

2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN

Die Vermittlung theoretischer Grundlagen der Arbeit muss sich zunächst mit dem Begriff Vertrauen befassen. Dabei wird in Abschnitt 2.1 zum einen das Begriffsverständnis des Vertrauens erörtert, zum anderen erfolgt ein Überblick über die aktuelle Vertrauensforschung. Weiter wird in Abschnitt 2.2 auf die Forschung zu der Verbindung der geschäftlichen und privaten Bankbeziehung von Unternehmern eingegangen. Dabei wird der für diese Arbeit zentrale Begriff der *Konnektivität* hergeleitet. Schließlich werden in Abschnitt 2.3 die relevanten ökonomischen und verhaltenswissenschaftlichen Theorien hinsichtlich ihres Erklärungsbeitrags zu den Determinanten des Vertrauens und dem Konstrukt *Konnektivität* analysiert.

2.1 Theoretische Fundierung des Vertrauens

2.1.1 Begriffsverständnis des Vertrauens

2.1.1.1 Arten des Vertrauens

Das Vertrauen ist ein vielschichtiges Phänomen. In der Literatur wird eine Reihe unterschiedlicher Vertrauensarten aufgeführt. In diesem Abschnitt sollen diese vorgestellt und die für diese Arbeit relevanten Formen des Vertrauens bestimmt werden. Dabei geht es sowohl um Arten des Vertrauens, die konzeptionell verschieden sind, als auch um Vertrauensarten, die sich aufgrund der Kontextvariablen des Vertrauensobjekts voneinander unterscheiden.

In der wissenschaftlichen Literatur zum Vertrauen wird häufig zwischen dem generalisierten und dem spezifischen Vertrauen differenziert.⁶³

Das generalisierte Vertrauen entspricht dem Vertrauensverständnis von ROTTER, der es als generalisierte Erwartung eines Individuums ansieht, sich auf jemanden zu verlassen.⁶⁴ Generalisiertes Vertrauen bildet sich in den ersten Jahren der Kindheit heraus und ist ein wesentlicher Bestandteil der menschlichen Persönlichkeit.⁶⁵ Es wird auch als Charaktereigenschaft oder Seelenzustand beschrieben,⁶⁶ der als solcher stabil und aus diesem Grund unabhängig

⁶³ Vgl. Ripperger (2003), S. 101; Kenning (2002), S. 13 ff.

⁶⁴ Vgl. Rotter (1967), S. 651.

⁶⁵ Vgl. Kennedy (2001), S. 74; Rotter (1971), S. 444.

⁶⁶ Vgl. Mayer/Davis/Schoorman (1995) passim.

von bestimmten Situationen oder Institutionen ist.⁶⁷ Das generalisierte Vertrauen wird daher auch als „Vertrauensneigung“ oder „Vertrauensveranlagung“ bezeichnet.⁶⁸

Das generalisierte Vertrauen kann nicht oder nur leicht beeinflusst werden und ist in geschäftlichen Beziehungen insbesondere im Anfangsstadium der Geschäftsbeziehung von Bedeutung. Mit zunehmender Dauer der Beziehung und intensiverem Austausch erlangt der Vertrauensgeber jedoch Erfahrungen und die ursprüngliche Vertrauensneigung wird weniger wichtig.⁶⁹

Das spezifische Vertrauen wird vom generalisierten Vertrauen in geringem Maß beeinflusst⁷⁰ und bezieht sich aufgrund seines situativen Charakters auf ein bestimmtes Vertrauensobjekt.⁷¹ Dies kann sowohl eine Person als auch eine Organisation sein.⁷² Teilweise werden als Vertrauensobjekte auch materielle (z. B. Produkte) und immaterielle Güter (z. B. Marken) angeführt. Somit ist das spezifische Vertrauen keine Charaktereigenschaft und kann beeinflusst werden.

Für die Analyse der Determinanten des Kundenvertrauens in Banken, die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführt werden soll, steht das spezifische Vertrauen im Fokus des Interesses.

KENNING differenziert Teile des spezifischen Vertrauens in das sogenannte „Reputationsvertrauen“ und das „Erfahrungsvertrauen“.⁷³ Zu Beginn einer Beziehung fehlen dem Vertrauensgeber Erfahrungen mit dem Vertrauensobjekt, sodass zu diesem Zeitpunkt das Reputationsvertrauen für ihn von höherer Bedeutung ist als das Erfahrungsvertrauen.⁷⁴ Dieses wird durch öffentliche Informationen bestimmt, die dem Vertrauensgeber durch Dritte übermittelt werden.⁷⁵ Im Laufe der Zeit sammelt der Vertrauensgeber persönliche Erfahrungen zum Vertrauensobjekt und bildet daraus das Erfahrungsvertrauen, das im Zeitverlauf an Bedeutung

⁶⁷ Vgl. Rotter (1980), S. 2; Webster/Martocchio (1992), passim.

⁶⁸ Vgl. Hampton-Sosa/Koufaris (2005), passim; Andaleeb/Anwar (1996), passim.

⁶⁹ Vgl. Mayer/Davis/Schoorman (1995), passim; McKnight/Cummings/Chervany (1998), passim; Zand (1972), passim.

⁷⁰ Vgl. Gefen (2000), S. 732.

⁷¹ Vgl. Ripperger (2003), S. 105.

⁷² Vgl. Mayer/Davis/Schoorman (1995), S. 712.

⁷³ Vgl. Kenning (2002), S. 15 ff.

⁷⁴ Vgl. Kenning/Blut (2006), S. 11.

⁷⁵ Vgl. Guth (2003), S. 75.

gewinnt.⁷⁶ Abbildung 7 veranschaulicht die ausgeführten Zusammenhänge von Erfahrungs-, Reputations- und generalisiertem Vertrauen.

Die Literatur differenziert zum Teil das spezifische Vertrauen weiter in affektive und kognitive Bestandteile, die für die vorliegende Arbeit im Rahmen der einstellungsorientierten Definitionen aufgenommen werden sollen.⁷⁷

Eine weitere konzeptionelle Differenzierung des Vertrauens erfolgt in personales Vertrauen und Systemvertrauen.⁷⁸ Zentraler Unterschied ist hierbei das Vertrauensobjekt. Beim Systemvertrauen wird das Vertrauen einem unpersönlichen System entgegengebracht, etwa einer Organisation (z. B. Bank), einer Institution (z. B. Aufsichtsbehörde) oder einem abstrakten System (z. B. Währung).⁷⁹

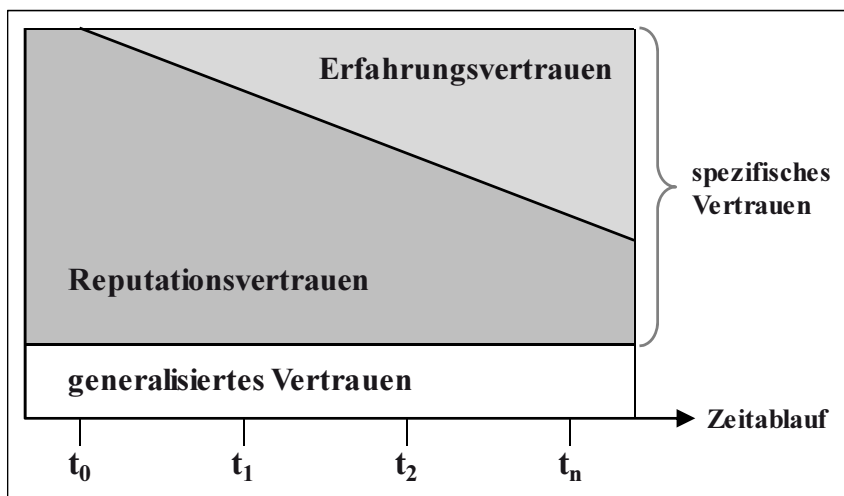


Abbildung 7: Relative Bedeutung verschiedener Vertrauensarten im Zeitverlauf

Quelle: in Anlehnung an Kenning (2002), S. 13.

Im Gegensatz dazu wird das personale Vertrauen durch Einzelpersonen bestimmt und somit von der Beziehung und der Interaktion beider Vertrauensparteien maßgeblich beeinflusst.⁸⁰

⁷⁶ Vgl. Grund (1998) passim; Kenning/Blut (2006) passim.

⁷⁷ Vgl. Abschnitt 2.1.1.3.

⁷⁸ Vgl. Esch/Rutenberg (2006) passim.

⁷⁹ Vgl. Luhmann (2000), S. 51 ff.

⁸⁰ Vgl. Luhmann (2000), S. 40 ff.

LEWICKI/BUNKER nennen drei weitere Vertrauensarten, die sich durch ihre Bedeutung im Vertrauensbildungsprozess voneinander unterscheiden.⁸¹ Die erste Stufe ist das kalkulative Vertrauen, das schrittweise durch die Erfahrungen des Vertrauensgebers aufgebaut wird. Dieses kann aufgrund seiner Fragilität bei Enttäuschungen leicht erschüttert werden. Hat sich jedoch ein stabiles kalkulatives Vertrauen gebildet, kann auf der nächsten Stufe wissensbasiertes Vertrauen entstehen, das stabiler ist und auf dessen Grundlage sich die Akteure gegenseitig Enttäuschungen verzeihen können. Auf der höchsten Stufe des Vertrauensprozesses nach LEWICKI/BUNKER entsteht identifikationsbasiertes Vertrauen. In diesem Stadium werden zwischen den Partnern viele Bedürfnisse und Präferenzen geteilt, sodass von einer sehr stabilen Beziehung gesprochen werden kann.⁸²

Nachfolgend sollen die Vertrauensarten in Abhängigkeit von ihrer kontextspezifischen Situation aufgeführt werden.⁸³ Betrachtet man personenbezogene Ansätze, so wird zwischen intrapersonalem Vertrauen und interpersonalem Vertrauen unterschieden.⁸⁴ Das intrapersonale Vertrauen wird dabei häufig in einem psychologischen Kontext diskutiert.⁸⁵ Dabei ist der Akteur Vertrauenssubjekt und Vertrauensobjekt zugleich und hat Vertrauen in sich selbst. Im betriebswirtschaftlichen Kontext wird weitaus häufiger das interpersonale Vertrauen untersucht.⁸⁶ Dabei stellen das Kundenvertrauen⁸⁷ und das Mitarbeitervertrauen⁸⁸ wichtige Subkategorien dar.

Neben den personenbezogenen Ansätzen ist der organisationsbezogene Ansatz in der Betriebswirtschaft von hoher Relevanz. Dieser unterscheidet analog zum personenbezogenen Ansatz zwischen intraorganisationalem und interorganisationalem Vertrauen.⁸⁹ Intraorganisationale Vertrauensansätze betrachten die Vertrauensbeziehung innerhalb einer Institution oder eines Unternehmens.⁹⁰ Interorganisationale Vertrauensansätze fokussieren sich insbesondere auf die Beziehung zwischen Unternehmen, beispielsweise in der Vertrauensbe-

⁸¹ Vgl. Lewicki/Bunker (1995), passim.

⁸² Vgl. Lewicki/Bunker (1995), passim.

⁸³ Vgl. Kenning/Blut (2006), S. 6.

⁸⁴ Vgl. Ganesan/Hess (1997), S. 440.

⁸⁵ Vgl. Burnett/Bush (1986), passim; Nord-Rüdiger (1996), passim.

⁸⁶ Vgl. Rotter (1980), passim.

⁸⁷ Vgl. beispielsweise Sirdeshmukh/Singh/Sabol (2002), passim; Bhattacharjee (2002), passim.

⁸⁸ Vgl. Whitener (1997), S. 389 ff.

⁸⁹ Vgl. Ganesan/Hess (1997), S. 440 f.

⁹⁰ Vgl. Seifert (2001), passim.

ziehung zwischen Herstellern und ihren Händlern.⁹¹ Beiträge aus diesem Bereich der Vertrauensforschung waren grundlegend für die Entwicklung des vorherrschenden Vertrauensverständnisses.⁹²

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit soll sowohl die Beziehung zwischen mittelständischen Unternehmen und ihren Banken als auch die private Bankbeziehung mittelständischer Unternehmer zu ihren Banken untersucht werden. Daher werden im weiteren Verlauf dieser Arbeit der interorganisationale sowie der interpersonale Vertrauensansatz vertieft betrachtet. Hierfür wird nachfolgend der Begriff *Kundenvertrauen* verwendet.

2.1.1.2 Abgrenzung des Vertrauens zu anderen Konstrukten

Nachdem die verschiedenen Arten des Vertrauens vorgestellt wurden, erfolgt in diesem Abschnitt die Abgrenzung des Begriffs *Vertrauen* von verwandten Konstrukten. Für die wissenschaftliche Analyse ist eine Präzisierung erforderlich, da der Begriff häufig allgemeinsprachlich und weit gefasst verwendet wird. Insbesondere vor dem Hintergrund der empirischen Untersuchung dieser Arbeit scheint dieses Vorgehen erforderlich, um einer Verwechslung des Vertrauensbegriffs mit synonymen Begriffen bzw. Konstrukten.

Zunächst soll auf Begriffe eingegangen werden, die synonym verwendet werden, jedoch bei einer genaueren Analyse eine vom Vertrauensbegriff abweichende Bedeutung haben.

(1) Glaube. Die wohl älteste Beziehung des Vertrauens zu einem verwandten Konstrukt besteht zu dem des Glaubens,⁹³ bei dem sich der Akteur, ebenso wie beim Vertrauen, seines fehlenden Wissens bewusst ist.⁹⁴ Unterschiede zwischen den beiden Konstrukten existieren jedoch insbesondere hinsichtlich der Rationalität der Handlungen: „Glaube ist eher blind als Vertrauen“⁹⁵, führt DEUTSCH an.

(2) Hoffnung. Die Hoffnung ist wie das Vertrauen eine Erwartungshaltung bei bestehender Ungewissheit über den Ausgang einer Handlung.⁹⁶ Zudem dienen beide Konstrukte der

⁹¹ Vgl. Morgan/Hunt (1994), passim.

⁹² Vgl. Dwyer/Schurr/Oh (1987), S. 12.

⁹³ Vgl. Zucker (1986), S. 53.

⁹⁴ Vgl. Strasser/Voswinkel (1997), S. 218.

⁹⁵ Deutsch (1976), S. 138.

⁹⁶ Vgl. Luhmann (2000), S. 24.

Komplexitätsreduktion und das jeweilige Bezugsobjekt kann sowohl eine Person als auch eine Organisation sein.⁹⁷

Unterschiede zwischen Hoffnung und Vertrauen bestehen insbesondere bei der Rolle des Akteurs, der sich bei der Hoffnung eher passiv und abwartend verhält.⁹⁸ Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Risiken bei der Hoffnung exogener Natur sind und somit nicht durch die handelnde Person beeinflusst werden können.⁹⁹ Daher werden bei der Hoffnung keine Alternativen betrachtet und es entsteht hier nie ein Schaden, weil keine Alternative existiert, die zu einem besseren Ergebnis geführt hätte.

(3) Zuversicht. Vergleichbar mit der Hoffnung ist auch die Zuversicht eine Erwartungshaltung mit ungewissem Ausgang.¹⁰⁰ Das Bezugsobjekt der Zuversicht kann wie beim Vertrauen eine Person oder eine Organisation sein.¹⁰¹ Allerdings handelt es sich bei der Zuversicht um eine generelle Einstellung des Akteurs und nicht um eine Bewertung von Handlungsalternativen. Somit ist Zuversicht eine Reaktion auf generelle Unsicherheiten im Leben.¹⁰²

(4) Zutrauen. Zutrauen und Vertrauen sind zwei Begriffe mit starken inhaltlichen Überschneidungen. LUHMANN sieht den Unterschied zwischen beiden Konstrukten in der Erwartungssicherheit. Beim Zutrauen kann man sich des Risikos sehr wohl bewusst sein, hat jedoch entschieden, es zu ignorieren.¹⁰³

Nachdem das Vertrauen zu synonym verwendeten Konstrukten abgegrenzt wurde, wird abschließend auf den Zusammenhang der Begriffe Vertrauen und Misstrauen eingegangen. Grundsätzlich handelt es sich sowohl beim Vertrauen als auch beim Misstrauen um Erwartungshaltungen. Beim Vertrauen erwartet der Akteur, dass ein bestimmter Sachverhalt eintritt; das Misstrauen bezieht sich dagegen auf Sachverhalte, deren Eintritt vom Akteur befürchtet wird.¹⁰⁴ Dadurch dienen beide Konstrukte der Komplexitätsreduktion.¹⁰⁵ Der Akteur setzt sich beim Misstrauen keiner Verletzbarkeit aus, da er sich bewusst vor den von ihm befürchteten

⁹⁷ Vgl. Ripperger (2003), S. 36 f.

⁹⁸ Vgl. Blomqvist (1997), S. 279.

⁹⁹ Vgl. Luhmann (2000), S. 24.

¹⁰⁰ Vgl. Luhmann (2000), S. 24.

¹⁰¹ Vgl. Ripperger (2003), S. 36 f.

¹⁰² Vgl. Ripperger (2003), S. 36 f.

¹⁰³ Vgl. Luhmann (2000), S. 97.

¹⁰⁴ Vgl. Lewicki/McAllister/Bies (1998), S. 440.

¹⁰⁵ Vgl. Lewicki/McAllister/Bies (1998), S. 438 f.

Folgen schützt.¹⁰⁶ Ein opportunistisches Verhalten des Gegenübers ist im Misstrauen folglich impliziert.¹⁰⁷

In ersten Beiträgen der Vertrauensforschung wurde Misstrauen häufig als Antonym des Vertrauens angesehen.¹⁰⁸ Diese Ansicht wird in neueren Beiträgen jedoch nicht mehr geteilt.¹⁰⁹ Somit entspricht ein hohes Misstrauen nicht einem geringen Vertrauen und umgekehrt.¹¹⁰ Beide Konstrukte werden daher getrennt voneinander analysiert.

2.1.1.3 Definition und Merkmale des Vertrauens

Bevor die einzelnen in der Literatur diskutierten Vertrauensdefinitionen betrachtet werden, wird zunächst auf die etymologische Herkunft des Begriffs „Vertrauen“ eingegangen. Der Ausdruck stammt ursprünglich aus dem Gotischen („trauan“) und gehört zur Wortgruppe „treu“, „stark“, „fest“.¹¹¹ Der Begriff setzt sich zusammen aus dem Präfix „ver“, das für „vorwärts“ und „voran“ steht, sowie aus dem Verb „trauen“ das synonym für „sich verlassen“, „glauben“ und „hoffen“ steht. Seit dem 16. Jahrhundert werden im deutschen Sprachraum Wörter wie „vertrüwen“ oder „fertruen“ verwendet, die mit dem heutigen Verständnis des Wortes „Vertrauen“ gleichzusetzten sind.¹¹²

Das Vertrauen hat im Rahmen ökonomischer Austauschprozesse eine äußerst hohe Relevanz. Dennoch existiert in der Literatur kein einheitliches Verständnis für den Begriff. Dies gilt auch für den englischen Sprachraum und den dort gängigen Begriff „trust“.¹¹³ Vielmehr wird eine Vielzahl von Definitionen verwendet, die von der jeweiligen wissenschaftlichen Perspektive und den theoretischen Erkenntniszielen abhängig sind.¹¹⁴ Dieser Umstand gilt nicht nur für die Betriebswirtschaft. Auch in anderen wissenschaftlichen Disziplinen gibt es kein einheitliches Verständnis von Vertrauen, wenngleich die Problematik in der Fachliteratur aus-

¹⁰⁶ Vgl. De Laat (1997), S. 162.

¹⁰⁷ Vgl. Ripperger (2003), S. 44.

¹⁰⁸ Vgl. Pruitt (1965), S. 397.

¹⁰⁹ Vgl. Lewicki/McAllister/Bies (1998), S. 440.

¹¹⁰ Vgl. Lewicki/McAllister/Bies (1998), S. 446.

¹¹¹ Vgl. Müller/Wünschmann (2004), S. 25.

¹¹² Vgl. Köbler (1995), S. 442.

¹¹³ Vgl. Arnott (2007), S. 983.

¹¹⁴ Vgl. Hosmer (1995), S. 380.

fürhlich diskutiert wird und das Bedürfnis nach Vereinheitlichung der Definition schon seit langem geäußert wird.¹¹⁵

Eine häufig durchgeführte Unterscheidung der Vertrauensdefinitionen sind die verschiedenen Ansätze des Ausdrucks des Vertrauens, bei denen es grundsätzlich zwei verschiedene gibt. Zum einen liegen Definitionen vor, die das Verhalten des Vertrauensgebers betonen, zum anderen wird das Vertrauen über die Einstellung des Vertrauensgebers definiert.¹¹⁶ Auf diese beiden Ansätze soll nachfolgend vertieft eingegangen werden. In Abbildung 8 sind die Dimensionen zur Strukturierung der Vertrauensdefinitionen dargestellt.

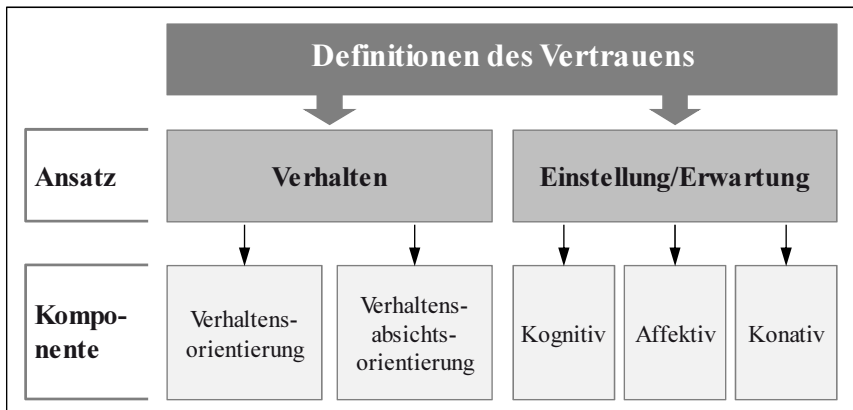


Abbildung 8: Strukturierung der Vertrauensdefinitionen

Quelle: eigene Darstellung

Die Definitionen des Verhaltensansatzes können in eine verhaltensorientierte und verhaltensabsichtsorientierte Komponente weiter unterteilt werden. Grundlegend für ein verhaltensorientiertes Vertrauensverständnis ist die Definition von DEUTSCH, der Vertrauen als „(...) action that increases one's vulnerability to another“¹¹⁷ betrachtet. Somit beinhaltet die Verhaltensweise einerseits die freiwillige Erbringung riskanter Leistungen und andererseits die „(...) freiwillige Übertragung der Kontrolle über Ressourcen (...)“¹¹⁸ auf das Vertrauensobjekt bzw. den Vertrauensnehmer.

Für die verhaltensabsichtsorientierte Komponente ist dagegen die Definition von ZAND prägend. Vertrauen erscheint hier als „the willingness to increase one's vulnerability to a person

¹¹⁵ Vgl. Shapiro (1987), S. 625; Zucker (1986), S. 56.

¹¹⁶ Vgl. Moorman/Deshpandé/Zaltman (1993), S. 82.

¹¹⁷ Deutsch (1962), S. 276.

¹¹⁸ Zündorf (1986), S. 303.

whose behavior is beyond one's control".¹¹⁹ Somit fallen unter die verhaltensabsichtsorientierten Definitionen die Bereitschaft des Vertrauenssubjekts, sich auf das Vertrauensobjekt zu verlassen, sowie die freiwillige Erhöhung der Verletzbarkeit des Vertrauenssubjekts.

In Tabelle 1 werden bedeutende Vertrauensdefinitionen des Verhaltensansatzes vorgestellt. Sowohl die verhaltensorientierte als auch die verhaltensabsichtsorientierte Komponente sind in der Vertrauensforschung weniger stark verbreitet.¹²⁰ Daher wird nachfolgend auf den einstellungsorientierten Ansatz eingegangen.

Autor	Definition	Definitorsche Komponente
Deutsch (1962), S. 276	„Trust is action that increases one's vulnerability to another.“	Verhaltensorientierter Ansatz
Zand (1972), S. 230	„Trust is the willingness to increase one's vulnerability to a person whose behavior is beyond one's control.“	Verhaltensabsichtsorientierter Ansatz
Cook/Wall (1980), S. 39	„Trust is the extent to which one is willing to ascribe good intentions to and have confidence in the words and actions of other people.“	Verhaltensabsichtsorientierter Ansatz
Zündorf (1986), S. 303	„Vertrauen ist freiwillige Übertragung der Kontrolle über Ressourcen, Handlungen oder Ereignisse in Erwartung einer nicht genau im Voraus festgelegten Gegenleistung in einer nicht genau terminierten Zukunft.“	Verhaltensorientierter Ansatz
Coleman (1994), S. 91	„Trust is the unilateral transfer of control over certain resources to another actor.“	Verhaltensorientierter Ansatz
Smith/Barclay (1997), S. 6	„Trust is a willingness to accept vulnerability in the face of uncertainty.“	Verhaltensabsichtsorientierter Ansatz
Young/Albaum (2003), S. 255	„Trust is an evolving affective state including both emotional and cognitive elements and emerges from the perceptions of competence and a positive, caring motivation in the relationship partner to be trusted, and functions to increase the propensity to manage risk in the relationship of parties shared environment.“	Verhaltensorientierter Ansatz

Tabelle 1: Übersicht von Definitionen des Vertrauens mit Verhaltenskomponente

Quelle: eigene Darstellung

Die in der Vertrauensforschung weit verbreiteten einstellungsorientierten Ansätze bauen auf den Ausführungen von ROTTER auf, der Vertrauen definiert als „(...) generalized expectancy held by an individual that the word, promise, oral or written statement of another individual or

¹¹⁹ Zand (1972), S. 230.

¹²⁰ Vgl. Müller/Wünschmann (2004), passim.

group can be relied on“.¹²¹ Einstellungen sind dauerhafte Beurteilungen einer Person, die sich durch Erfahrungen bilden und die Überzeugungen und Meinungen der jeweiligen Person prägen.¹²² Häufig wird in der Fachliteratur neben dem Einstellungs- auch der Erwartungs- begriff verwendet, weil auch von einer „Vertrauenserwartung“ gesprochen werden kann. Tabelle 2 zeigt bedeutende Vertrauensdefinitionen des einstellungsorientierten Ansatzes.

Autor	Definition
Rotter (1967), S. 651	„Trust is a generalized expectancy held by an individual that the word, promise, oral or written statement of another individual or group can be relied on.“
Schurr/Ozanne (1985), S. 940	„Trust is the belief that a party's word or promise is reliable and that a party will fulfill his/her obligations in an exchange relationship.“
Anderson/Narus (1990), S. 326	„Trust is the firm's belief that another company will perform actions that will result in positive outcomes for the firm as well as not take unexpected actions that result in negative outcomes.“
Dwyer/Schurr/Oh (1987), S. 18	„Trust is the belief that a party's word or promise is reliable and a party will fulfill his/her obligations in an exchange relationship.“
Anderson/Weitz (1989), S. 312	„Trust is one party's believing that its needs will be fulfilled in the future by actions taken by the other party.“
Crosby/Evans/Cowles (1990), S. 70	„Trust is a confident belief that the salesperson can be relied upon to behave in such a manner that the long-term interest of the customer will be served.“
Morgan/Hunt (1994) (S. 23)	„Trust is when one party has confidence in the exchange partner's reliability and integrity.“
Plötner (1995), S. 36	„Vertrauen ist die Erwartung gegenüber einer Person oder einer Personengruppe, dass diese sich hinsichtlich eines bewusst gemachten Ereignisses dem Vertrauenden gegenüber zumindest nicht opportunistisch verhalten hat bzw. verhalten wird.“
Doney/Cannon (1997), S. 36	„Trust is the perceived credibility and benevolence of a target of trust.“
Bhattacharya/Devinney/Pillutla (1998), S. 6	„Trust is an expectancy of positive (or nonnegative) outcomes that one can receive based on the expected action of another party in an interaction characterized by uncertainty.“
Garbarino/Johnson (1999), S. 462	„Trust is defined as customer confidence in the quality and reliability of the services offered by the organization.“
Sharma/Patterson (2000), S. 473	„Trust is a feeling or belief on the part of a buyer that a seller will fulfill the promises made during an exchange transaction.“

¹²¹ Rotter (1967), S. 651.

¹²² Vgl. Hoyer/MacInnis (2010), passim.

Vertrauen in Banken

Eine empirische Untersuchung von Determinanten und
Konsequenzen

Steinmann, T.

2013, XVII, 259 S. 39 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-01147-5