Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	v
Vorwort	vii
Inhaltsverzeichnis	xii
Abbildungsverzeichnis	xiv
Tabellenverzeichnis	xvi
Abkürzungsverzeichnis	xvii
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	2
1.2 Zielsetzung	3
1.3 Vorgehensweise und Aufbau	4
2 Theoretischer Hintergrund	5
2.1 Abgrenzung des Private Banking	5
2.1.1 Definition Retail Banking	5
2.1.2 Definition Private Banking	6
2.1.3 Definition Private Wealth Management	11
2.1.4 Definition Family Office	12
2.2 Stand der Forschung zur Dienstleistungsqualität	13
2.2.1 Charakteristika einer Dienstleistung	14
2.2.2 Das Nordische Modell	15
2.2.3 SERVQUAL und SERVPERF	17
2.2.4 Der multidimensionale, hierarchische Ansatz	22
2.2.5 Faktoren auf Unternehmensseite	25
2.2.6 Dienstleistungsqualität im Private Banking	27
2.3 Forschung zu den Auswirkungen der Dienstleistungsqualität	29

2.3.1	Kundenverhalten	30
2.3.2	Der Wert der Dienstleistung	32
2.3.3	Kundenzufriedenheit	34
2.3.4	Kundenloyalität und Verhaltensintentionen	37
2.3.5	Finanzielle Ergebnisse	40
2.3.6	Service-Profit Chain	41
2.3.7	Forschungsarbeiten im Private Banking	43
3	Entwicklung der Untersuchungsmodelle	45
3.1	Herleitung der Qualitätsdimensionen im Private Banking	45
3.1.1	Qualität des Dienstleistungsumfelds	48
3.1.2	Qualität der Interaktion	51
3.1.3	Qualität des Dienstleistungsergebnisses	55
3.1.4	Modellzusammenfassung und alternative Modelle	58
3.2	Auswirkungen der Dienstleistungsqualität	61
3.2.1	Preis-Leistungsverhältnis	62
3.2.2	Kundenzufriedenheit	62
3.2.3	Kundenloyalität	63
3.2.4	Maße für die Unternehmensperformance	64
3.2.5	Modellzusammenfassung	64
4	Methodik und Datenbeschreibung	67
4.1	Operationalisierung der Modelle	67
4.1.1	Operationalisierung des Messmodells	67
4.1.2	Operationalisierung des Strukturmodells	69
4.2	Vorgehen bei der Befragung	70
4.3	Datenbeschreibung	72
4.4	Methodik der Auswertung	75
4.4.1	Wahl des Analyseverfahrens	75
4.4.2	Der PLS Schätzalgorithmus	76
4.4.3	Behandlung fehlender Werte	77
4.5	Gütekriterien des PLS Ansatzes	78

4.5.1	Kriterien zur Evaluierung des Messmodells	79
4.5.2	Kriterien zur Evaluierung des Strukturmodells	80
4.5.3	Messmodellinvarianz	82
4.6	Zusammenfassung der Vorgehensweise	84
5	Empirische Überprüfung der Dienstleistungsqualität	87
5.1	Analyse des Messmodells	87
5.1.1	Analyse der Reliabilität der Qualität des Dienstleistungsumfelds	89
5.1.2	Analyse der Reliabilität der Qualität der Interaktion	93
5.1.3	Analyse der Reliabilität der Qualität des Dienstleistungsergebnisses	97
5.1.4	Zusammenfassung der Reliabilitätsanalyse	102
5.1.5	Analyse der Validität der Dimensionen	102
5.2	Analyse des Strukturmodells	104
5.2.1	Beurteilung der Invarianz des Messmodells	104
5.2.2	Analyse des vorgeschlagenen Modells	106
5.2.3	Evaluierung des Grönroos Modells	111
5.2.4	Evaluierung des Modells mit direkten Effekten	113
5.2.5	Modellauswahl	113
5.2.6	Unterschiede der Untersuchungsgruppen	114
5.3	Diskussion der Ergebnisse	122
5.4	Anwendung in Form eines Ratingverfahrens	129
6	Empirische Überprüfung der Auswirkungen der Dienstleistungsqualität	137
6.1	Analyse des Messmodells	137
6.1.1	Analyse der Reliabilität des Messmodells	138
6.1.2	Analyse der Validität des Messmodells	139
6.2	Analyse des Strukturmodells	141
6.2.1	Beurteilung der Invarianz des Messmodells	141
6.2.2	Überprüfung der Hypothesen	142
6.2.3	Analyse zusätzlicher Effekte	147
6.2.4	Unterschiede der Untersuchungsgruppen	148
6.3	Diskussion der Ergebnisse	154

7	Ausblick und Zusammenfassung	157
7.1	Implikationen für die zukünftige Forschung	158
7.2	Implikationen für die Praxis	159
A	Anhang	161
A.1	Fragebogen	161
A.2	Messmodelle der Untergruppen	165
A.2.1	Auswirkungen der Dienstleistungsqualität	165
A.2.2	Dienstleistungsqualität	166
A.3	Kreuzladungen der Dimensionen	167
A.3.1	Auswirkungen der Dienstleistungsqualität	167
A.3.2	Dienstleistungsqualität	168
	Literaturverzeichnis	169