

Reihe: Katallaktik · Band 3

Herausgegeben von Prof. Dr. Otto Loistl, Wien,  
und Prof. Dr. Markus Rudolf, Vallendar

Dr. Carsten Horn

# Qualitätsmessung im Private Banking

Eine Analyse der Dienstleistungsqualität  
und deren Auswirkungen

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Markus Rudolf,  
WHU – Otto Beisheim School of Management, Vallendar



# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort . . . . .	v
Vorwort . . . . .	vii
Inhaltsverzeichnis . . . . .	xii
Abbildungsverzeichnis . . . . .	xiv
Tabellenverzeichnis . . . . .	xvi
Abkürzungsverzeichnis . . . . .	xvii
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung . . . . .	2
1.2 Zielsetzung . . . . .	3
1.3 Vorgehensweise und Aufbau . . . . .	4
<b>2 Theoretischer Hintergrund</b>	<b>5</b>
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
<b>3</b>	<b>Entwicklung der Untersuchungsmodelle</b>	<b>45</b>
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
<b>4</b>	<b>Methodik und Datenbeschreibung</b>	<b>67</b>
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
<b>5</b>	<b>Empirische Überprüfung der Dienstleistungsqualität</b>	<b>87</b>
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
<b>6</b>	<b>Empirische Überprüfung der Auswirkungen der Dienstleistungsqualität</b>	<b>137</b>
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

---

<b>7</b>	<b>Ausblick und Zusammenfassung</b>	<b>157</b>
7.1	Implikationen für die zukünftige Forschung . . . . .	158
7.2	Implikationen für die Praxis . . . . .	159
<b>A</b>	<b>Anhang</b>	<b>161</b>
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
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>169</b>