

Top-Down-Analyse



1. Identifikation relevanter Qualitätsitems (Theorie und qualitative Vorstudien)
2. Messung von Qualitäts-Items und der Gesamtzufriedenheit
3. Zusammenfassung von Items zu Merkmalsdimensionen durch Faktorenanalyse
4. Schätzung der relativen Wichtigkeiten durch Regressionsanalyse (standardisierte Koeffizienten)

Bottom-Up-Analyse



5. Ranking von Zufriedenheitsfaktoren nach ihrer relativen Wichtigkeit
6. Auswahl der Items mit hohen Faktorladungen der wichtigsten Faktoren
7. Suche nach Service-Lücken (Service Lack) anhand statistischer Werte
8. Empfehlungen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität anhand der aufgedeckten Items mit Service-Lücken