

Wahrgenommene  
Leistung  
(Ist-Komponente)

Erwartete Leistung  
(Soll-Komponente)

**Vergleichsprozess**

Negative  
Konfirmation  
(Ist < Soll)

Konfirmation  
(Ist = Soll)

Positive  
Konfirmation  
(Ist > Soll)

Unzufriedenheit

Indifferente  
Zufriedenheit

Zufriedenheit