

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort des Herausgebers	V
Vorwort.....	IX
Schaubildverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis.....	XXVII
Symbolverzeichnis.....	XXXI
1 Qualitätsmessung als Herausforderung für das Management von Dienstleistungszentren	1
1.1 Bedeutung von Qualität in Dienstleistungszentren	1
1.2 Besonderheiten und Herausforderungen bei der Messung der Qualität in Dienstleistungszentren	5
1.3 Stand der Forschung zur Qualitätsmessung in Dienstleistungszentren.....	8
1.4 Forschungsfragen und Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes.....	19
1.5 Aufbau und Gang der Untersuchung.....	21
2 Konzeptionelle Fundierung der Qualität eines Dienstleistungszentrums	25
2.1 Netzwerkbasierte Erklärung von Dienstleistungszentren.....	25
2.1.1 Kennzeichnung und Abgrenzung von Dienstleistungszentralen	25
2.1.2 Dienstleistungszentrum als spezifische Ausprägungsform eines Dienstleistungszentralen.....	32
2.1.3 Typologisierung der Beziehungen zwischen Centermanagement und Servicepartnern in einem Dienstleistungszentrum.....	37

2.2	Entwicklung eines Bezugsrahmens zur Erklärung der Qualität in Dienstleistungszentren	39
2.2.1	Grundlegende Perspektiven zum Verständnis von Qualität in Dienstleistungszentren	39
2.2.2	Theoretische Ausgangsüberlegungen zur Erklärung der Qualität in Dienstleistungszentren	42
2.2.3	Erweiterung der Ausgangsüberlegungen auf Basis sequentieller Kundenkontakte im Rahmen der Center-nutzung	45
2.2.3.1	Prozesscharakter des Dienstleistungskonsums in einem Dienstleistungszentrum	45
2.2.3.2	Qualitätsbeurteilung der Sequenz vernetzter Kundenkontaktpunkte.....	48
2.2.4	Definition der Dienstleistungszentrumqualität.....	51
2.3	Ansätze zur Messung der Qualität in einem Dienstleistungszentrum.....	55
2.3.1	Überblick existierender Qualitätsmessverfahren und ihre Eignung für Dienstleistungszentren	55
2.3.2	Notwendigkeit zum kombinierten Einsatz verschiedener Qualitätsmessverfahren.....	61
2.4	Zusammenfassung der bisherigen Erkenntnisse in Form von Anforderungen an ein Qualitätsmodell zur Erfassung der Qualität in Dienstleistungszentren	62
3	Entwicklung eines Modells zur Erfassung der Qualität in Dienstleistungszentren	66
3.1	Prozessablauf der Modellbildung.....	66
3.2	Ziele des zentrumspezifischen Qualitätsmodells.....	69
3.3	Konzeptioneller Aufbau und Spezifikation des zweistufigen Qualitätsmodells	70
3.3.1	Stufe 1: Entstehung der Dienstleistungszentrumqualität.....	71
3.3.2	Stufe 2: Wirkung der Dienstleistungszentrumqualität im Rahmen der Erfolgskette.....	72
3.4	Beschreibung der Modellkonstrukte und der Wirkungsbeziehungen im Rahmen der Entstehung der Dienstleistungszentrumqualität	76
3.4.1	Modellkonstrukte	76
3.4.1.1	Centerbetriebsqualität.....	76

3.4.1.2	Kontaktpunktqualitäten.....	79
3.4.2	Wirkungsbeziehungen zwischen den Modellkonstrukten.....	86
3.4.2.1	Beziehungen zwischen den Teilqualitäten und der Gesamtqualität.....	86
3.4.2.2	Beziehungen zwischen der Centerbetriebsqualität und den Kontaktpunktqualitäten.....	89
3.4.2.3	Beziehungen zwischen den Kontaktpunktqualitäten.....	89
3.5	Beschreibung der Modellkonstrukte und der Wirkungsbeziehungen im Rahmen der Wirkung der Dienstleistungscenterqualität.....	91
3.5.1	Modellkonstrukte.....	92
3.5.1.1	Kundenzufriedenheit.....	92
3.5.1.2	Kundenbindung.....	94
3.5.2	Wirkungsbeziehungen zwischen den Konstrukten Dienstleistungscenterqualität, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.....	96
3.6	Struktur der Wirkungsbeziehungen.....	98
3.7	Zusammenfassende Darstellung des Qualitätsmodells und der Hypothesen.....	102
4	Empirische Konzeptionalisierung der Konstrukte des Qualitätsmodells für Dienstleistungscenter am Beispiel eines Verkehrsflughafens (Vorstudien).....	105
4.1	Design der empirischen Untersuchung.....	105
4.1.1	Wahl eines Verkehrsflughafens als Untersuchungsgegenstand.....	105
4.1.1.1	Kennzeichnung eines Verkehrsflughafens als Dienstleistungscenter.....	105
4.1.1.2	Qualität als Erfolgsfaktor für den Dienstleistungscenter „Verkehrsflughafen“.....	108
4.1.2	Darstellung der methodischen Vorgehensweise.....	109
4.2	Zerlegung der Dienstleistungssequenz in qualitätsrelevante Kundenkontaktpunkte.....	112
4.2.1	Generelle Zielsetzung.....	112
4.2.2	Analyse und Visualisierung des Kundenpfades.....	112

4.3	Empirische Konzeptionalisierung der Modellkonstrukte des Qualitätsmodells	118
4.3.1	Identifikation potenzieller Messindikatoren für die Modellkonstrukte	121
4.3.1.1	Generelle Zielsetzung	121
4.3.1.2	Vorgehensweise.....	121
4.3.1.3	Sammlung potenzieller Messindikatoren für die Kontaktpunktqualitäten und die Centerbetriebsqualität	123
4.3.1.4	Sammlung potenzieller Messindikatoren für die Dienstleistungscenterqualität, die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung.....	130
4.3.2	Festlegung relevanter Messindikatoren für die Modellkonstrukte	134
4.3.2.1	Generelle Zielsetzung	134
4.3.2.2	Vorgehensweise.....	134
4.3.2.2.1	Fragebogenentwicklung	134
4.3.2.2.2	Pretest und Datenerhebung.....	136
4.3.2.2.3	Datenanalyseprozess.....	137
4.3.2.3	Datenanalyse und Ergebnisse	141
4.3.2.3.1	Datenaufbereitung	141
4.3.2.3.2	Exploratorische Faktorenanalyse.....	143
4.3.2.3.3	Analyse der Faktoren.....	147
4.3.2.3.4	Analyse auf Dimensionenebene	161
4.3.2.3.5	Analyse auf Konstruktebene.....	165
4.4	Zusammenfassung der Vorstudienresultate	167
5	Empirische Überprüfung des Qualitätsmodells für Dienstleistungszentrum am Beispiel eines Verkehrsflughafens (Hauptstudie).....	169
5.1	Design der empirischen Hauptuntersuchung.....	169
5.1.1	Erhebungsmethodik und Struktur des Fragebogens.....	169
5.1.2	Beschreibung der Stichprobe	172
5.1.3	Vorstellung des statistischen Auswertungsverfahrens	174
5.2	Datenanalyse und Ergebnisse der klassischen Kausalanalyse.....	178
5.2.1	Datenaufbereitung und Prüfung der Datenqualität.....	178
5.2.2	Prüfung der entwickelten Messmodelle für die Modellkonstrukte	179
5.2.2.1	Generelle Zielsetzung	179
5.2.2.2	Centerbetriebsqualität.....	179
5.2.2.3	Kontaktpunktqualitäten.....	181

5.2.2.4	Dienstleistungscenterqualität	183
5.2.2.5	Kundenzufriedenheit.....	184
5.2.2.6	Kundenbindung	184
5.2.3	Prüfung der Diskriminanzvalidität der Teilqualitäten.....	185
5.2.4	Analyse des Qualitätsmodells für Dienstleistungscenter	187
5.2.4.1	Kausalanalytische Prüfung des Qualitätsmodells für Dienstleistungscenter	187
5.2.4.2	Darstellung und Interpretation der Ergebnisse zum Qualitätsmodell für Dienstleistungscenter	190
5.2.5	Prüfung der Linearitätsannahme des klassischen Kausal- modells.....	195
5.3	Kritische Würdigung der bisherigen kausalanalytischen Ergebnisse.....	199
5.4	NEUSREL-Ansatz der Kausalanalyse als alternatives Auswer- tungsverfahren.....	201
5.4.1	Neutral Structural Relationships (NEUSREL) als Verfah- ren zur Messung komplexer Beziehungsstrukturen	201
5.4.2	Aufbau eines NEUSREL-Systems für den Dienst- leistungscenter„Verkehrsflughafen“	202
5.4.3	Datenanalyse und Ergebnisse des NEUSREL-Ansatzes der Kausalanalyse	208
5.5	Zusammenfassung der Hauptstudieergebnisse und abschließende Würdigung	219
6	Implikationen des Qualitätsmodells für Dienstleistungscenter	225
6.1	Implikationen für die Praxis.....	225
6.1.1	Analyse der Dienstleistungscenterqualität	227
6.1.1.1	Modellentwicklung	227
6.1.1.2	Datenerhebung	229
6.1.1.3	Datenanalyse und Ergebnisse.....	230
6.1.2	Planung der Dienstleistungscenterqualität	236
6.1.2.1	Entwicklung eines Qualitätszielsystems	237
6.1.2.2	Generieren von Qualitätsstrategien.....	241
6.1.3	Gestaltung der Dienstleistungscenterqualität.....	245
6.1.3.1	Centerbetriebsbezogene Qualitätsgestaltung	246
6.1.3.2	Einflussnahme des Centermanagements auf die servicepartnerbezogene Qualitätsgestaltung.....	249
6.1.4	Kontrolle der Dienstleistungscenterqualität und Qualitäts- managementdarlegung.....	253

6.2	Implikationen für die Wissenschaft	254
6.2.1	Inhaltlich-konzeptionelle Forschungsaufgaben	255
6.2.2	Empirische Forschungsaufgaben	257
6.2.3	Methodische Forschungsaufgaben	258
	Literaturverzeichnis	261
	Anhang	306