

Messverfahren zur Dienstleistungsqualität aus originärer Kundensicht

Problemorientiert

Ereignisorientiert

Merkmalsorientiert

Einstellungsmessung

Nutzenmessung

Zufriedenheitsmessung

Kompositionelle Ansätze:

- Adequacy-Importance-Ansatz (Importance-Performance-Ansatz)
- Ungewichteter SERVPERF-Ansatz

Dekompositionelle Ansätze:

- Multidimensionale Skalierung (MDS)
- Regressionsanalyse auf abgefragte Merkmalsausprägungen oder Faktoren (Gewichteter SERVPERF)

Grundsätzlich dekompositionell:

- Conjoint Measurement
- Diskrete Entscheidungsanalyse bzw. Choice-Based Conjoinanalyse (CBC)
- CBC Erweiterungen:
latente Klassenanalyse

Indirekte Zufriedenheits- messung:

- SERVQUAL

Direkte Zufriedenheits- messung:

- Kompositionell
 - Kano-Modell
- Dekompositionell
 - ISL-Ansatz