

Vorwort

Die Anfertigung der vorliegenden Arbeit wäre ohne die Unterstützung einer Reihe von Menschen nicht möglich gewesen. Ich möchte an dieser Stelle daher all denjenigen meinen tief empfundenen Dank aussprechen, die mir während meiner Promotionszeit zur Seite standen.

Besonderer Dank gilt meinem akademischen Lehrer und Doktorvater, Herrn Prof. Dr. Michael Lingenfelder. Ihm danke ich nicht nur für die Hilfestellung in allen Phasen meiner Arbeit, sondern zudem für die Möglichkeit, an einer Vielzahl wissenschaftlicher und praxisbezogener Projekte mitzuwirken. Die dabei gesammelten Erfahrungen sind von unschätzbarem Wert und haben entscheidend zu meiner beruflichen Entwicklung beigetragen. Für die Übernahme des Zweitgutachtens möchte ich mich besonders herzlich bei Herrn Prof. Dr. Marc Steffen Rapp bedanken.

Als Kooperationspartner der Studie fungierte ein universitäres Krankenhaus der Maximalversorgung, dessen Vertretern ich für die Möglichkeit der empirischen Datenerhebung und die materielle Unterstützung danken möchte. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit erlaubt leider keine namentliche Nennung.

Darüber hinaus möchte ich mich bei meinen Kolleginnen am Lehrstuhl für Marketing und Handelsbetriebslehre Henrike (Düerkop), Susanne (Hanefeld), Ramona (Platt) und Sina (Schmal) bedanken. Ohne Euch wäre mir die Zeit am Lehrstuhl sicher bedeutend schwerer gefallen. Gleiches gilt für unsere Sekretärin, Inge (Trinkl), die stets ein offenes Ohr für Probleme hatte und mir insbesondere in meiner Tätigkeit am Institut für Health Care Management stets eine große Hilfe war. Nicht unerwähnt sollen meine ehemaligen Kollegen und Kolleginnen Marion (Crede), Tino (Kessler-Thönes), Florian (Kraus), Diana (Nöcke), Christina (Stadler), Gloria (Steymann) und Dominic (Zimmer) bleiben. An diverse gemeinsame Urlaube und Feiern werde ich sicher noch lange Zeit immer wieder gerne zurückdenken! Tino (Kessler-Thönes) verdient zusätzlichen Dank nicht nur für die hervorragende Einführung in den Alltag am Institut für Health Care Management, sondern auch für seine unermüdliche Unterstützung in sämtlichen Belangen nach seinem Weggang.

Besonderer Dank gilt zudem meinem Freund und Leidensgenossen Daniel, ohne den meine Promotionszeit rückblickend kaum vorstellbar gewesen wäre. Danke für die gemeinsamen Gespräche, Mensagänge, sportlichen Aktivitäten, Urlaube

etc.! Gleiches gilt für meine engen Freunde Stefan, Janek, Sven, Dominic, Sebastian und Sascha. Ihr habt dafür gesorgt, dass ich neben der Promotion auch die schönen Dinge des Lebens nicht vergessen habe. Danke Jungs! Hervorheben möchte ich außerdem Susanne, die mich seit meiner Schulzeit als gute Freundin in allen Lebenslagen begleitet und unterstützt hat und die zusätzlichen Dank für das Korrekturlesen meiner Arbeit verdient.

Allen voran gilt mein Dank meinen Eltern, die mir meine akademische Ausbildung überhaupt erst ermöglicht haben, mir in jeder Phase meines Dissertationsvorhabens zur Seite standen und ohne deren Unterstützung ich unmöglich so weit gekommen wäre. Auch meine beiden Geschwister Tina und Steph sowie meine Oma möchte ich an dieser Stelle nicht vergessen. Ihr wisst, dass ich Euch unglaublich dankbar bin und über alles schätze!

Abschließend möchte ich mich bei meiner Lebensgefährtin Rosa Maya bedanken. Du hast mir in der Endphase meiner Promotion den notwendigen Rückhalt sowie die Kraft zum Durchhalten gegeben und mich durch Deine liebevoll bestimmte Art täglich aufs Neue motiviert. Du tust mir unglaublich gut und ich bin wahnsinnig froh, dass wir beide einen gemeinsamen Lebensweg beschreiten. Danke für Alles! Dir und meinen Eltern möchte ich daher dieses Buch widmen.

Sebastian Keßel

Loyalitätswettbewerb in der Patientenversorgung
Wahrgenommene Dienstleistungsqualität als
Determinante der Patientenloyalität

Keßel, S.C.

2014, XXV, 322 S. 30 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-05601-8