



## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XIV</b>
------------------------------------	------------

<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XVI</b>
----------------------------------	------------

<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>XVII</b>
------------------------------------	-------------

### **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



<b>D Kritische Reflexion und Schlussfolgerungen .....</b>	<b>198</b>
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
<b>Anhang .....</b>	<b>220</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>235</b>