1. 将客户抱怨指数作为目标变量：
2. 若将【客户满意度】为5的【客户抱怨指数】置为1，方程的R平方 = 0.909.但只有6个指标**【User\_purchase\_amount】**【Installer\_service\_attitude】【If\_the\_bill\_is\_complete】【If\_any\_after-sales\_processes】【Product\_functional\_diversity】【Energy\_saving\_index 】显著。
3. 若将【客户满意度】为5的【客户抱怨指数】置为0，方程的R平方 = 0.791.有8个指标显著**【User\_purchase\_amount 】**【If\_intact\_in\_transit】【Distribution\_staff\_service\_attitude】【If\_the\_bill\_is\_complete 】【If\_any\_after-sales\_processes 】【Product\_functional\_diversity】【Energy\_saving\_index 】【Performance\_index 】显著

为此，以后收集数据时以防万一，先将【客户满意度】为5的【客户抱怨指数】置为0。因为置为0的可以再置为1，但是置为1的无法区分是否要置为0。

1. 【客户满意度】作为目标变量：
2. 将【产品是否故障】= 0的【产品故障指数】=0，R平方 = 0.894。0.05显著水平下，【If\_intact\_in\_transit】【If\_any\_after-sales\_processes 】【Energy\_saving\_index 】三项显著。
3. 将【产品是否故障】= 0的【产品故障指数】=1，R平方 = 0.894。0.05显著水平下，【If\_intact\_in\_transit 】【If\_any\_after-sales\_processes】【Energy\_saving\_index】【Performance\_index】显著。

其实两个差不多。后一项的【Performance\_index】p值是0.049，差一点就不显著了。

1. 价格对客户满意度影响不显著，但对客户抱怨是显著的。