

**Excerpt from *La relation surprise-ravissement revisitée à l'aune du marketing expérientiel* by Joëlle Vanhamme, 1990**

**Original French:**

**Modèle de Mesure.** Le modèle complet pour la condition de surprise positive, comprenant l'ensemble des indicateurs possibles pour chaque variable latente fut d'abord estimé et évalué au plan des critères de fiabilité, validité convergente et validité discriminante. La fiabilité fut estimée par la mesure 'composite scale reliability' et 'average variance extracted' (Chin, 1998; Fornell et Larcker, 1981). La validité convergente fut évaluée en inspectant les *loadings* des différents items sur leurs mesures respectives. La validité discriminante fut évaluée en examinant les *cross-loadings* des différents items: un item ne devrait pas avoir un *loading* plus élevé sur un construit qu'il n'est pas censé mesurer que sur le construit qu'il mesure (Chin, 1998). De plus, un construit doit partager plus de variance avec ses propres items de mesure qu'avec les autres construits. En d'autres termes, la racine carrée de l'"average variance extracted" doit être supérieure aux corrélations entre le construit et les autres construits du modèle (Chin, 1998). Les résultats du modèle complet sont présentés au Tableau 4. Comme la validité convergente de la surprise n'était pas satisfaisante, nous avons ré-estimé le modèle en n'utilisant que les indicateurs de surprise pour lesquels les corrélations avec les estimations de la variable latente surprise étaient suffisamment élevées (en pratique  $\geq 0.65$ ) comme conseillé par Wold (1980). Les résultats sont repris au Tableau 4 et indiquent que ce deuxième modèle (qui est très semblable au premier) satisfait l'ensemble des critères liés à la fiabilité, la validité discriminante et la validité convergente. Les corrélations entre variables latentes varient de .198 (surprise-satisfaction) à .715 (non-confirmation-satisfaction) (Tableau 5).

**English Translation:**

**Measurement Model.** The full model for the experimental group, including all the possible indicators for each latent variable, was first estimated and evaluated using reliability criteria, convergent validity and discriminant validity. Reliability was evaluated with Jöreskog's internal coherence *rho* and the average variance extracted criterion (Chin, 1998; Fornell and Larckers, 1981). Convergent validity was evaluated by inspecting the loadings of the different items on their respective measures. Discriminant validity was evaluated by examining the cross-loadings of the different items: an item must not have a higher loading on a construct it is not supposed to measure than on the construct it does measure (Chin, 1998). In addition, a construct must share more variance with its own measurement items than with the other constructs. In other words, the square root of the average variance extracted must be superior to the correlations between the construct and the other constructs of the model (Chin, 1998). The results of the completed model are presented in Table 5. As the convergent validity of surprise was not satisfactory, we re-evaluated the model, using only the indicators of surprise whose correlations with the estimate of the latent surprise variable were sufficiently high (in practice  $\geq 0.65$ ), as Wold (1980) advises. The results are shown in Table 5 and indicate that the second model (which is very similar to the first) satisfies all the criteria related to reliability, and discriminant and convergent validity. Correlations between the latent variables vary from .198 (surprise-satisfaction) to .715 (disconfirmation-satisfaction) (Table 6).