

Trust As The Key To Loyalty In Business-to-consumer Exchanges

[DOWNLOAD HERE](#)

1;Foreword;6 2;Preface;7 3;Table of Contents;9 4;List of Figures;11 5;List of Tables;14 6;List of Abbreviations;15 7;List of Symbols;17 8;1 Introduction;18 9;2 Consumer Trust as a Key to Organizational Success;22 9.1;2.1. Trust, Confidence, and Reliance Distinguishing between the Terms;24 9.2;2.2. Definition, Conceptualization, and Possibilities of Steering Consumer Trust;27 9.2.1;2.2.1. Consumer General Trust as an Antecedent of Consumer-Specific Trust;27 9.2.2;2.2.2. Consumer-Specific Trust as an Attitude Construct;28 9.2.3;2.2.3. Steering of Consumer Trust;34 9.3;2.3. Relationship of Loyalty and Consumer Trust in Business;38 10;3 Trust Model for Analyzing Measures of Trust Building in the Banking Industry;40 10.1;3.1. Highlights of and Unclear Causalities in Trust Research;41 10.2;3.2. Models for Analyzing Trust Building;44 10.3;3.3. Meta-Analysis to Build a Trust Framework;47 10.3.1;3.3.1. Method of Analyzing Articles;47 10.3.2;3.3.2. Clusters and Key Variables in Trust Research;48 10.3.3;3.3.3. The Relevant Clusters in Each Trust Interaction (P2P, P2O, and O2O);53 10.3.4;3.3.4. Key Contributions of the Meta-Analysis;56 10.4;3.4. Relevance and Conceptualization of Clusters for B2C Trust Interactions;56 10.4.1;3.4.1. Relevant Clusters in B2C Trust Interactions;56 10.4.2;3.4.2. Moderators and Mediators in Structural Equation Modeling in Consumer Trust Research;59 10.5;3.5. PLS as the Preferred Approach to Structural Equation Modeling;62 10.5.1;3.5.1. Types of Measurement Models in SEM;63 10.5.2;3.5.2. Decision Rules for and Validity of Reflective and Formative Measurement Models;66 10.5.3;3.5.3. Validation of Structural Equation Models;73 10.6;3.6. Measurement of Consumer Trust;74 10.7;3.7. Measurement of Loyalty as a Consumer Trust Consequence;76 10.8;3.8. Measurement of Reputation as a Consumer Trust Antecedent;77 10.8.1;3.8.1. Conceptualization of Reputation;78 10.8.2;3.8.2. Operationalization of Reputation;81 10.9;3.9. Measurement of Security as a Consumer Trust Antecedent;85 10.9.1;3.9.1. Conceptualization of Security;86 10.9.2;3.9.2. Operationalization of Security;92 10.10;3.10. Measurement of Personal Characteristics of Consumers and their Moderating Role;98 10.10.1;3.10.1. Satisfaction as a Moderator;98 10.10.2;3.10.2. Involvement as a Moderator;100 10.10.3;3.10.3. Trust Propensity as a Moderator;102 10.11;3.11. A Structural Equation Model for

Analyzing Trust Building Measures in the Banking Industry;103 11;4 Research Design and Results;107 11.1;4.1. Data Collection and Sample;107 11.1.1;4.1.1. The Unstructured Expert Interviews;107 11.1.2;4.1.2. The Pre-Study: Online Questionnaire;107 11.1.3;4.1.3. The Main Study: CATI Interviews;109 11.2;4.2. Descriptive Results of the Main Study;111 11.3;4.3. Evaluation of the Quality of Measurement and Structural Equation Models;141 11.4;4.4. Examination of Hypothesized Relationships;143 12;5 Discussion, Summary, and Future Prospects;155 12.1;Previous research on trust models in the banking industry;155 12.2;The relationship between the trust dimensions;156 12.3;Effects of trust on loyalty;156 12.4;Influence of consumer satisfaction on the perception of trust building measures by banks;158 12.5;Reputation as a direct trust antecedent in the banking industry;159 12.5.1;Trust building measures referring to the attractiveness of a bank;160 12.5.1.1;Measure 1: High quality employees (ranked 1st);160 12.5.1.2;Measure 2: Appearance of bank (ranked 5th);160 12.5.1.3;Measure 3: Appealing employer (ranked 18th);161 12.5.2;Trust building measures referring to the quality of a bank;161 12.5.2.1;Measure 4: Reliability of a bank (ranked 4th);161 12.5.2.2;Measure 5: Focus on client concerns (ranked 3rd);161 12.5.2.3;Measure 6: Innovativeness of a bank (ranked 6th);162 12.5.2.4;Measure 7: Good bank product assortment (ranked 7th);162 12.5.2.5;Measure 8: Quality of products/services (ranked 14th);162 12.5.2.6;Measure 9: Providing inf EAN/ISBN : 9783834983077 Publisher(s): Gabler, Springer, Berlin Discussed keywords: Bankkunde, Vertrauen Format: ePub/PDF Author(s): Ebert, Tara

[DOWNLOAD HERE](#)

Similar manuals:

[Symbolic Picture, No More Vertrauen Ger. For Trust, Broken Trust](#)

[Symbolic Picture, No More Politikvertrauen Ger. For Trust In Politicians And The Political System](#)

[Vertrauen Als SchlÃ¼sselfaktor In Der Theorie Und Am Beispiel Des Online Auktionshauses Ebay - Christian Lorberg](#)

[Die Rolle Des Vertrauens In Institutionalismus Und InstitutionenÃ¶konomik - Marcus Habermann](#)

[Diskrepanzthese Und Vertrauenskonzeption Am Fallbeispiel ENRON - Katja Seidel](#)

[Vertrauen - Begriff Und WirkungszusammenhÃ¤nge: Begriff Und WirkungszusammenhÃ¤nge -](#)

[Beate Breibach](#)

[Der Vertrauens-Misstrauens Diskurs - Thomas Jacob](#)

[Die BÄrse Nach Dem 11. September 2001 - Irrationale Kursreaktionen Oder Neues Vertrauen In Das System?: Irrationale Kursreaktionen Oder Neues Vertraue - Axel Puschke](#)

[Personalwirtschaftliche Aspekte Der Vertrauensarbeitszeit - Ingo MÄ¼ller](#)

[Fremdfondsvertrieb Von Banken: 'Open Architecture' Als Vertrauenssignal Und QualitÄtsmotor? - Alexander Schmidt](#)

[Vertrauensarbeitszeit Als Neues Instrument Der Arbeitszeitgestaltung: MÄ¼glichkeiten Und Probleme - Robert Jentzsch](#)

[Vertrauen Zum Ganzen - Skizze Eines Philosophisch VernachlÄssigten Begriffs: Skizze Eines Philosophisch VernachlÄssigten Begriffs - Mathias SchÄ¼z](#)

[Das Management Von Vertrauen In Unternehmen. Ein Vergleich Zwischen Corporate Identity Und Vertrauensspirale Als Methode - Sabine Dupont](#)

[Der Vertrauensgrundsatz In Der Krankenpflege Bei Horizontaler Arbeitsteilung Im Krankenhaus - Thomas Berg](#)

[Unterrichtsstunde: Psalmen - GefÄ¼hle, WÄ¼nsche, Lob Und Dank Vor Gott Bringen; Klagen, Vertrauen, Danken Und Loben In Psalmen - Psalm 69: Unterrichts - Christina LÄ¼cht](#)

[Sozialkapital, Vertrauen Und Soziale Exklusion: Verworfen Und Ihr Sozialer Mangel In Der Moderne - Konrad Kalisch](#)

[Kontrolle Ist Gut, Vertrauen Ist Besser: Die Verdeckten Kosten Der Äberwachung - Sven SchÄ¼nwald](#)

[Marketing-Mix Bei VertrauensgÄ¼tern Am Beispiel Von Hautcremes - Christopher Pachinger](#)

[Das Arbeitszeitmodell Der Vertrauensarbeitszeit - Darstellung Und Anwendung Auf Die Autoliv Sicherheitstechnik GmbH: Darstellung Und Anwendung Auf Die - Christian Schulz](#)

[AbschlussprÄ¼fung Als Dienstleistung Und Ihre Charakterisierung Als Vertrauensgut - Adrian Lebherz](#)

[Das Modell Der Vertrauensarbeitszeit - Lucas Hirt](#)

[Von Der Internationalen Finanzkrise Zur Weltweiten Vertrauenskrise: HintergrÄ¼nde - Ursachen - Folgen - Svenja Stellmann](#)

[Die Entstehung Von Vertrauen Einer FÄ¼hrungskraft In Die Mitarbeiter - Tim Klein](#)

[Die Rolle Von Face-to-Face-Kommunikation Beim Aufbau Von Vertrauen In Telekooperativen GeschÄ¼ftsbeziehungen - , Prof. Dr.-Ing. Kurt Landau](#)

[Wenn Kunden Nicht Vertrauen - Hans-JÄ¼rgen Borchardt](#)

Die Grundlage Für Vertrauen: Beispiele Für Vertrauensbildende Maßnahmen - Hans-Jürgen Borchardt