

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Abkürzungsverzeichnis.....	XV
Symbolverzeichnis.....	XVII
A. Qualität und ihre strategische Bedeutung im Rahmen erhöhter Wettbewerbsintensität im Dienstleistungssektor.....	1
1. Kennzeichnung und Abgrenzung von Dienstleistungen.....	2
2. Zunehmender Wettbewerb zwischen Dienstleistungs- unternehmen als Folge der Tertiärisierung der Wirtschaft.....	10
3. Stellenwert der Qualität im Wettbewerb von Dienst- leistungsanbietern.....	14
4. Zielsetzung und Gang der Untersuchung.....	21
B. Dimensionen der Qualität komplexer Dienstleistungen.....	25
1. Besonderheiten komplexer Dienstleistungen.....	25
1.1 Der Begriff der Komplexität.....	25
1.2 Kennzeichnung komplexer Dienstleistungen anhand geeigneter Klassifizierungsmerkmale.....	29
1.21 Grundlegende Voraussetzungen.....	29
1.22 Leistungsmerkmale als Komplexitäts- dimensionen.....	31

1.23	Persönlichkeitsmerkmale als Komplexitätsdimensionen.....	36
1.24	Interdependenzen zwischen den Komplexitätsdimensionen.....	40
2.	<u>Konzeptionelle Modelle zur Operationalisierung der Qualität komplexer Dienstleistungen</u>	43
2.1	Dienstleistungsqualitätsmodell von DONABEDIAN.....	45
2.11	Darstellung der Modellparameter.....	45
2.12	Würdigung im Hinblick auf komplexe Dienstleistungen.....	47
2.2	Dienstleistungsqualitätsmodell von GRÖNROOS.....	48
2.21	Darstellung der Modellparameter.....	48
2.22	Würdigung im Hinblick auf komplexe Dienstleistungen.....	51
2.3	Dienstleistungsqualitätsmodell von MEYER und MATTMÜLLER.....	53
2.31	Darstellung der Modellparameter.....	53
2.32	Würdigung im Hinblick auf komplexe Dienstleistungen.....	55
2.4	Dienstleistungsqualitätsmodell von CORSTEN.....	56
2.41	Darstellung der Modellparameter.....	56
2.42	Würdigung im Hinblick auf komplexe Dienstleistungen.....	59
2.5	Dienstleistungsqualitätsmodell von BRANDT bzw. BERRY.....	62
2.51	Darstellung der Modellparameter.....	62
2.52	Würdigung im Hinblick auf komplexe Dienstleistungen.....	63
2.6	Dienstleistungsqualitätsmodell von ZEITHAML.....	65
2.61	Darstellung der Modellparameter.....	65
2.62	Würdigung im Hinblick auf komplexe Dienstleistungen.....	66
2.7	Vergleichende Würdigung konzeptioneller Modelle der Dienstleistungsqualität.....	67

3. Empirisch fundierbare Modelle zur Operationalisierung der Qualität komplexer Dienstleistungen..... 69

3.1 Qualitätsmodell von ZEITHAML, BERRY und PARASURAMAN..... 69

3.11 Darstellung der Modellparameter..... 69

3.12 Generelle Beurteilung des Modellansatzes..... 74

3.13 Würdigung im Hinblick auf komplexe Dienstleistungen..... 77

3.2 Teilleistungsbezogenes Modell zur Bestimmung der Dienstleistungsqualität..... 78

3.21 Teilleistungsurteile als Grundlage von Gesamtqualitätsurteilen..... 78

3.22 Instrumente zur Abgrenzung von Teilleistungen..... 82

3.23 Würdigung im Hinblick auf komplexe Dienstleistungen..... 87

3.3 Vergleichende Würdigung der empirisch fundierbaren Modelle der Dienstleistungsqualität..... 87

Abmang?

(Handwritten mark)

C Empirische Untersuchung der Qualitätsdimensionen komplexer Dienstleistungen am Beispiel eines Vier-Sterne-Hotels..... 95

1. Darstellung des Untersuchungsdesigns..... 95

1.1 Kennzeichnung der Hoteldienstleistung als komplexes Dienstleistungsangebot..... 95

1.2 Wahl der Stichprobe und des statistischen Auswertungsverfahrens..... 100

1.3 Wahl der Qualitätsindikatoren..... 105

2. Überprüfung des Modells von ZEITHAML, BERRY und PARASURAMAN hinsichtlich der Qualität komplexer Dienstleistungen..... 107

2.1 Beschreibung des zugrundegelegten Meßmodells..... 107

2.2 Auswertung des Meßmodells..... 112

3. Überprüfung des Teilleistungsmodells hinsichtlich der Qualität komplexer Dienstleistungen.....	117
3.1 Beschreibung des zugrundegelegten Meßmodells.....	117
3.2 Auswertung des Meßmodells.....	120
4. Vergleich der empirischen Untersuchungsergebnisse.....	122
D. Schlußbetrachtungen.....	125
Anhang I.....	133
Anhang II.....	159
Literaturverzeichnis.....	171