



Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XIV
-----------------------------------	------------

Tabellenverzeichnis.....	XVI
---------------------------------	------------

Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
-----------------------------------	-------------

A Relevanz und konzeptionelle Einordnung von Wartungen.....	1
--	----------

1	Stellenwert des After-Sales für Gebrauchsgüterhersteller.....	1
2	Spezifität von Wartungen im Kontext des After-Sales	2
3	Ausschöpfung des Wartungsmarkts als Herausforderung für Automobilhersteller	7
3.1	Auswahl und Eingrenzung des Untersuchungsgegenstands	7
3.2	Prinzip und rechtliche Rahmenbedingungen des Wartungsmarkts für Automobile	10
3.3	Relevanz des Wartungsgeschäfts für Hersteller und Vertragshändler	15
3.4	Status quo der Wartungsnachfrage und Wahl des Wartungsanbieters	23
4	Anknüpfungspunkte zur Analyse der Wartungsnachfrage in der Literatur	26
5	Konzeption der Untersuchung	36
5.1	Differenzierung zwischen Wartungsentscheidung und Wahl des Wartungsanbieters.....	36
5.2	Forschungsziele und Forschungsfragen.....	38
5.3	Forschungsprogrammatische Einordnung und Aufbau der Arbeit.....	39

B Theoretische Analyse der Wartungsnachfrage bei Automobilen	45
---	-----------

1	Komplementarität von Ökonomik und Verhaltenswissenschaften zur Untersuchung der Wartungsnachfrage	45
1.1	Ökonomik und Verhaltenswissenschaften in der Marketingdisziplin.....	45
1.2	Zweckmäßigkeit eines theoretischen Pluralismus zur Analyse der Wartungsnachfrage	49
2	Wartungsnachfrage aus ökonomischer Perspektive	51
2.1	Modellierung anhand der Werterwartungstheorie	51
2.1.1	Entscheidungsverhalten gemäß der Werterwartungstheorie	51
2.1.2	Modellierung der Wartungsentscheidung	53
2.1.3	Modellierung der Wahl des Wartungsanbieters.....	58
2.2	Informationsökonomische Betrachtung.....	63
3	Wartungsnachfrage aus verhaltenswissenschaftlicher Perspektive	69
3.1	Wartungen aus bindungstheoretischer Sicht.....	69
3.2	Wahl des Wartungsanbieters aus Sicht der Kongruenztheorie	72
4	Zusammenfassende Darstellung der theoriebasierten Hypothesen.....	76



C Empirische Analyse der Wartungsnachfrage bei Automobilen 79

1	Qualitative Untersuchung als erste Konfrontation mit der Realität.....	81
1.1	Ziele der Untersuchung	82
1.2	Datenerhebung	83
1.2.1	Problemzentrierte Interviews als Erhebungsinstrument.....	83
1.2.2	Struktur und Inhalt des Interviewleitfadens	85
1.2.3	Stratifizierung der Stichprobe und Erhebungsprozess.....	90
1.3	Datenaufbereitung.....	92
1.4	Datenanalyse	93
1.4.1	Thematisches Kodieren als Analysemethode	95
1.4.2	Befunde zur Wartungsentscheidung	98
1.4.3	Befunde zur Wahl des Wartungsanbieters.....	112
1.5	Würdigung der qualitativen Untersuchung	124
1.5.1	Einhaltung zentraler Güteanforderungen	124
1.5.2	Zusammenfassende Beurteilung und Übersicht der modifizierten Hypothesen	126
2	Quantitative Untersuchung zur Ergebnisvalidierung und weiteren Exploration.....	130
2.1	Ziele der Untersuchung	130
2.2	Datenerhebung	131
2.2.1	Begründung und Beschreibung der Erhebungsmethode	131
2.2.2	Operationalisierung der Variablen	133
2.2.3	Erhebungsprozess und Datenbereinigung	140
2.3	Gütebeurteilung der Messmodelle	142
2.4	Deskription und Aufbereitung der Daten	145
2.5	Konfirmative Datenanalyse	150
2.5.1	Multiple lineare Regression als Analysemethode	150
2.5.2	Befunde zur Wartungsentscheidung	153
2.5.3	Befunde zur Wahl des Wartungsanbieters.....	157
2.6	Explorative Datenanalyse	160
2.6.1	Universelle Strukturgleichungsmodellierung als Analysemethode	161
2.6.2	Befunde zur Wartungsentscheidung	168
2.6.3	Befunde zur Wahl des Wartungsanbieters.....	176
2.7	Zusammenfassende Beurteilung der quantitativen Befunde	186
3	Resümierende Würdigung der empirischen Analysen.....	188
3.1	Erkenntnisse über die Wartungsentscheidung	190
3.2	Erkenntnisse über die Wahl des Wartungsanbieters	193



D Kritische Reflexion und Schlussfolgerungen	198
1 Limitationen und Transferpotenzial	198
1.1 Limitationen der Untersuchung	198
1.2 Transferpotenzial der Erkenntnisse.....	202
2 Implikationen	206
2.1 Implikationen für die unternehmerische Praxis	206
2.2 Implikationen für die wissenschaftliche Diskussion.....	215
 Anhang	 220
Literaturverzeichnis	235