

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	I
Abbildungsverzeichnis.....	III
Tabellenverzeichnis.....	IV
Abkürzungsverzeichnis.....	V
1. Einleitung	1
2. Einordnung der Arbeit	4
3. Die Validität eines Tests	10
3.1 Geschichtliche Entwicklung des Validitätskonzeptes.....	10
3.2 Konstruktbezogene Validität, kriteriumsbezogene Validität und inhaltsbezogene Validität	14
3.2.1 Konstruktbezogene Validität	15
3.2.2 Inhaltsbezogene Validität.....	18
3.2.3 Kriteriumsbezogene Validität	18
3.3 In der Literatur verwendete Validitätsaspekte.....	21
4. Kriteriumsbezogene Validitätsuntersuchung des BISO.....	25
4.1 Kundenzufriedenheit	25
4.2 Das Disconfirmation-Paradigma der Kundenzufriedenheit	26
4.2.1 Das Disconfirmation-Modell von Bitner (1990).....	27
4.3 Die betriebswirtschaftliche Bedeutung der Kundenzufriedenheit.....	28
4.4 Abgrenzung der Kundenzufriedenheit von der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität	30
4.5 Messung der Kundenzufriedenheit.....	32
4.5.1 SERVQUAL.....	35
4.5.2 SERVPERF	39
4.5.3 INDSAT	40
4.5.4 Analyse der vorgestellten Verfahren hinsichtlich der Vorgehensweise bei der Validierung.....	43
5. Konstruktbezogene Validitätsuntersuchung des BISO.....	48
5.1 Das Konzept des Selbstbildes.....	48
5.2 Das Konzept des Fremdbildes	53
6. Das Bochumer Inventar zur Serviceorientierung (BISO).....	57
6.1 Untersuchung der Validität des BISO.....	66
6.1.1 Eingesetzte statistische Verfahren bei der Validitätsüberprüfung des BISO.....	68
6.1.2 Korrelationsstatistische Methode	69

6.1.3	Diskriminanzanalyse.....	69
6.1.4	Regressionsanalyse	71
6.1.5	Multitrait-Multimethod-Matrix (MTMM)	73
6.1.6	Fragestellungen der Arbeit	78
6.2	Itemanalyse der vierten revidierten Version des BISO	79
6.2.1	Stichprobenbeschreibung	80
6.2.2	Mittelwerte und Standardabweichungen der Items	82
6.2.3	Trennschärfe der Items.....	84
6.2.4	Interne Konsistenz der Dimensionen	84
6.2.5	Itemselektion	85
6.3	Itemanalyse des Kundenfragebogens zum BISO	88
6.4	Ergebnisse der Validitätsüberprüfung des BISO	91
6.4.1	Stichprobenbeschreibung	91
6.4.2	Kriterienbezogene Validitätsüberprüfung	95
6.4.2	Konstruktbezogene Validitätsuntersuchung anhand der MTMM	112
7.	Resümee.....	118
7.1	Zu den Fragestellungen der kriteriumsbezogenen Validitätsüberprüfung des BISO	118
7.2	Zu den Fragestellungen der konstruktbezogenen Validitätsüberprüfung des BISO	119
7.3	Ausblick	120
8.	Literaturverzeichnis	123
9.	Anhang	135