

GAP-MODELL. DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT BEI DER DEER GMBH

Selina SÖHNER^{a*}

^{a)} Bucharest University of Economic Studies, Faculty of Business Administration,
Bucharest, Romania

Please cite this article as:

Söhner, S., 2024. GAP-Modell. Dienstleistungsqualität bei der Deer GmbH. *Review of Economic Studies and Research* Virgil Madgearu, 17(1), pp.127-147. doi: 10.24193/RVM.2024.17.111.

Article History:

Received: 5 March 2024
Accepted: 9 April 2024

Abstract: *The present study examines service quality in the corporate car-sharing sector using the example of Deer GmbH. The increasing significance of service quality in today's economy is illustrated through trends and statistics in the service sector. The importance of service quality for service companies is highlighted, particularly in light of growing competition, globalization, and internet market penetration. The focus is on analyzing the service quality of Deer GmbH using the GAP model, which encompasses five quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Through a detailed examination of these dimensions, potential gaps between customer expectations and perceived service quality are identified. The results provide insights into areas for improvement for Deer GmbH to enhance its competitiveness and foster long-term customer loyalty.*

Key words: *Dienstleistungsqualität; GAP-Modell; e-Carsharing; Deer GmbH; Kundenanforderungen; Wettbewerbsfähigkeit*

JEL Classification: *M10*

* Corresponding author. E-mail address: selinasoehner95@gmail.com.

Literaturverzeichnis:

1. Backhaus, K., und Voeth, M., 2014. *Industriegütermarketing: Grundlagen des Business-to-Business-Marketings* (10., überarb. Aufl.). *Vahlens Handbücher der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften*. München: Vahlen.
2. Blauer, E., 2022. Blauer Engel – Gut für mich. Gut für die Umwelt. Retrieved from <https://www.blauer-engel.de/de/blauer-engel/unser-zeichen-fuer-die-umwelt>.
3. Bruhn, M., 2008. *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-540-76868-5>.
4. Bruhn, M., 2020. *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen*. Berlin, Heidelberg: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-62120-2>.
5. Bruhn, M., und Hadwich, K., 2016. *Internationales Dienstleistungsmarketing: Strategien - Instrumente - Methoden* (1. Auflage). *Kohlhammer Edition Marketing*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
6. Deer GmbH, 2022. Willkommen beim deer e-Carsharing. Retrieved from <https://www.deer-carsharing.de/>.
7. Graefe, L., 2022. Anzahl der Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor in Deutschland von 2010 bis 2020. Retrieved from <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/255140/umfrage/erwerbstaetige-im-dienstleistungssektor/>.
8. InfoNetz, 2022. *Gütesiegel für Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen*. Retrieved from <https://infonetz-owl.de/katalog/nachhaltigkeit/guetesiegel-fuer-nachhaltige-produkte-und-dienstleistungen/>.
9. Jüttner, U., Schaffner, D., Windler, K., und Maklan, S., 2013. Customer service experiences. *European Journal of Marketing*, 47(5/6), pp.738–769. <https://doi.org/10.1108/03090561311306769>.
10. Kistner, K.-P., und Schmidt, R. (Eds.) (1991). *Unternehmensdynamik*. Wiesbaden: Gabler Verlag. <https://doi.org/10.1007/978-3-322-83563-5>.
11. Mauri, A. G., Minazzi, R., and Muccio, S., 2013. A Review of Literature on the Gaps Model on Service Quality: A 3-Decades

- Period: 1985–2013. *International Business Research*, 6(12). <https://doi.org/10.5539/ibr.v6n12p134>.
12. McKinsey and Company, 2021. How companies capture the value of sustainability: Survey findings. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/business-functions/sustainability/our-insights/how-companies-capture-the-value-of-sustainability-survey-findings>.
 13. Meffert, H., Burmann, C., und Becker, C., 2010. *Internationales Marketing-Management: Ein markenorientierter Ansatz* (4., vollst. überarb. Aufl.). Kohlhammer Edition Marketing. Stuttgart: Kohlhammer.
 14. Mugion, R. G., Toni, M., Raharjo, H., Di Pietro, L., und Sebathu, S. P., 2018. Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility? *Journal of Cleaner Production*, 174, 1566–1587. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>.
 15. Nerdinger, F. W., Blicke, G., und Schaper, N., 2014. *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-41130-4>.
 16. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. [Valerie A.], Berry, und Leonard L., 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. (49).
 17. Rabe, L., 2021. *Marktvolumen des E-Commerce in den Jahren 2006 bis 2020 sowie eine Prognose für 2021*. Retrieved from <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/202905/umfrage/prognostiziertes-marktvolumen-des-deutschen-versandhandels/>.
 18. Rosigkeit, A., 1997. *Hochschul-Ranking, Hintergründe und kritische Anmerkungen zu einem modernen Bewertungsverfahren*. Retrieved from <https://www.bzh.bayern.de/uploads/media/1-1997-rosigkeit.pdf>.
 19. SEMP Schweizer Experten- und Markt-Plattformen GmbH (2022). *Dienstleistungsmanagement - Strategien und Ansatzpunkte zur Schaffung von Servicequalität*. Retrieved from <https://www.gisi.ch/dienstleistungen/kunden-menschen-und-markt/dienstleistungsmanagement/dienstleistungsmanagement-servicequalitaet/>.
 20. Simon, H., 1991. Kundennähe als Wettbewerbsstrategie und Führungsherausforderung. In K.-P. Kistner and R. Schmidt (Eds.), *Unternehmensdynamik* (pp. 253–273). Wiesbaden: Gabler Verlag. https://doi.org/10.1007/978-3-322-83563-5_12.

21. Söhner, S., 2022. Kundenakzeptanz des Corporate Carsharing Angebots der Deer GmbH – Eine nachhaltige betriebliche Mobilitätslösung.
22. Statista Research Department, 2022. Anteil der Wirtschaftszweige an der Bruttowertschöpfung in Deutschland im Jahr 2021. Retrieved from <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/36846/umfrage/anteil-der-wirtschaftsbereiche-am-bruttoinlandsprodukt/>
23. WEKA, 2022. Wie lautet die Definition von Qualitätsmanagementsystem? Retrieved from <https://www.weka.de/qualitaetsmanagement/qualitaetsmanagementsystem/>.
24. Zeithaml, V.A. [Valarie A.], Parasuraman, A., und Berry, L. L., 1992. *Qualitätsservice: Was Ihre Kunden erwarten - was Sie leisten müssen* (H. J. H. Rastalsky, Trans.). Frankfurt/Main, New York: Campus-Verl.
25. Zollondz, H.-D., 2011. *Grundlagen Qualitätsmanagement: Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte* (3., überarb., aktualisierte und erw. Aufl.). *Edition Management*. München: Oldenbourg.