Geleitwort

Kundenzufriedenheit gehört nicht nur zu den zentralen, sondern auch zu den meist untersuchten Konstrukten im Bereich der empirischen Marktforschung. Trotz der kaum noch übersehbaren Anzahl an Publikationen liegen Untersuchungen im Bereich von Industriegütermärkten allerdings nur vereinzelt vor und sind damit im Vergleich zu Studien in Konsumgütermärkten Mangelware. Aufgrund einer Vielzahl von Belegen, dass Transaktionsprozesse auf Industriegütermärkten häufig anderen Gesetzmäßigkeiten folgen als Transaktionsprozesse auf Konsumgütermärkten, besteht hier eine wesentliche Forschungslücke, zu deren Schließung die vorliegende Dissertation einen wichtigen Baustein liefert. Ziel der Arbeit ist es, das Kundenzufriedenheitskonstrukt auf verschiedenen Ebenen der Differenzierung (vertikale Perspektive) sowie in seiner zeitlichen Entwicklung (horizontale Perspektive) zu betrachten. Gerade letztere ist für Industriegütermärkte von besonderer Bedeutung, da einzelne Transaktionsprozesse häufig in eine längerfristige, relationale Anbieter-Kunden-Beziehung eingebunden sind.

Die vorliegende Dissertation basiert auf einer Paneluntersuchung aus dem Bereich industrieller Dienstleistungen. Die Kundenzufriedenheit wird auf Basis eines Drei-Ebenen-Konzepts operationalisiert, indem neben der Gesamtzufriedenheit auch die Zufriedenheit mit einzelnen Zufriedenheitsdimensionen und den zugehörigen Einzelkriterien abgefragt wird. Für die Analyse der Zufriedenheitsdynamik greift die Verfasserin auf im Marketing noch wenig verbreitete ökonometrische Methoden der Paneldatenanalyse zurück. Speziell wird eine bisher vornehmlich im volks- und finanzwirtschaftlichen Bereich verwendete, auf der „Verallgemeinerten Methode der Momente" basierende ökonometrische Verfahrensgruppe zur Herausarbeitung der dynamischen Effekte in Panelerhebungen eingesetzt.

Um die Bedeutung des Faktors „Zeit" in der Zufriedenheitsbildung zu beleuchten, nimmt die Verfasserin in einem ersten Schritt eine komparativ-statische Analyse vor. Hierzu vergleicht sie die Zufriedenheitsbewertungen im Zeitablauf auf individuell-personeller Ebene. Es kann eine Abhängigkeit der Stabilität der Zufriedenheitsurteile von der Ebene der Zufriedenheitsbildung sowie vom Zufriedenheitsniveau festgestellt werden, was auf das Vorliegen unterschiedlich ausgeprägter Überlappungseffekte zurückgeführt wird. Im Hinblick auf die Entwicklung der Wichtigkeit der Zufriedenheitsmerkmale im Zeitablauf stellt die Verfasserin eine vergleichsweise hohe Konstanz fest.

Die in der komparativ-statischen Analyse beobachteten Effekte werden im Rahmen der anschließenden dynamischen Analyse noch differenzierter betrachtet. Die Verfasserin findet dabei sowohl auf Gesamtzufriedenheits- als auch auf Dimensionsebene signifikante Überlappungseffekte zwischen den Zufriedenheitsbewertungen zweier Perioden, wobei auf Gesamtzufriedenheitsebene stärkere dynamische Effekte vorliegen. Auch können nur auf Gesamtzufriedenheitsebene Ausstrahlungseffekte ausgehend von länger zurückliegenden Zufrieden-

heitsbewertungen ausgemacht werden. Bemerkenswert ist, dass entgegen der häufig vertretenen Ansicht nicht von negativen, sondern positiven Zufriedenheitsbewertungen der Vergangenheit ein stärkerer Einfluss auf die Zufriedenheitsbewertung späterer Perioden ausgeht. Diese Erkenntnis ist von besonderer praktischer Relevanz, da sie eine gewisse Toleranzhaltung seitens des Kunden suggeriert.

Analog zum statischen Modell konstatiert die Verfasserin im dynamischen Modell Abweichungen im Zeitablauf nur bei den Bedeutungsgewichten einiger weniger Kriterien. Allerdings sind signifikante Unterschiede zwischen der im statischen und der im dynamischen Modell berechneten Wichtigkeit einiger Zufriedenheitsmerkmale feststellbar. Dies führt die Verfasserin darauf zurück, dass mit der Nicht-Berücksichtigung der dynamischen Effekte im statischen Modell eine Überschätzung der Bedeutung mancher Zufriedenheitskomponenten einhergeht. Dies demonstriert erneut die Notwendigkeit, eine dynamische Betrachtungsperspektive auf die Zufriedenheitsbildung einzunehmen, da nur im dynamischen Modell eine korrekte Wichtigkeitsermittlung gewährleistet werden kann. Auch an dieser Stelle wird die unmittelbare Relevanz der Arbeit für praktische Fragestellungen deutlich.

Der Verfasserin ist es gelungen, mit der vorliegenden Dissertation einen wichtigen und weiterführenden Beitrag zur Erforschung dynamischer Effekte in der Kundenzufriedenheitsbildung zu liefern. Unter Verwendung einer anspruchsvollen methodischen Vorgehensweise betritt die Verfasserin mit ihren Erkenntnissen an einer Vielzahl von Stellen Neuland bzw. korrigiert bisher vorliegende Vorstellungen. Ich wünsche der Arbeit eine große, ihr zustehende Verbreitung.

Prof. Dr. Klaus Backhaus