Marc Güntermann (Autor)

**Wartungsverhalten privater Nachfrager**

Ein Beitrag zum After-Sales-Management anhand theoretischer und empirischer Analysen im Wartungsmarkt für Automobile

https://cuvillier.de/de/shop/publications/6835

Copyright:
Cuvillier Verlag, Inhaberin Annette Jentzsch-Cuvillier, Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen, Germany
Telefon: +49 (0)551 54724-0, E-Mail: info@cuvillier.de, Website: https://cuvillier.de

## 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



Dieses Werk ist copyrightgeschützt und darf in keiner Form vervielfältigt werden noch an Dritte weitergegeben werden.
Es gilt nur für den persönlichen Gebrauch.

**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



Dieses Werk ist copyrightgeschützt und darf in keiner Form vervielfältigt werden noch an Dritte weitergegeben werden.
Es gilt nur für den persönlichen Gebrauch.

**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**


Dieses Werk ist copyrightgeschützt und darf in keiner Form vervielfältigt werden noch an Dritte weitergegeben werden.
Es gilt nur für den persönlichen Gebrauch.