

**Katja Zielke**

# **Qualität komplexer Dienstleistungsbündel**

**Operationalisierung und empirische Analysen  
der Qualitätswahrnehmung am Beispiel  
des Tourismus**

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Martin Benkenstein

**Deutscher Universitäts-Verlag**

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XV
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XIX
<b>A Stellenwert der Dienstleistungsqualität vor dem Hintergrund erhöhter Wettbewerbsdynamik im Tourismus.....</b>	<b>1</b>
<b>1 Aktuelle Herausforderungen an die Tourismuswirtschaft und Stellenwert der Qualität.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Spezifikation und Relevanz komplexer Dienstleistungsbündel.....</b>	<b>9</b>
2.1 Definition und Abgrenzung des Begriffes der Dienstleistung.....	9
2.2 Kennzeichnung und Besonderheiten touristischer Dienstleistungen.....	12
2.3 Definition und Abgrenzung komplexer Dienstleistungsbündel und Einordnung touristischer Dienstleistungen.....	15
<b>3 Definition und Abgrenzung der Dienstleistungsqualität.....</b>	<b>22</b>
<b>4 Zielstellung und Gang der Untersuchung.....</b>	<b>29</b>
<b>B Typologisierung komplexer Dienstleistungsbündel zur Operationalisierung der Teilleistungswahrnehmung.....</b>	<b>33</b>
<b>1 Notwendigkeit der Analyse von Teilleistungswahrnehmungen des komplexen Dienstleistungsbündels.....</b>	<b>33</b>
<b>2 „State of the art“ der Teilleistungsabgrenzung in komplexen Dienstleistungsbündeln.....</b>	<b>39</b>
2.1 Grundlegende Ansätze zur Beschreibung von Dienstleistungen.....	40
2.2 Tourismusspezifische Ansätze zur Beschreibung touristischer Dienstleistungen.....	49
2.3 Ergebnisse der Analyse bestehender Forschungsarbeiten.....	54
<b>3 Identifikation der Teilleistungswahrnehmung komplexer Dienstleistungsbündel.....</b>	<b>56</b>
3.1 Operationalisierung der wahrgenommenen Bedeutung zur Abgrenzung von Kern- und Randleistungen.....	56
3.2 Kennzeichnung der wahrgenommenen Bedeutung anhand geeigneter Merkmale.....	61
3.2.1 Grundlegende Voraussetzungen und Anforderungen.....	61
3.2.2 Persönliche Merkmale.....	62

3.2.3	Leistungsmerkmale.....	75
3.2.4	Interdependenzen zwischen den Bedeutungsmerkmalen.....	79
3.3	Typologisierung der Teilleistungen komplexer Dienstleistungsbündel ..	81
<b>C</b>	<b>Operationalisierung von Qualitätskategorien komplexer Dienstleistungsbündel.....</b>	<b>83</b>
<b>1</b>	<b>Notwendigkeit zur Ermittlung der Qualitätsanforderungen an komplexe Dienstleistungsbündel.....</b>	<b>83</b>
<b>2</b>	<b>Ansätze zur Überprüfung von Qualitätskategorien.....</b>	<b>87</b>
2.1	Grundsätzliches zur Systematisierung von Qualitätskategorien.....	87
2.2	Ausgewählte empirische Ansätze zur Überprüfung von Qualitätskategorien.....	93
2.2.1	Der Ansatz von CZEPIEL/ROSENBERG/AKERELE.....	93
2.2.2	Der Ansatz von SWAN/COMBS.....	94
2.2.3	Der Ansatz von MADDOX.....	95
2.2.4	Der Ansatz von BRANDT.....	96
2.2.5	Der Ansatz von CADOTTE/TURGEON.....	100
2.2.6	Der Ansatz von BITNER/BLOOMS/TRETREAUULT.....	102
2.2.7	Der Ansatz von SILVESTRO/JOHNSTON.....	105
2.2.8	Der Ansatz von STAUSS/HENTSCHEL.....	106
2.2.9	Der Ansatz von MERSHA/ADLAKHA.....	108
2.2.10	Der Ansatz von JOHNSTON.....	110
2.2.11	Der Ansatz von ANDERSON/MITTAL.....	112
2.3	Kritische Würdigung der Ansätze im Hinblick auf die Art und Anzahl von Qualitätskategorien.....	114
<b>3</b>	<b>Qualitätskategorien innerhalb der Teilleistungen touristischer Dienstleistungsbündel.....</b>	<b>125</b>
3.1	Übertragung der gewonnenen Erkenntnisse auf komplexe Dienstleistungsbündel.....	125
3.2	Verdichtung der Teilleistungsqualitäten zum Gesamtqualitätsurteil, ...	130
<b>D</b>	<b>Empirische Überprüfung des Qualitätsmodells für komplexe Dienstleistungsbündel am Beispiel einer Flusskreuzfahrtreise.....</b>	<b>137</b>
<b>1</b>	<b>Darstellung der Vorgehensweise.....</b>	<b>137</b>
<b>2</b>	<b>Vorstellung des Untersuchungsdesigns.....</b>	<b>138</b>
2.1	Kennzeichnung des untersuchten touristischen Dienstleistungsbündels „Flusskreuzfahrtreise“.....	138
2.2	Beschreibung der Untersuchung.....	142

<b>3</b>	<b>Empirische Analysen auf der Makroebene.....</b>	<b>144</b>
3.1	Struktur und Wahrnehmung der Teilleistungen einer Flusskreuzfahrtreise.....	144
3.2	Konzeption und empirische Überprüfung der Teilleistungswahrnehmung.....	149
3.2.1	Erfassung der persönlichen Merkmale.....	149
3.2.2	Konzeption der statistischen Analyse und Auswertung der Ergebnisse.....	150
<b>4</b>	<b>Erfassung der Dienstleistungsqualität auf der Mikroebene.....</b>	<b>159</b>
4.1	Identifikation von Qualitätskategorien komplexer Dienstleistungsbündel.....	159
4.2	Teilleistungsspezifische Analyse der Kern- und Randleistung.....	163
4.2.1	Operationalisierung der Qualitätsindikatoren.....	163
4.2.2	Konzeption der statistischen Analyse und Auswertung der Ergebnisse.....	165
<b>5</b>	<b>Empirische Integration von Makro- und Mikroebene.....</b>	<b>171</b>
5.1	Analyse des Einflusses der Qualitätskategorien auf das Gesamtqualitätsurteil über das komplexe Dienstleistungsbündel.....	171
5.2	Analyse der Verdichtung der Teilleistungsqualitäten zum Gesamtqualitätsurteil über das komplexe Dienstleistungsbündel.....	174
<b>E</b>	<b>Schlussbetrachtungen und Implikationen.....</b>	<b>181</b>
<b>1</b>	<b>Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse.....</b>	<b>181</b>
<b>2</b>	<b>Implikationen für das Qualitätsmanagement komplexer Dienstleistungsbündel.....</b>	<b>184</b>
<b>3</b>	<b>Ansatzpunkte für die weitere Forschung.....</b>	<b>188</b>
Anhang 1:	Fragebogen.....	191
Anhang 2:	Überblick über die in die Untersuchung einbezogenenen Flusskreuzfahrten.....	203
Anhang 3:	Übersichtsdarstellungen zur Prüfung der gruppenspezifischen Urteile.....	206
Anhang 4:	Übersichtsdarstellungen zur empirischen Überprüfung der Verdichtung der Teilleistungsqualitäten.....	209
Literaturverzeichnis.....		211