

Wahrgenommene
Leistung
(Ist-Komponente)

Erwartete Leistung
(Soll-Komponente)

Vergleichsprozess

Negative
Konfirmation
(Ist < Soll)

Konfirmation
(Ist = Soll)

Positive
Konfirmation
(Ist > Soll)

Unzufriedenheit

Indifferente
Zufriedenheit

Zufriedenheit