

Matthias Vieth

Geld-zurück-Garantien

Eine empirische Wirkungsanalyse
aus Konsumentensicht



Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVII
1 Einleitung	1
1.1 Motivation der Arbeit	1
1.2 Aufbau der Arbeit	7
2 Grundlagen zu Geld-zurück-Garantien	11
2.1 Grundlagen zu Garantien	11
2.1.1 Begriffliche und rechtliche Grundlagen von Garantien	11
2.1.2 Systematisierung von Garantien	13
2.2 Geld-zurück-Garantien als spezielle Garantief orm	18
2.2.1 Einordnung in die Systematisierung von Garantien	18
2.2.2 Ausgestaltungsmöglichkeiten von Geld-zurück-Garantien	21
2.3 Stand der Forschung zu Garantien	24
2.3.1 Literaturüberlick zu verschiedenen Garantief ormen	24
2.3.2 Zentrale Erkenntnisse und Defizite als Ausgangsbasis für die wei- tere Analyse	33

3	Verhaltenswissenschaftliche Fundierung der Untersuchung	37
3.1	Herleitung eines Analyserahmens	37
3.2	Das Perceived-Value-Modell als Analyserahmen	40
3.2.1	Elemente und Wirkungsbeziehungen des Modells	41
3.2.1.1	Konzept der wahrgenommenen Qualität	41
3.2.1.2	Konzept des wahrgenommenen Opfers	56
3.2.1.3	Konzept des wahrgenommenen Wertes	58
3.2.2	Zwischenfazit und Implikationen für die weitere Untersuchung . .	61
3.3	Erweiterung des Perceived-Value-Modells	65
3.3.1	Erweiterung des Modells um eine emotionale Wertkomponente . .	65
3.3.1.1	Der wahrgenommene Wert als multidimensionales Kon- strukt	65
3.3.1.2	Ansätze zur Integration des emotionalen Wertes in das Perceived-Value-Modell	69
3.3.2	Berücksichtigung der Interaktion von Produktmerkmalen	79
3.3.3	Berücksichtigung von personenspezifischen Faktoren	83
3.3.4	Zwischenfazit und Implikationen für die weitere Untersuchung . .	86
3.4	Ableitung von Hypothesen	91
4	Methodik der Datenauswertung	99
4.1	Auswahl eines problemadäquaten Verfahrens	99
4.2	Strukturgleichungsmodelle als Methode der empirischen Analyse	102
4.2.1	Grundlegende methodische Aspekte	102
4.2.2	Beurteilung von Strukturgleichungsmodellen	105
4.2.2.1	Globale Gütemaße	105
4.2.2.2	Lokale Gütemaße	109
4.2.2.3	Beurteilung des Strukturmodells	118
4.2.3	Spezielle methodische Aspekte	120

4.2.3.1	Berücksichtigung von experimentellen Manipulationen in Strukturgleichungsmodellen	120
4.2.3.2	Mehrgruppenkausalanalyse	123
4.2.4	Zusammenfassung und Festlegen eines Vorgehens	125
5	Ergebnisse der empirischen Untersuchung	131
5.1	Festlegung des Versuchsaufbaus	131
5.2	Konzeption und Durchführung des Experiments	134
5.2.1	Bestimmung des konkreten Untersuchungsdesigns	134
5.2.1.1	Pretest zur Festlegung der Stimuli	134
5.2.1.2	Operationalisierung der latenten Konstrukte	138
5.2.2	Durchführung des Experiments im Internet	140
5.2.2.1	Gestaltung des Experiments	140
5.2.2.2	Beschreibung der Stichprobe	144
5.2.2.3	Überprüfung der Manipulationen	147
5.3	Ergebnisse der Hypothesenprüfung	149
5.3.1	Vorbereitende Analyseschritte	149
5.3.2	Beurteilung der Messmodelle	151
5.3.2.1	Getrennte Analyse der Samples	151
5.3.2.2	Überprüfung auf Invarianz der Messmodelle	159
5.3.3	Beurteilung des Gesamtmodells	162
5.3.4	Beurteilung der Strukturmodelle	164
5.3.5	Wirkung der extrinsischen Produktmerkmale	170
5.3.5.1	Vergleichende Bewertung der Wirkungen	170
5.3.5.2	Detailanalyse der Wirkungen	180
5.3.5.2.1	Überprüfung des Cue Diagnosticity Frameworks	180
5.3.5.2.2	Überprüfung der Erweiterung des Frameworks .	186

6 Schlussbetrachtung	197
6.1 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse	197
6.2 Implikationen aus wissenschaftlicher und praktischer Perspektive	205
6.3 Grenzen der Untersuchung und Forschungsausblick	215
A Anhang zu Kapitel 2	219
B Anhang zu Kapitel 3	225
C Anhang zu Kapitel 5	226
Literaturverzeichnis	245