

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Inhaltsverzeichnis .....	XIII
Abbildungsverzeichnis.....	XVII
Tabellenverzeichnis .....	XIX
Abkürzungsverzeichnis.....	XXIII
Symbolverzeichnis.....	XXV
<b>I Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1    Problemstellung und Relevanz .....	1
2    Aufbau der Arbeit.....	9
<b>II Stand der Forschung.....</b>	<b>11</b>
3    Innovationsmanagement und Innovationen.....	11
4    Dienstleistungsmanagement und Dienstleistungen .....	16
4.1    Die marketingbezogene Dienstleistungsliteratur .....	16
4.2    Die operative Dienstleistungsliteratur.....	23
4.3    Das Dienstleistungs-Produkt-Kontinuum und Dienstleistungen ....	29
5    Dienstleistungsinnovationen.....	32
6    Bestandsaufnahme: Bisherige Befunde zum Innovationserfolg im Dienstleistungssektor.....	37
6.1    Bisherige Befunde zu den Erfolgsfaktoren bei der Entwicklung neuer Produkte .....	38

6.2	Bisherige Befunde zu den Erfolgsfaktoren bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen .....	49
6.3	Kritische Würdigung der bisherigen Befunde zum Innovationserfolg im Dienstleistungssektor .....	58
<b>III Qualitative Empirie, Bezugsrahmen und Forschungshypothesen .....</b>	<b>71</b>	
7	Untersuchungsdesign der qualitativen Studie .....	71
7.1	Methodischer Ansatz .....	72
7.2	Stichprobenwahl und Strategien zur Datensammlung.....	73
7.3	Vorbereitung und Durchführung der qualitativen Studie .....	74
7.4	Analyse der Daten im Rahmen der qualitativen Studie.....	76
8	Ergebnisse der qualitativen Studie.....	80
8.1	Synergien und Imitierbarkeit.....	80
8.2	Der Innovationsprozess .....	85
8.3	Die wesentlichen Beteiligten: Integration und Commitment .....	87
8.4	Die Eigenschaften der Dienstleistungsinnovation.....	92
8.5	Zusammenfassende Schlussbetrachtung.....	93
9	Zusammenführung der bisherigen Erkenntnisse, Bezugsrahmen und Forschungsbeiträge der Arbeit .....	96
10	Entwicklung der Forschungshypothesen .....	103
10.1	Dienstleistungsgrad .....	103
10.2	Imitierbarkeit .....	109
10.3	Prozess .....	122
10.4	Commitment .....	141
<b>IV Quantitative Empirie.....</b>	<b>151</b>	
11	Grundlagen der empirischen Untersuchung.....	151
11.1	Operationalisierung und Messung der Konstrukte .....	151
11.1.1	Grundsätzliche Überlegungen .....	152
11.1.2	Operationalisierung der Variablen.....	156
11.2	Datenerhebung.....	167
11.3	Beurteilung möglicher systematischer Messfehler.....	176
11.4	Methodischer Ansatz und analytisches Vorgehen.....	181
11.4.1	Vorgehensweise zur Beurteilung des Messmodells.....	184

---

11.4.2 Vorgehensweise zur Beurteilung des Strukturmodells .....	188
11.4.3 Vorgehensweise bei der Analyse moderierender Einflüsse .....	192
11.4.4 Vorgehensweise bei der Analyse von Konstrukten höherer Ordnung.....	192
12      Ergebnisse der empirischen Untersuchung.....	196
12.1      Beurteilung der Messmodelle .....	196
12.2      Deskriptive Ergebnisse .....	212
12.3      Beurteilung der Strukturmodelle.....	220
12.3.1 Imitierbarkeit.....	221
12.3.2 Prozess.....	225
12.3.3 Commitment.....	230
12.3.4 Zusammenfassung.....	234
<b>V Schlussbetrachtung - Zusammenfassung und Implikationen .....</b>	<b>235</b>
13      Zusammenfassung der wesentlichen Befunde.....	235
14      Implikationen für die Wissenschaft.....	247
15      Implikationen für die Unternehmenspraxis .....	252
16      Einschränkungen und Ausblick .....	256
<b>Anhang.....</b>	<b>261</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>263</b>