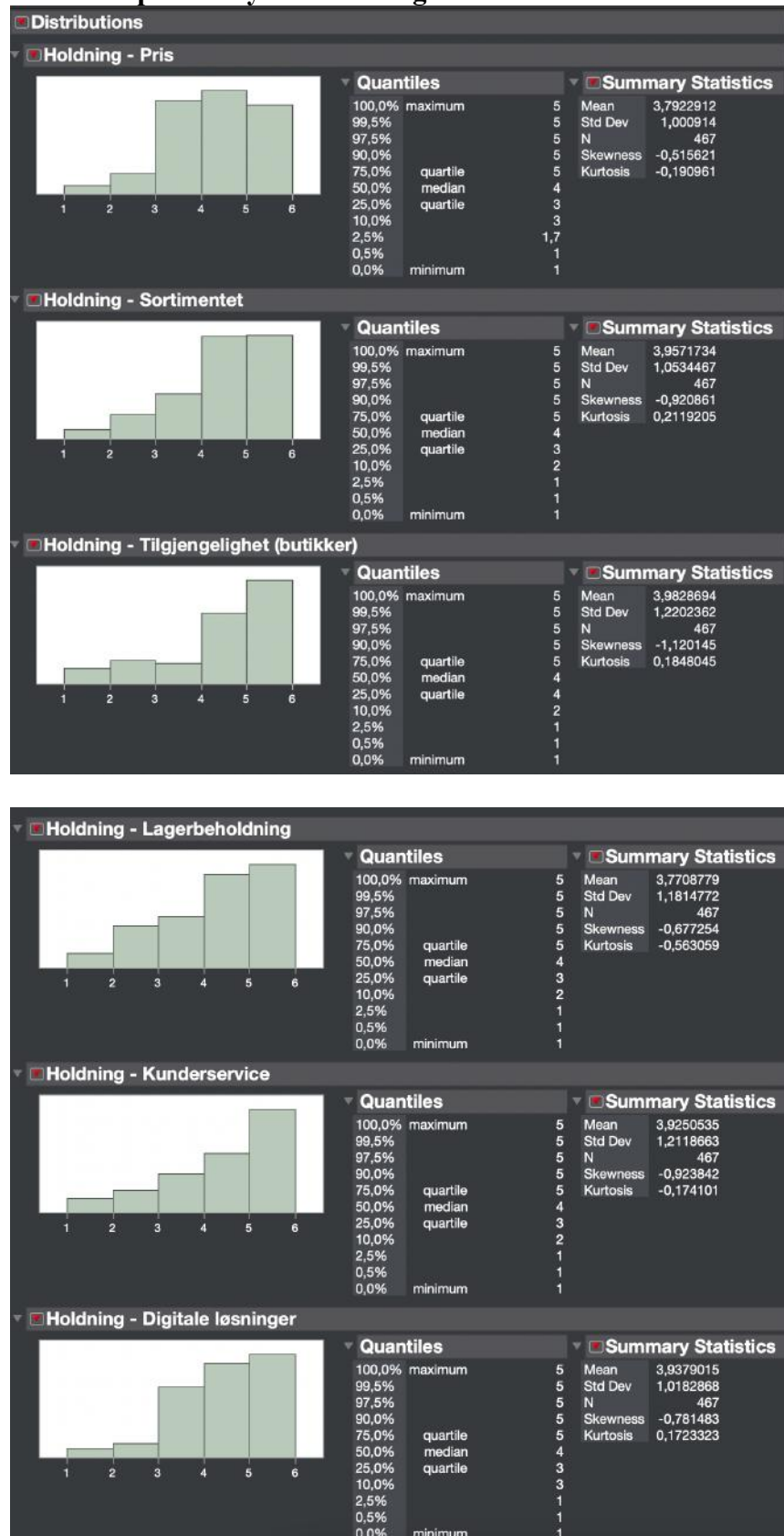
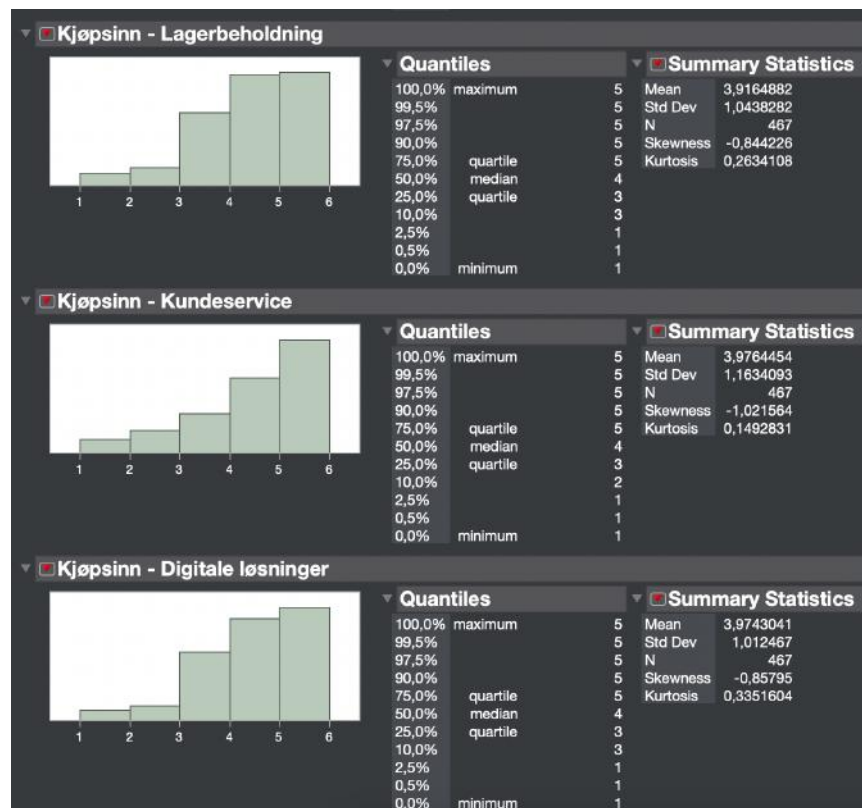
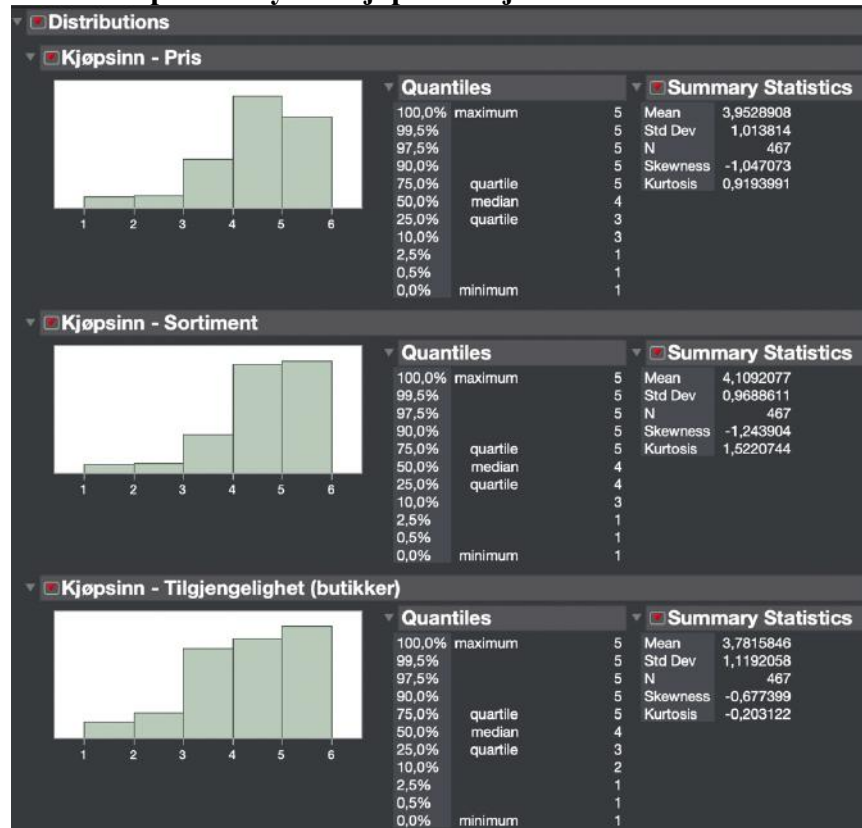


# VEDLEGG 1 – Skjerm bilde av analyser i SAS JMP

## 5.1 Deskriptiv analyse - Holdninger



## 5.1 Deskriptiv analyse - Kjøpsintensjon



## 5.1 Deskriptiv analyse – Informasjons-bekvemmelighet



## 5.1 Deskriptiv analyse - Transaksjons-bekvemmelighet





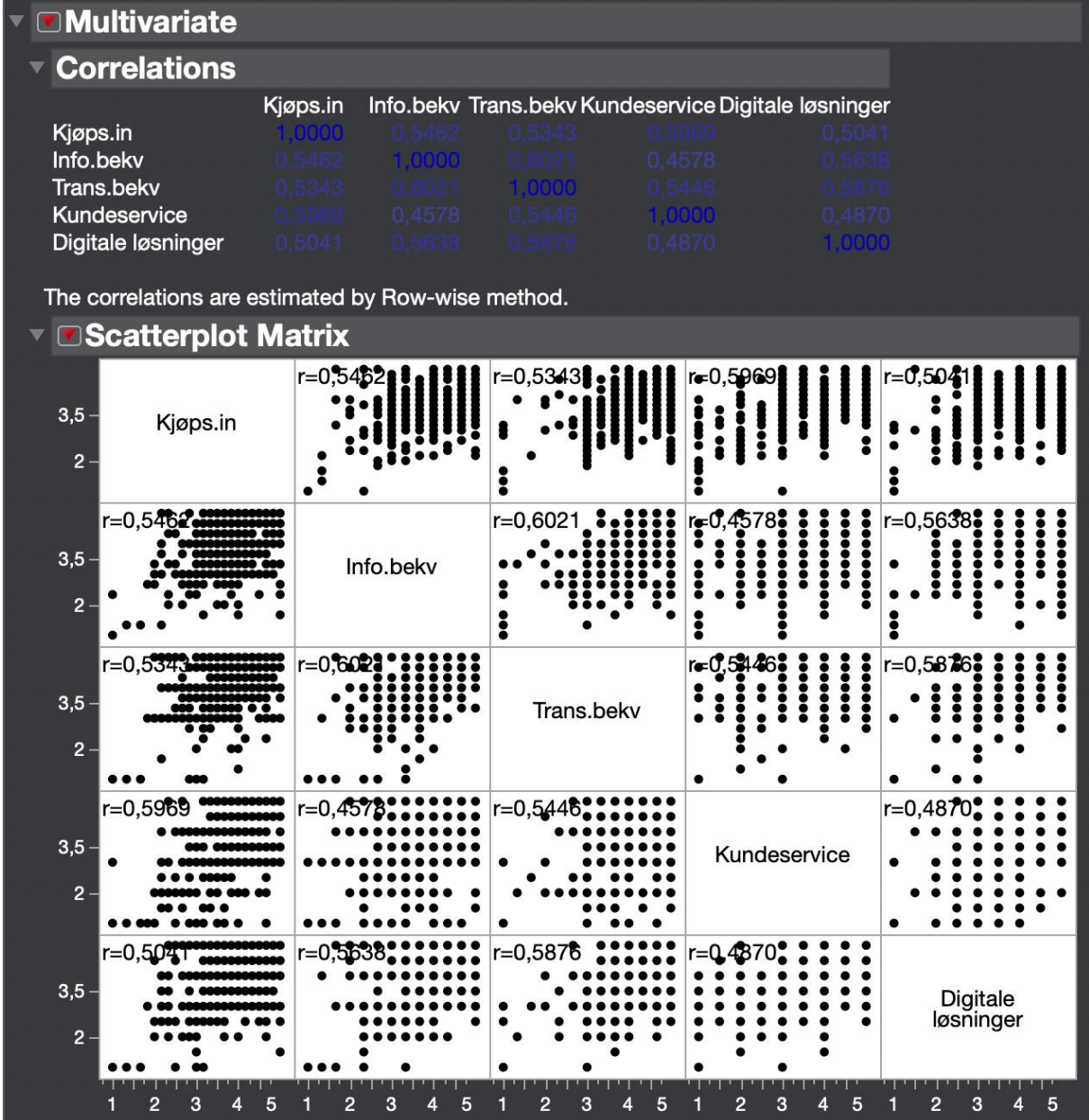
## Digitale løsninger

Cronbach's $\alpha$	
	$\alpha$ -,8 -,6 -,4 -,2 0 ,2 ,4 ,6 ,8
Entire set	0,8784
Excluded Col	
	$\alpha$ -,8 -,6 -,4 -,2 0 ,2 ,4 ,6 ,8
Kjøpsinn - Digitale løsninger	.
Holdning - Digitale løsninger	.

## Kundeservice

Cronbach's $\alpha$	
	$\alpha$ -,8 -,6 -,4 -,2 0 ,2 ,4 ,6 ,8
Entire set	0,9138
Excluded Col	
	$\alpha$ -,8 -,6 -,4 -,2 0 ,2 ,4 ,6 ,8
Holdning - Kundenservice	.
Kjøpsinn - Kundenservice	.

### 5.3 Korrelasjonsanalyse



## 5.5 Multipel regresjonsanalyse

### ▼ Summary of Fit

RSquare	0,364509
RSquare Adj	0,36177
Root Mean Square Error	0,623876
Mean of Response	3,916488
Observations (or Sum Wgts)	467

### ▼ Analysis of Variance

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Ratio
Model	2	103,58891	51,7945	133,0721
Error	464	180,59857	0,3892	<b>Prob &gt; F</b>
C. Total	466	284,18749		<,0001*

### ▼ Parameter Estimates

Term	Estimate	Std Error	t Ratio	Prob> t	Std Beta
Intercept	1,4483341	0,154607	9,37	<,0001*	0
Info.bekv	0,3154807	0,041526	7,60	<,0001*	0,352132
Trans.bekv	0,2830804	0,040714	6,95	<,0001*	0,322273

## 5. 5 Enkel regresjonsanalyse

### ▼ Summary of Fit

RSquare	0,364244
RSquare Adj	0,362876
Root Mean Square Error	0,623335
Mean of Response	3,916488
Observations (or Sum Wgts)	467

### ▼ Analysis of Variance

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Ratio
Model	1	103,51350	103,513	266,4123
Error	465	180,67399	0,389	<b>Prob &gt; F</b>
C. Total	466	284,18749		<,0001*

### ▼ Parameter Estimates

Term	Estimate	Std Error	t Ratio	Prob> t	Std Beta
Intercept	1,4442155	0,154189	9,37	<,0001*	0
Bekv.	0,5981615	0,036647	16,32	<,0001*	0,603526

## VEDLEGG 2 – Spørreundersøkelse

### Del 1

#### *Spørsmål 1: Introduksjon*

- Hei! Takk for at du har valgt å trykke deg inn på linken for å gjennomføre denne spørreundersøkelsen. Undersøkelsen vil bli brukt som data for analyse i vår bacheloroppgave.

Undersøkelsen vil ta ca. 3 minutter og er helt anonym. Vi ønsker igjen å rette en takk til deg som respondent!

#### *Spørsmål 2: «Kjønn»*

- Kvinne
- Mann
- Annet
- Ønsker ikke svare

#### *Spørsmål 3: «Din alder, oppgi svaret i tallform, eks: 22»*

- Skrivefelt

#### *Spørsmål 4: «Hva er din månedlige NETTOinntekt? (PUNKTUM som tusenskille)»*

- Skrivefelt

#### *Spørsmål 5: «Hvilken er din foretrukende elektronikkjede? (Skriv det første du kommer på)»*

- Skrivefelt



## Del 2

*Spørsmål 6:* «Har du/din husstand tidligere handlet hos ELKJØP?» (Ekskluderingsvariabel)

- Ja
- Nei

*Spørsmål 7:* «Husker du siste gjennomførte handel hos ELKJØP?»

- Ja
- Nei

*Spørsmål 8:* «Siste gang du gjennomførte en handel hos ELKJØP, var det:»

- På nett
- I butikk
- Usikker

*Spørsmål 9:* «Når du ønsker å oppsøke informasjon om et produkt, foretrekker du:  
(flere valg er mulig)»

- Nettbutikk/nettside
- Fysisk butikk
- Venner/bekjente
- Annet

### Del 3

*Spørsmål 10:* «Ta stilling til følgende utsagn om **pris** hos ELKJØP»

- «Ved siste handel hos Elkjøp var jeg fornøyd med **prisen**.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Basert på din kunnskap om **priser** hos Elkjøp, ville jeg foretatt et nytt kjøp.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig

*Spørsmål 11:* «Ta stilling til følgende utsagn om **sortimentet** hos ELKJØP»

- «Ved siste handel hos Elkjøp var jeg fornøyd med sortimentet (utvalg av varer).»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Basert på din kunnskap om sortimentet (utvalg av varer) hos Elkjøp, ville du foretatt et nytt kjøp.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig

*Spørsmål 12:* «Ta stilling til følgende utsagn om **tilgjengelighet av fysiske butikker** hos ELKJØP»

- «Ved siste handel hos Elkjøp hadde jeg flere butikker lett tilgjengelig.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Basert på din kunnskap om antall butikker i Elkjøp-kjeden, vil det øke sjansen for at du handler hos Elkjøp neste gang.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig

*Spørsmål 13:* «Ta stilling til følgende utsagn om **tilgjengelighet av varer** hos ELKJØP»

- «Ved siste handel hos Elkjøp var jeg fornøyd med tilgjengeligheten av varer (lagerbeholdning).»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Basert på din kunnskap om tilgjengeligheten av varer (lagerbeholdning) hos Elkjøp, ville du foretatt et nytt kjøp.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig

*Spørsmål 14:* «Ta stilling til følgende utsagn om **kundeservice** hos ELKJØP»

- «Ved siste handel hos Elkjøp var jeg fornøyd med kunderservicen.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Basert på din kunnskap om kundeservice hos Elkjøp, ville du foretatt et nytt kjøp.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig

*Spørsmål 15:* «Ta stilling til følgende utsagn om **digitale løsninger** hos ELKJØP»

- «Basert på tidligere erfaringer hos Elkjøp var jeg fornøyd med deres digitale løsninger (nettside, betalingsløsninger etc).»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Basert på min kunnskap om Elkjøp sine digitale løsninger, ville jeg foretatt et nytt kjøp.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig

*Spørsmål 16:* «Med utgangspunkt i dine erfaringer fra Elkjøp, besvar disse spørsmålene:»  
(Informasjons-bekvemmelighet)

- «Det var lett å få tak i den informasjonen jeg trengte for å bestemme hvilken butikkjede jeg ønsket å bruke.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Det tok meg minimalt med tid å få den informasjonen jeg trengte for å velge Elkjøp.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Det var enkelt å bestemme meg for hva jeg ønsket å kjøpe.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig

*Spørsmål 17:* «Med utgangspunkt i dine erfaringer fra Elkjøp, besvar disse spørsmålene:»  
(Transaksjons-bekvemmelighet)

- «Jeg trengte ikke legge inn mye innsats for å betale for varen/tjenesten.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Elkjøp gjorde det enkelt for meg å fullføre kjøpet.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig
  
- «Jeg klarte å fullføre kjøpet raskt.»
  - Helt uenig
  - Noe uenig
  - Verken enig eller uenig
  - Noe enig
  - Helt enig