

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XIII
TABELLENVERZEICHNIS	XV
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XVII
1 GEGENSTAND, ZIEL, METHODIK UND AUFBAU DER UNTERSUCHUNG	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzungen und Forschungsfragen.....	6
1.3 Elemente der Untersuchung.....	7
1.3.1 Merkmale des deutschen Bankensektors.....	7
1.3.2 Das Segment Mittelstandsfinanzierung.....	10
1.3.3 Das Segment Private Banking.....	11
1.4 Aufbau der Untersuchung.....	14
2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN	17
2.1 Theoretische Fundierung des Vertrauens.....	17
2.1.1 Begriffsverständnis des Vertrauens.....	17
2.1.1.1 Arten des Vertrauens.....	17
2.1.1.2 Abgrenzung des Vertrauens zu anderen Konstrukten.....	21
2.1.1.3 Definition und Merkmale des Vertrauens	23
2.1.2 Bestandsaufnahme der Vertrauensforschung	30
2.1.2.1 Einordnung des Vertrauens in der Betriebswirtschaftslehre	30
2.1.2.2 Determinanten und Konsequenzen des Vertrauens in der Forschung..	31
2.1.2.3 Banken als Untersuchungsobjekt der Vertrauensforschung.....	41
2.2 Konnektivität als Zielsetzung des Vertrauensmanagements	46
2.2.1 Unternehmer als Zielkunden von Banken	46
2.2.2 Zusatzkauf als Erklärungsbeitrag für die Verbindung der privaten und geschäftlichen Bankbeziehung	51
2.2.2.1 Begriffsverständnis des Zusatzkaufs.....	51
2.2.2.2 Beziehung zwischen Vertrauen und Zusatzkauf.....	53
2.2.3 Ableitung eines Begriffsverständnisses für Konnektivität.....	57
2.3 Theoretische Bezugspunkte.....	60
2.3.1 Neue Institutionenökonomie	60
2.3.1.1 Transaktionskostentheorie.....	60
2.3.1.2 Prinzipal-Agenten-Theorie.....	63
2.3.2 Verhaltenswissenschaftliche Theorien.....	65
2.3.2.1 Sozialpsychologische Austauschtheorie	65
2.3.2.2 Risikotheorie	67
2.3.3 Erkenntnisbeitrag der theoretischen Bezugspunkte	68

3	ENTWICKLUNG DES UNTERSUCHUNGSMODELLS	71
3.1	Entwicklung eines Bezugsrahmens.....	71
3.2	Kritische Würdigung vorliegender Modelle.....	73
3.2.1	Kriterien für die Modellauswahl	73
3.2.2	Vorliegende Modelle zur Untersuchung des Vertrauens	76
3.2.2.1	Das Modell von Anderson/Narus (1990)	76
3.2.2.2	Das Modell von Crosby/Evans/Cowles (1990)	77
3.2.2.3	Das Modell von Moorman/Zaltmann/Deshpandé (1993)	78
3.2.2.4	Das Modell von Ganesan (1994).....	79
3.2.2.5	Das Modell von Morgan/Hunt (1994).....	80
3.2.2.6	Das Modell von Doney/Cannon (1997)	82
3.2.2.7	Das Modell von Garbarino/Johnson (1999)	83
3.2.2.8	Das Modell von Sirdeshmukh/Singh/Sabol (2002).....	84
3.2.3	Zusammenfassende Betrachtung und Erkenntnisbeitrag vorliegender Modelle. 86	
3.3	Vorstellung des Untersuchungsmodells	91
3.3.1	Dimensionen des Vertrauens.....	91
3.3.2	Determinanten des Vertrauens	92
3.3.2.1	Kompetenz	92
3.3.2.2	Problemlösungsbereitschaft	93
3.3.2.3	Transparenz	94
3.3.2.4	Wohlwollen	95
3.3.3	Konsequenzen des Vertrauens	96
3.3.3.1	Loyalität	96
3.3.3.2	Konnektivität	98
3.4	Moderierende Effekte	102
3.5	Zusammenfassende Darstellung des Untersuchungsmodells.....	104
4	GRUNDLAGEN DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG.....	105
4.1	Konzeption der empirischen Untersuchung	105
4.1.1	Qualitative Vorstudie	105
4.1.2	Erhebungsdesign	107
4.1.2.1	Datenerhebungsmethode	107
4.1.2.2	Fragebogengestaltung.....	108
4.1.2.3	Überprüfung des Fragebogens im Rahmen von Pretests	109
4.1.3	Datenerhebung	110
4.1.3.1	Untersuchungsobjekt und Bezugsobjekt	110
4.1.3.2	Grundgesamtheit der Erhebung.....	111
4.1.3.3	Auswahl der Informanten.....	112
4.1.4	Datengrundlage	115

4.2	Methodische Grundlagen	119
4.2.1	Grundlagen der Konstruktmessung.....	119
4.2.2	Der Partial-Least-Squares-Ansatz als Verfahren zur Analyse von Strukturgleichungsmodellen.....	125
4.2.3	Gütekriterien des Messmodells	128
4.2.3.1	Gütekriterien des reflektiven Messmodells.....	129
4.2.3.2	Gütekriterien des formativen Messmodells.....	134
4.2.4	Gütekriterien des Strukturmodells	140
4.2.5	Moderierende Effekte.....	142
4.2.6	Mediierende Effekte.....	147
5	EMPIRISCHE ÜBERPRÜFUNG DES UNTERSUCHUNGSMODELLS	150
5.1	Operationalisierung und Gütebeurteilung des Messmodells	150
5.1.1	Vorgehensweise bei der Operationalisierung und Messung der Konstrukte	150
5.1.2	Messung des Vertrauens in die Hausbank und seiner Determinanten	152
5.1.2.1	Kompetenz der Hausbank	152
5.1.2.2	Problemlösungsbereitschaft der Hausbank	154
5.1.2.3	Transparenz der Hausbank	156
5.1.2.4	Wohllwollen der Hausbank.....	158
5.1.2.5	Vertrauen in die Hausbank	160
5.1.3	Messung des Vertrauens in den Bankberater und seiner Determinanten.....	161
5.1.3.1	Kompetenz des Bankberaters.....	161
5.1.3.2	Problemlösungsbereitschaft des Bankberaters	163
5.1.3.3	Transparenz des Bankberaters.....	165
5.1.3.4	Wohllwollen des Bankberaters.....	166
5.1.3.5	Vertrauen in den Bankberater	168
5.1.4	Messung der Zielsetzungen des Vertrauens	170
5.1.4.1	Loyalität gegenüber der Hausbank.....	170
5.1.4.2	Konnektivität	171
5.1.5	Konstruktübergreifende Gütemaße	173
5.1.5.1	Diskriminanzvalidität reflektiver Konstrukte.....	173
5.1.5.2	Inhaltsvalidität formativer Konstrukte	174
5.2	Ergebnisse des Strukturmodells	177
5.2.1	Überprüfung der Wirkungszusammenhänge.....	177
5.2.1.1	Einfluss der Determinanten auf das Vertrauen in die Hausbank	177
5.2.1.2	Einfluss der Determinanten auf das Vertrauen in den Bankberater ...	182
5.2.1.3	Einfluss der Vertrauensdimensionen auf Loyalität und	186
5.2.2	Mediierende Effekte der Loyalität	189
5.2.3	Moderierende Effekte.....	191
5.2.3.1	Interaktionsvariablen.....	192
5.2.3.2	Multiple Gruppenanalyse	195
5.3	Deskriptive Ergebnisse der Untersuchung	208
5.4	Zusammenfassender Überblick der Ergebnisse.....	211

6	SCHLUSSBETRACHTUNG.....	217
6.1	Zusammenfassung der Arbeit.....	217
6.2	Implikationen für die künftige Forschung.....	219
6.2.1	Erkenntnisbeitrag der Arbeit	219
6.2.2	Weiterer Forschungsbedarf	222
6.3	Implikationen für die Praxis	223
	LITERATURVERZEICHNIS.....	229

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