

1. Record Nr.	UNINA9910306645903321
Autore	Gusenbauer Birgit
Titolo	Der Beitrag der Prospect Theory zur Beschreibung und Erklärung von Servicequalitätsurteilen und Kundenzufriedenheit im Kontext von Versicherungsentscheidungen [[electronic resource] /] / Birgit Gusenbauer
Pubbl/distr/stampa	Bern, Switzerland : , : Peter Lang, , 2012
ISBN	1-299-41444-3 3-653-01382-8
Descrizione fisica	1 online resource (210 p.)
Collana	Forschungsergebnisse der Wirtschaftsuniversitat Wien, , 1613-3056 ; ; Bd. 51
Disciplina	338.5
Soggetti	Consumer satisfaction - Economic aspects Insurance - Customer services Economics - Psychological aspects
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Description based upon print version of record.
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references.
Nota di contenuto	Cover; Inhaltsverzeichnis; Abbildungsverzeichnis; Tabellenverzeichnis; Abkürzungsverzeichnis; 1. Einleitung; 1.1. Problemstellung; 1.2. Zielsetzung; 1.2.1. Methodische Vorgehensweise zur Problemlösung; 1.2.2. Überprüfung der Konstrukte; 1.2.2.1. Dienstleistungsqualität; 1.2.2.2. Kundenzufriedenheit; 1.2.3. Überprüfung des Zusammenhangs der Konstrukte; 1.2.3.1. Linearität versus Asymmetrie; 1.2.3.2. Extremwerte; 1.2.4. Überblick der zu prüfenden Basissätze; 1.3. Aufbau der Untersuchung; 2. Wissenschaftstheoretische Grundlagen; 2.1. Wie Wissenschaft Wissen schafft 2.2. Funktionalität der Wissenschaftstheorie 2.3. Methodische Spielregeln der Wissenschaft; 2.3.1. Die Induktion; 2.3.2. Das Konzept der Verifizierbarkeit; 2.3.3. Das Konzept der Falsifizierbarkeit; 2.3.3.1. Deduktives Überprüfungsverfahren; 2.3.3.2. Der raffinierte Falsifikationismus; 2.3.3.3. Die Erhöhung der Falsifizierbarkeit und Ad-hoc Modifikationen; 2.3.4. Die Bewahrung - ein Vergleich induktivistischer und falsifikationistischer Sichtweise; 2.3.5. Die Vorteile des Falsifikationismus gegenüber dem Induktivismus; 2.4. Wissenschaftlicher Fortschritt

4.3.3. Prospect Theory zur Erklärung von Servicequalität und Kundenzufriedenheit  
5. Messinstrumente; 5.1. Das Messinstrument für Kundenzufriedenheit; 5.2. SERVQUAL - das Messinstrument für Dienstleistungsqualität; 5.2.1. Status Quo von SERVQUAL; 5.2.2. Der Vergleichsstandard und dessen Einflussgrößen; 5.2.3. SERVQUAL im Versicherungskontext; 6. Untersuchungsdesign; 6.1. Vorbereitung der Erhebung; 6.2. Stichprobe; 6.3. Stichprobengröße; 7. Untersuchungsergebnisse; 7.1. Reliabilitätsanalyse; 7.1.1. Cronbachs Alpha; 7.1.2. Cronbachs Alpha SERVQUAL; 7.1.3. Cronbachs Alpha Zufriedenheit  
7.2. Faktorenanalyse

---