

INHALTSVERZEICHNIS

ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	IX
TABELLENVERZEICHNIS.....	XI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	XIII
1 DER PARALYSIERTE KONSUMENT – HERAUSFORDERUNG FÜR DIE MO- BILFUNKBRANCHE	1
2 DIE ENTSTEHUNG VON PARALYSETENDENZEN.....	5
2.1 Mobilfunktarife	5
2.1.1 Einordnung von Mobilfunktarifen in das Preismanagement	5
2.1.2 Einordnung von Mobilfunktarifen in das Produktmanagement.....	9
2.1.3 Tarifvielfalt	11
2.2 Definition und Dimensionen von Paralysetendenzen	13
2.3 Entscheidungstheoretische Grundlagen zur Erklärung von Paralysetendenzen	17
2.3.1 Stoßrichtungen der Entscheidungstheorie.....	17
2.3.2 Theorien zur Erklärung von Paralysetendenzen	23
3 EIN UNTERSUCHUNGSMODELL ZUR ERKLÄRUNG DER DETERMINANTEN UND KONSEQUENZEN VON PARALYSETENDENZEN.....	29
3.1 Direkte Einflussfaktoren der Paralysetendenzen.....	29
3.1.1 Präferenzunsicherheit.....	29
3.1.2 Antizipiertes Regret	30
3.1.3 Entscheidungsaufwand	32
3.1.4 Beziehungen zwischen den Einflussfaktoren.....	33
3.2 Indirekte Einflussfaktoren der Paralysetendenzen	36
3.2.1 Charakteristika der Tarifvielfalt.....	36
3.2.2 Persönliche Einflussfaktoren	43
3.3 Wirkungen auf die Kundenzufriedenheit	47
3.4 Involvement als Moderatorvariable	50
3.5 Zusammenfassung des Untersuchungsmodells.....	52
4 EMPIRISCHE ÜBERPRÜFUNG DER DETERMINANTEN UND KONSEQUEN- ZEN VON PARALYSETENDENZEN.....	55
4.1 Auswahl der Forschungsmethode	55

4.2	Erhebung der Daten.....	60
4.2.1	Untersuchungsobjekt und Befragungseinheit.....	60
4.2.2	Auswahl der Datenerhebungsmethode und Gestaltung des Fragebogens ...	61
4.3	Deskriptive Auswertung.....	65
4.4	Operationalisierung der zu untersuchenden Konstrukte.....	71
4.4.1	Direkte Einflussfaktoren.....	71
4.4.2	Indirekte Einflussfaktoren.....	76
4.4.2.1	Charakteristika der Tarifvielfalt.....	76
4.4.2.2	Persönliche Einflussfaktoren.....	80
4.4.3	Paralysetendenzen.....	83
4.4.4	Kundenzufriedenheit.....	88
4.4.5	Moderatorvariable Involvement.....	91
4.5	Darstellung der Schätzergebnisse auf Strukturmodellebene.....	92
4.6	Darstellung der Ergebnisse des Gruppenvergleichs.....	96
4.7	Interpretation der Ergebnisse.....	102
4.8	Implikationen für Praxis und Forschung.....	108
5	SCHLUSSBETRACHTUNG UND AUSBLICK.....	115
	LITERATURVERZEICHNIS.....	117