

# Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Konzeptionelle Grundlagen der Kundenintegration in den Leistungserstellungsprozess....	3
2.1 Begriffliche Einordnung der Kundenintegration.....	3
2.2 Systematisierung der Kundenintegration.....	4
2.3 Determinanten der Kundenbeteiligung in die Leistungserstellung.....	8
2.4 Zur Bedeutung der Kundenintegration für Anbieter.....	10
3. Theoretischer Bezugsrahmen und Ausarbeitung des Untersuchungsmodells.....	13
3.1 Bisherige Forschungsbeiträge zu den Auswirkungen der Kundenintegration.....	13
3.2 Kundenseitige Auswirkungen der Beteiligung am Leistungserstellungsprozess und Entwicklung der Forschungshypothesen.....	15
3.2.1 Ökonomische Kundenwerte.....	16
3.2.1.1    Wahrgenommene Leistungsqualität.....	16
3.2.1.2    Individualisierung der Leistung.....	18
3.2.2 Psychologische Kundenwerte.....	19
3.2.2.1    Wahrgenommene Kontrolle über den Leistungsprozess.....	19
3.2.2.2    Reduktion der Unsicherheit.....	21
3.2.2.3    Customer Participation Enjoyment.....	22
3.2.3 Relationale Kundenwerte.....	23
3.2.3.1    Beziehungsqualität.....	23
3.2.3.2    Wahrgenommene Kundenorientierung.....	25
3.2.4 Integrationsaufwand und nicht-monetäre Opfer.....	26
3.2.4.1    Logistischer Aufwand.....	26
3.2.4.2    Physischer Aufwand.....	27
3.2.4.3    Psychischer Aufwand.....	28
3.2.4.4    Customer Participation Stress.....	29
3.2.5 Perceived Value – Wahrgenommener (Mehr-) Wert der Leistung.....	30
3.2.6 Kundenzufriedenheit, Zahlungsbereitschaft und nachgestellte Konstrukte.....	31
3.2.7 Kontrollvariablen.....	33

---

3.3 Moderierender Einfluss des (Produkt-) Involvements .....	33
3.4 Zusammenfassende Darstellung des Untersuchungsmodells .....	35
4. Empirische Analyse der Auswirkungen von Kundenintegration im Wertschöpfungsprozess .....	37
4.1 Grundsätzliche Vorgehensweise der Untersuchung .....	37
4.2 Operationalisierung der Variablen und Entwicklung der Items .....	38
4.3 Anpassung der Fragebogenitems mittels eines qualitativen Pretests .....	45
4.4 Untersuchung des Modells im Rahmen der Hauptuntersuchung .....	47
4.4.1 Erhebung der Daten und Beschreibung der Stichprobe .....	47
4.4.2 Auswahl der Messmodelle und Überprüfung der Konstrukte .....	50
4.4.2.1 Verfahren der ersten Generation .....	50
4.4.2.2 Verfahren der zweiten Generation .....	53
4.4.3 Schätzung des Gesamtmodells .....	54
4.4.4 Überprüfung der Hypothesen .....	55
4.4.4.1 Überprüfung der direkten Effekte .....	55
4.4.4.2 Überprüfung der mediierenden Effekte .....	56
4.4.4.3 Überprüfung der moderierenden Effekte .....	58
4.4.4.4 Überprüfung der nichtlinearen Effekte .....	59
4.5 Diskussion und Interpretation der Ergebnisse .....	61
4.6 Implikationen und Handlungsempfehlungen für die Praxis .....	64
4.7 Limitationen der Studie und wünschenswerte Forschungsfelder .....	65
5. Schlussbemerkung .....	67
Anhang .....	69
Literaturverzeichnis .....	97