6,6107E-158	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	1,3221E-157	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 3b

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q7</i>	<i>moyenne</i>
Gemiddelde	4,334763948	3
Variantie	0,387450052	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	32,73215257	
P(T<=t) eenzijdig	3,21878E-89	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	6,43755E-89	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 4a

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q8</i>	<i>moyenne</i>
Gemiddelde	4,373390558	3
Variantie	0,321185437	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	36,99083159	
P(T<=t) eenzijdig	1,4453E-99	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	2,8906E-99	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 4b

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q9</i>	<i>moyenne</i>
Gemiddelde	4,30472103	3
Variantie	0,45415865	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	29,55233681	
P(T<=t) eenzijdig	6,59809E-81	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	1,31962E-80	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 5a

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q10</i>	<i>moyenne</i>
Gemiddelde	4,158798283	3
Variantie	0,444501998	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	26,53071443	
P(T<=t) eenzijdig	1,63712E-72	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	3,27424E-72	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 5b

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q14 moyenne</i>	
Gemiddelde	4,613733906	3
Variantie	0,307051946	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	44,45329496	
P(T<=t) eenzijdig	8,5531E-116	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	1,7106E-115	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 6a

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q15 moyenne</i>	
Gemiddelde	3,188311688	3
Variantie	1,408751379	0
Waarnemingen	154	154
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	153	
T- statistische gegevens	1,968885499	
P(T<=t) eenzijdig	0,025386415	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,654873847	
P(T<=t) tweezijdig	0,05077283	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,975590315	

Hypothèse 6b

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q16 moyenne</i>	
Gemiddelde	4,270386266	3
Variantie	0,715369247	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	22,92707319	
P(T<=t) eenzijdig	7,48977E-62	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	1,49795E-61	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

Hypothèse 6c

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q17 moyenne</i>	
Gemiddelde	3,976331361	3
Variantie	0,749436461	0
Waarnemingen	169	169
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	168	
T- statistische gegevens	14,66132371	
P(T<=t) eenzijdig	3,56993E-32	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,653974208	
P(T<=t) tweezijdig	7,13987E-32	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,974185191	

Hypothèse 7a

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q18 moyenne</i>	
Gemiddelde	3,873303167	3
Variantie	0,96569313	0
Waarnemingen	221	221
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	220	
T- statistische gegevens	13,21117974	
P(T<=t) eenzijdig	5,02259E-30	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651809286	
P(T<=t) tweezijdig	1,00452E-29	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970805592	

Hypothèse 7b

T-toets: twee steekproeven met ongelijke varianties		
	<i>réponse q19 moyenne</i>	
Gemiddelde	3,879828326	3
Variantie	0,873427557	0
Waarnemingen	233	233
Schatting van verschil tussen gemiddelden	0	
Vrijheidsgraden	232	
T- statistische gegevens	14,37018819	
P(T<=t) eenzijdig	3,21387E-34	
Kritiek gebied van T-toets: eenzijdig	1,651448062	
P(T<=t) tweezijdig	6,42774E-34	
Kritiek gebied van T-toets: tweezijdig	1,970241936	

ANNEXE 5 : LES RESULTATS DES REGRESSIONS EN
DETAIL

$$\text{SatGen} = \beta_0 + \beta_1 * \text{Qual} + \beta_2 * \text{Orient} + \beta_3 * \text{Prix} + \beta_4 * \text{Phys} + \beta_5 * \text{Com} + \beta_6 * \text{Relat} + \varepsilon$$

<i>Gegevens voor de regressie</i>					
Meervoudige correlatiecoëfficiënt R	0,667325328				
R-kwadraat	0,445323094				
Aangepaste kleinste kwadraat	0,419322614				
Standaardfout	0,623476724				
Waarnemingen	135				
Variantie-analyse					
	<i>Vrijheidsgraden</i>	<i>Kwadratensom</i>	<i>Gemiddelde kwadraten</i>	<i>F</i>	<i>Significantie F</i>
Regressie	6	39,94713085	6,657855142	17,12749511	1,83645E-14
Storing	128	49,75657285	0,388723225		
Totaal	134	89,7037037			
	<i>Coëfficiënten</i>	<i>Standaardfout</i>	<i>T- statistische gegevens</i>	<i>P-waarde</i>	
Snijpunt	4,414544589	0,766680287	5,757999341	5,97971E-08	
QUAL	0,708240184	0,188862636	3,750028055	0,000266692	
ORIENT	-0,667866957	0,193084639	-3,458933659	0,000737062	
PRIX	0,207510098	0,137862925	1,50519146	0,134738545	
PHYS	0,411058063	0,192781992	2,132243056	0,034896894	
COM	0,18347376	0,108223631	1,69532069	0,092445854	
RELAT	0,129957404	0,093768042	1,385945586	0,168173339	

$$Loy = \beta_0 + \beta_1 * SatGen + \varepsilon$$

<i>Gegevens voor de regressie</i>	
Meervoudige correlatiecoëfficiënt R	0,379767624
R-kwadraat	0,144223448
Aangepaste kleinste kwadraat	0,138666457
Standaardfout	8,002893942
Waarnemingen	156

Variantie-analyse					
	<i>Vrijheidsgraden</i>	<i>Kwadratensom</i>	<i>Gemiddelde kwadraten</i>	<i>F</i>	<i>Significantie F</i>
Regressie	1	1662,227011	1662,227011	25,95351665	1,01043E-06
Storing	154	9863,131964	64,04631145		
Totaal	155	11525,35897			

	<i>Coëfficiënten</i>	<i>Standaardfout</i>	<i>T- statistische gegevens</i>	<i>P-waarde</i>
Snijpunt	-27,70675442	7,050696381	-3,929647927	0,000128154
SatGen	4,151974471	0,814998048	5,094459407	1,01043E-06

Heteroskedasticity Test: White

F-statistic	10.96580	Prob. F(2,153)	0.0000
Obs*R-squared	19.55810	Prob. Chi-Square(2)	0.0001
Scaled explained SS	21.27504	Prob. Chi-Square(2)	0.0000

Test Equation:
 Dependent Variable: RESID^2
 Method: Least Squares
 Date: 06/06/11 Time: 22:48
 Sample: 1 156
 Included observations: 156

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-142.0509	632.0280	-0.224754	0.8225
SAT	4.473820	148.5827	0.030110	0.9760
SAT^2	2.227764	8.692599	0.256283	0.7981

R-squared	0.125372	Mean dependent var	63.22520
Adjusted R-squared	0.113939	S.D. dependent var	94.77143
S.E. of regression	89.20909	Akaike info criterion	11.83889
Sum squared resid	1217614.	Schwarz criterion	11.89754
Log likelihood	-920.4331	Hannan-Quinn criter.	11.86271
F-statistic	10.96580	Durbin-Watson stat	1.163315
Prob(F-statistic)	0.000035		

$$\log(\text{Loy}) = \beta_0 + \beta_1 * \text{SatGen} + \varepsilon$$

<i>Gegevens voor de regressie</i>					
Meervoudige correlatiecoëfficiënt R	0,357540558				
R-kwadraat	0,12783525				
Aangepaste kleinste kwadraat	0,122171843				
Standaardfout	0,446838328				
Waarnemingen	156				
<i>Variantie-analyse</i>					
	<i>Vrijheidsgraden</i>	<i>Kwadratensom</i>	<i>Gemiddelde kwadraten</i>	<i>F</i>	<i>Significantie F</i>
Regressie	1	4,506855708	4,506855708	22,5721443	4,60207E-06
Storing	154	30,74833169	0,199664491		
Totaal	155	35,2551874			
	<i>Coëfficiënten</i>	<i>Standaardfout</i>	<i>T- statistische gegevens</i>	<i>P-waarde</i>	
Snijpunt	-1,20509322	0,393672765	-3,061154666	0,00260222	
SatGen	0,216195343	0,045505085	4,751015078	4,6021E-06	