



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 |