

Projektpraktikum Private Banking

Erben, Julia jerben@uni-koblenz.de	Jaafar, Beri bjaafar@uni-koblenz.de
Andaloussi, Ikram ikram89@uni-koblenz.de	Gefel, Xenia xgefel@uni-koblenz.de
Paffhausen, Christopher cpaffhausen@uni-koblenz.de	Kroll, Patrick pkroll@uni-koblenz.de
Beck, Jannic jannic@uni-koblenz.de	

January 1, 2015

Inhaltsverzeichnis

Abstract

1 Einleitung

"Vor dem Hintergrund einer steigende Anzahl an vermögenden Privatperserson sowie eines durch hohes Ertragspotenzial und überschaubares Risiko geprägten Geschäfts gewinnt das Privat Banking an Attraktivität".[?]

Resultat dieser ansteigenden Attraktivität des Privat Banking auf Kunden-seite ist, dass Kunden anspruchsvoller werden und damit verbunden höhere Ansprüche an ihre Privat Banking-Anbieter stellen.[?] Diesen Ansprüchen gilt es auf Anbieterseite gerecht zu werden, um sich unter anderem von der Konkurrenz abgrenzen zu können.

Die Capital Bank hat einen aus 122 Fragen bestehenden Fragebogen entwickeln, um ihre Kunden hinsichtlich dem Kundenbindungsvermögen, dem Potential zur Weiterempfehlung und dem Ausbau des eigenen Geschäfts zu analysieren. Dieser Fragebogen und der daraus erhobene Datensatz wurde unserer Gruppe für das Projektpraktikum im Bereich des Private Bankings zwecks Analyse zur Verfügung gestellt.

Dieser Bericht dokumentiert die Arbeitsschritte, mit Betrachtung der Misserfolge und Erfolge, bis hin zu den fertigen Ergebnissen des Projektpraktikums. Im ersten Abschnitt des Berichtes werden die grundlegenden Begrifflichkeiten erklärt. Als Zweites wird die genutzte Software generell vorgestellt. Der nächste Abschnitt beinhaltet die Arbeitsweise und die Resultate. Hierbei wird genauer auf die Arbeit mit dem Fragebogen an sich, auf die erstellten und verworfenen Modelle, sowie auf das Endmodell eingegangen. Mit den Resultaten des Endmodells befasst sich ein eigener Bereich. Hierbei wird nochmals genauer auf die Stärken und die Aussagekraft des Modells eingegangen.

2 Methodik

2.1 Strukturgleichungsmodelle

2.1.1 Partial-Least-Squares-Verfahren

3 Fragebogen

Der uns vorliegende Fragebogen richtet sich an die Private Banking Kunden der Capital Bank und soll die Dienstleistungsqualität messen. Beginnend mit einer kurzen Einleitung und endend mit einem Verzicht auf Anonymität umschließt er zu Beginn 122 Fragen die wir zunächst in unterschiedliche Kategorien eingeteilt haben:

- Empfehlungsneigung
- **Berater**
- **Zufriedenheit**

- **Konkurrenz**
- Eindruck
- Auftreten
- Beteiligungsbereitschaft
- Kommunikation unter Kunden
- Unzufriedenheit / Beschwerdemanagement
- Verbesserungsvorschläge
- Anlagevorschlag
- **Capital Bank Allgemein**
- Interesse an Dienstleistungen
- Medieninteraktion
- **Kundenbindung**
- Ruf / Kompetenz
- Statistik

Berater, Zufriedenheit, Konkurrenz, die Capital Bank allgemein und die Kundenbindung erschienen uns als die 5 wichtigsten Kategorien. Was uns jedoch sehr schnell auffiel ist, dass es zu jeder Kategorie sehr viele einzelne Fragen gibt, die inhaltlich nicht sehr große Unterschiede aufweisen. Generell haben fast alle Fragen die gleiche Form einer Ordinalen Skala mit 5 Punkten, was bei dem Betrachter sehr schnell ein Gefühl von Monotonie und Langeweile aufkommen lassen kann. Dadurch, dass die einzelnen Kategorie-Blöcke außerdem nicht zusammenhängend, sondern teilweise sehr verteilt aufkommen, kann man sich schlecht auf ein Thema konzentrieren und es erweckt den Eindruck, als würden sich Fragen wiederholen. Abbildung ?? zeigt den Fragebogen zu Beginn unserer Arbeit in Form einer Mindmap aufgegliedert in Kategorien.

\AM@currentdocname .png

.png

Unserer Meinung nach wäre es angebracht, eine Kürzung des Fragebogens vorzunehmen. Dazu haben wir im Anschluss durch Berechnungen mit den Programmen R und Smart PLS erfolgreich insgesamt 51 Fragen kürzen können, ohne den Fragebogen in seiner Zielsetzung zu beeinflussen.

Die Fragen 3 - 8 und 10, 11, 13 haben wir gekürzt, da es sich um wiederholende, sich auf den Berater beziehende Fragen handelt, deren Aussagekraft im Vergleich weniger aussagekräftig sind. Als Beispiel dazu Frage 12: „Die Kompetenzen meines Beraters und die Organisation der Capital Bank ermöglichen es, eine für meine Bedürfnisse optimale Dienstleistung zu erbringen.“ Die Beantwortung dieser Frage erfolgt schon allein durch die Beantwortung des kompletten Fragebogens, da dieser die Antwort widerspiegelt. Einige Fragen, welche sich in dem Absatz zwischen 35 und 39 befinden sind in ihrer Ordnung sehr unstrukturiert, da sich dort Fragen sowohl zum Kunden als auch zum Berater vermischen und dies eine Unordnung mit sich zieht. Die Frage 35 „Ich bin sehr daran interessiert daran zu erfahren, was andere Kunden der Capital Bank über die Bank denken.“ ist ein gutes Beispiel für sich wiederholende Fragen, da sie der Frage 64 stark ähnelt, welche lautet: „Die Aussagen anderer Private Banking-Kunden zur Service-Qualität nehme ich sehr ernst.“

Ein weiteres Beispiel einer zu empfehlenden Kürzung wäre Frage 86, die mit „Ich habe Interesse. . .“ beginnt und anschließend Dienstleistungsangebote auflistet. Da der Fragebogen die Dienstleistungsqualität messen soll, erscheint uns in diesem Falle diese Frage unpassend, da unter anderem die drei Zielgrößen Empfehlungsneigung, Kundenbindung und Ergebnisqualität durch die Frage nicht bemessen werden.

Wir würden empfehlen, diese in einer eigenen Befragung / Umfrage zu stellen. Genauso wie Frage 86 würden wir die Fragen 88 - 90 ebenfalls selektieren.

Die Kompetenz des Beraters und die Kapitalbank spiegelt der Fragebogen im Prinzip wider, weshalb wir die Frage 108 „Mein Berater / Die Capital Bank hat hohe Kompetenzen bei Finanzierungen, in Steuerfragen, in Immobilienfragen.“ als suboptimal erachten.

Den Statistikteil 113 - 122 am Ende ist in der Abbildung 2 nicht zu sehen, da diese in dem Modell in SmartPLS nicht erfasst wurden, jedoch sind diese obligatorisch und sollten weiterhin zum Fragebogen hinzugehören.

Die Einverständniserklärung am Ende des Fragebogens, in welcher der Kunde sich damit einverstanden erklärt, dass ein Mitarbeiter auf ihn zukommen kann, widerspricht der Anonymitätsgewährleistung zu Beginn des Fragebogens. Dazu würden wir entweder empfehlen, die Anonymität zu gewährleisten und diese Frage nicht zu stellen oder von vornherein darüber zu informieren, dass bei Rückfragen ein Mitarbeiter gegebenenfalls auf den Kunden zukommen kann.

Nachdem wir mit Hilfe von Berechnungen und Modellen in SmartPLS und R zu einem abschließenden Entwurf des Fragebogens gekommen sind haben sich folgende Konstrukte ergeben:

- Kunde
- Berater

- Zufriedenheit (aufgegliedert in Ergebnisqualität, Bindung und Empfehlungsneigung)
- Bank (inklusive Ausbau Geschäft)
- Mitwirkungsbereitschaft
- Mitwirkungsfähigkeit
- Erreichbarkeit
- Anlagevorschlag
- Leistungsumfang
- Umfeld / Umgebung
- Vermögensreporting

Nach der Überarbeitung des Fragebogens beinhaltet dieser nun noch 63 Fragen. Abbildung ?? zeigt den Fragebogen in Form einer Mindmap nach der Bearbeitung.

\AM@currentdocname .png

4 Software

4.1 SmartPLS

4.2 R-Pakete

R ist eine Programmiersprache und gleichzeitig eine Umgebung zur statistischen Datenverarbeitung, sowie deren Visualisierung. Außerdem ist R ein GNU Projekt und somit als Open Source Software, unter der GNU General Public License, frei verfügbar. Es läuft unter Linux, Windows oder Mac OS X. Eine Erweiterung der Funktionen erfolgt über Pakete, welche von den Usern selbst geschrieben und unter dem Comprehensive R Archive Network (CRAN) der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden können. Der große Vorteil daran ist dass die jeweiligen Pakete immer weiter verwendet werden können und so eine Art Modularität entsteht. Ein Paket das zur Berechnung von Strukturgleichungsmodellen dient, kann zum Beispiel ein Paket zur graphischen Darstellung von Matrizen verwenden um die Modelle anschaulich zu visualisieren, statt eigens einen neuen Algorithmus dafür schreiben zu müssen. Es empfiehlt sich zusätzlich die Installation einer Integrierten Entwicklungsumgebung, wie beispielsweise RStudio. Dies erleichtert die Arbeit durch Funktionen wie die Syntaxhervorhebung, Editor, History, Debugger und Workspace Verwaltung. Nach dem Start von RStudio müssen zunächst die erforderlichen Pakete installiert werden. Dies muss nur einmal ausgeführt und kann daher direkt in die Console eingegeben werden.

```
install.packages(c("plspm", "semPLS", "lavaan", "sem"))  
source('http://openmx.psyc.virginia.edu/getOpenMx.R')
```

Nun wurden alle benötigten Pakete installiert. Anschließend müssen die zur Verwendung geplanten Pakete in die aktuelle R Session geladen werden.

4.2.1 plspm

Das Paket `plspm`[?] wurde von Gaston Sanchez, Laura Trinchera und Giorgio Russolillo erstellt. Die Webseiten gastonsanchez.com und plsmodeling.com geben Auskunft über weitere Projekte. Außerdem ist für jedes R-Paket ein Handbuch und eine Einführung verfügbar. Eine kurze Dokumentation über einzelne Funktionen ist auch über die Hilfe direkt in R aufrufbar:

```
#get Help for function plspm()  
help(plspm)  
  
#or  
?plspm
```

Darauf erscheint in R-Studio ein Hilfe Fenster. Dies kann sehr nützlich sein wenn versucht wird eine Funktion auszuführen ohne zu wissen welche Argumente sie

benötigt. Wenn nicht sicher ist welche Funktionen überhaupt im Paket vorhanden sind, kann entweder im oben erwähnten Handbuch nachgeschaut werden oder unter dem Menüpunkt Packages das entsprechende Paket ausgewählt werden.

Ein großer Vorteil des plspm Pakets ist die gute Dokumentation. Neben den oben genannten existiert ebenfalls ein frei verfügbares Buch[?] vom Ersteller des Pakets. Außerdem ist das Paket Open Source und der komplette Code ist auf Github verfügbar. Das heißt mit den nötigen Fähigkeiten kann genau nachvollzogen werden wie die Berechnung abläuft und somit Fehler in der Software quasi ausgeschlossen werden.

Ein entscheidender Nachteil besteht jedoch in Version 0.4.0 (2013-12-08) bei der Behandlung von fehlenden Werten im Datensatz. Falls auch nur eine einzige Beobachtung bei jedem gemessenen Indikator eines latenten Konstrukts fehlende Werte aufweist, funktioniert der komplette Algorithmus nicht mehr, statt diese eine Beobachtung zu ignorieren. Wenn nun eine latente Variable nur durch einen Indikator gemessen wird, reicht eine Beobachtung welche für diesen Indikator einen fehlenden Wert aufweist um den Algorithmus terminieren zu lassen. Indikatoren sind in unserem Fall die Fragen des Fragebogens und Beobachtungen die Kunden, welche diese beantwortet haben. Da zahlreiche unbeantwortete Fragen im Datensatz existieren, ist also das plspm Paket für unseren Fall nicht brauchbar. Auch die Kontaktaufnahme mit dem Autor half nicht den Fehler zu beseitigen. Eventuell lohnt es sich jedoch die Nachricht zu neuen Versionen des Pakets zu beobachten. Eine weitere Alternative wäre den frei verfügbaren Code zu manipulieren, wofür jedoch sehr gute R sowie PLS-Algorithmus Kenntnisse von Nöten sind. Nachfolgend wird der R-Code für das Erstellen und Berechnen eines Strukturmodells mit dem plspm Paket gezeigt. Dafür wurde ein möglichst einfaches, beispielhaftes Modell aus dem Datensatz erstellt um die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit zu bewahren.

```
#load package
library(plspm)

#get filepath
#CBdataPath <- file.choose()
CBdataPath <- "/home/jannic/Schreibtisch/PB/Data/2014_08_30-CB_Alle_R.csv"

#insert data, separator set to comma, if missing values set to NA
CBdata <- read.csv(CBdataPath, sep = ",", na.strings="NA")

#set missing values to NA
CBdata[CBdata == 888] <- NA

#specify inner model with lower triangular boolean matrix
Preis_Leistung <- c(0,0,0)
Performance <- c(0,0,0)
Kundenzufriedenheit <- c(1,1,0)
```

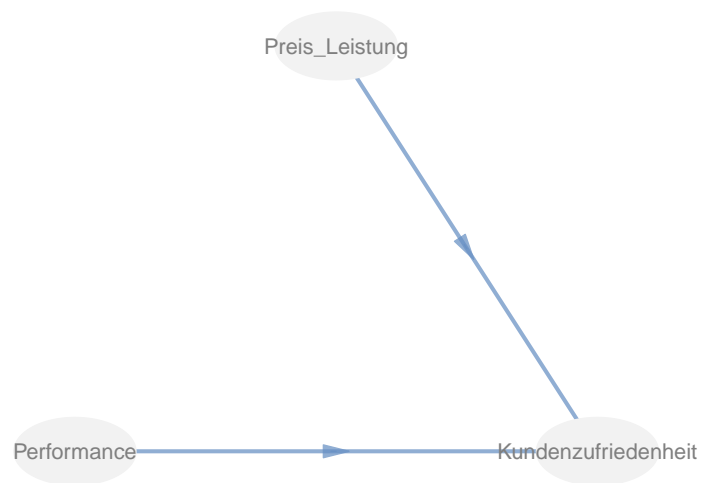
```

#create matrix by row binding
CB_inner_model <- rbind(Preis_Leistung,
                        Performance, Kundenzufriedenheit)

#add column names
colnames(CB_inner_model) <- rownames(CB_inner_model)

#show inner model
innerplot(CB_inner_model)

```



```

#specify outer model
CB_outer_model <- list(c("SQ060", "SQ062", "SQ096", "SQ076"),
                       c("SQ079", "SQ080"), c("SQ046", "SQ044"))

```

```

#all variables are measured in a reflective way
#to measure formative type change character to "B"
CB_modes <- c("A","A","A")

#set all scaling to numeric
CB_scaling = list(c("NUM", "NUM","NUM", "NUM"),
                  c("NUM", "NUM"),
                  c("NUM", "NUM"))
)

#run plspm function
CB_PLS <- plspm(CBdata,CB_inner_model,CB_outer_model,
                modes = CB_modes, scaling = CB_scaling)

## Error:  Fehlender Wert, wo TRUE/FALSE nötig ist

```

```

install.packages("zoo")

```

```

#load zoo package
library(zoo)

#interpolate missing values
CBdata_new <- CBdata
idx <- colSums(!is.na(CBdata)) > 1
CBdata_new[ , idx] <- round(na.approx(CBdata_new[ , idx]))
CBdata_new <- CBdata_new[-261,]

#run plspm function with interpolated dataset
CB_PLS <- plspm(CBdata_new,CB_inner_model,CB_outer_model,
                modes = CB_modes, scaling = CB_scaling)

#get a summary of the estimated model
summary(CB_PLS)

## PARTIAL LEAST SQUARES PATH MODELING (PLS-PM)
##
## -----
## MODEL SPECIFICATION
## 1   Number of Cases      260
## 2   Latent Variables     3
## 3   Manifest Variables   8
## 4   Scale of Data        Standardized Data
## 5   Non-Metric PLS       TRUE
## 6   Weighting Scheme     centroid

```

```

## 7   Tolerance Crit      1e-06
## 8   Max Num Iters      100
## 9   Convergence Iters   4
## 10  Bootstrapping      FALSE
## 11  Bootstrap samples   NULL
##
## -----
## BLOCKS DEFINITION
##
##           Block           Type   Size   Mode
## 1   Preis_Leistung   Exogenous    4     A
## 2   Performance     Exogenous    2     A
## 3   Kundenzufriedenheit Endogenous    2     A
##
## -----
## BLOCKS UNIDIMENSIONALITY
##
##           Mode   MVs   C.alpha   DG.rho   eig.1st   eig.2nd
## Preis_Leistung   A    4    0.387    0.659    2.09    1.049
## Performance      A    2    0.780    0.901    1.64    0.360
## Kundenzufriedenheit A    2    0.880    0.943    1.78    0.215
##
## -----
## OUTER MODEL
##
##           weight   loading   communality   redundancy
## Preis_Leistung
## 1 SQ060          0.5121    0.888        0.7881        0.000
## 1 SQ062          0.4684    0.881        0.7755        0.000
## 1 SQ096         -0.0253   -0.220        0.0482        0.000
## 1 SQ076          0.2057    0.620        0.3839        0.000
## Performance
## 2 SQ079          0.4752    0.876        0.7678        0.000
## 2 SQ080          0.6269    0.931        0.8666        0.000
## Kundenzufriedenheit
## 3 SQ046          0.4963    0.937        0.8788        0.490
## 3 SQ044          0.5619    0.952        0.9054        0.505
##
## -----
## CROSSLOADINGS
##
##           Preis_Leistung   Performance   Kundenzufriedenheit
## Preis_Leistung
## 1 SQ060          0.888        0.403        0.728
## 1 SQ062          0.881        0.476        0.666
## 1 SQ096         -0.220       -0.183       -0.036
## 1 SQ076          0.620        0.398        0.292
## Performance
## 2 SQ079          0.445        0.876        0.263

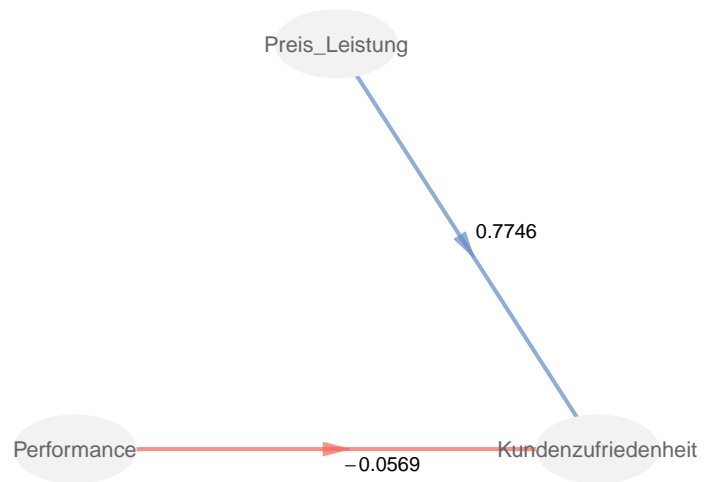
```

```

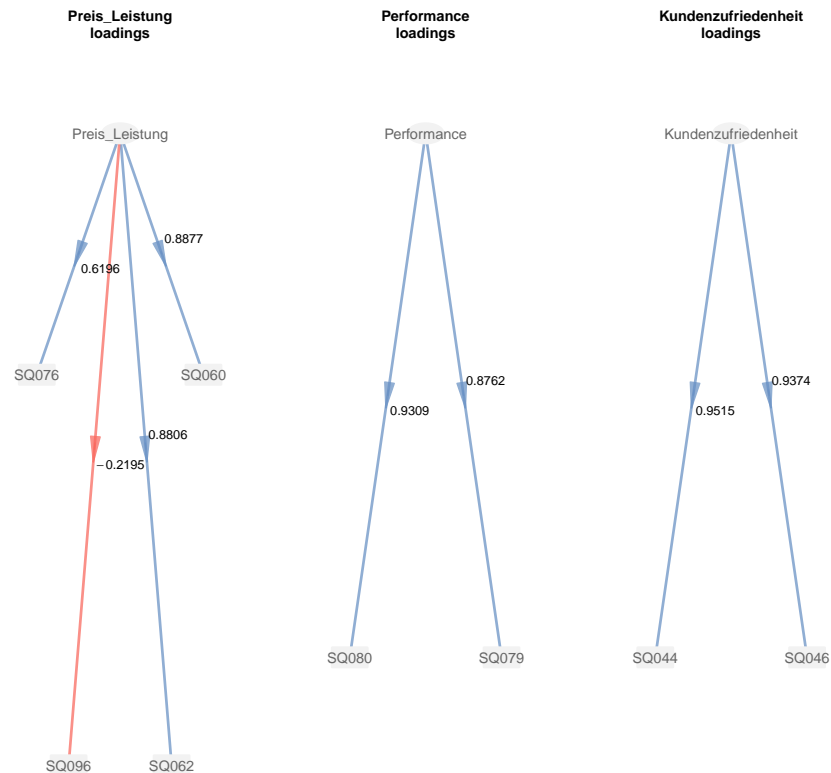
##      2 SQ080                      0.486      0.931                      0.347
## Kundenzufriedenheit
##      3 SQ046                      0.671      0.290                      0.937
##      3 SQ044                      0.734      0.354                      0.952
##
## -----
## INNER MODEL
## $Kundenzufriedenheit
##           Estimate   Std. Error    t value   Pr(>|t|)
## Intercept      -4.07e-16     0.0415   -9.82e-15   1.00e+00
## Preis_Leistung   7.75e-01     0.0484    1.60e+01   1.86e-40
## Performance     -5.69e-02     0.0484   -1.18e+00   2.41e-01
##
## -----
## CORRELATIONS BETWEEN LVs
##           Preis_Leistung  Performance  Kundenzufriedenheit
## Preis_Leistung           1.000         0.516                0.745
## Performance              0.516         1.000                0.343
## Kundenzufriedenheit      0.745         0.343                1.000
##
## -----
## SUMMARY INNER MODEL
##           Type      R2  Block_Community  Mean_Redundancy
## Preis_Leistung   Exogenous  0.000           0.499           0.000
## Performance      Exogenous  0.000           0.817           0.000
## Kundenzufriedenheit Endogenous  0.558           0.892           0.498
##           AVE
## Preis_Leistung    0.499
## Performance       0.817
## Kundenzufriedenheit 0.892
##
## -----
## GOODNESS-OF-FIT
## [1] 0.6144
##
## -----
## TOTAL EFFECTS
##           relationships  direct  indirect  total
## 1      Preis_Leistung -> Performance  0.0000      0  0.0000
## 2      Preis_Leistung -> Kundenzufriedenheit  0.7746      0  0.7746
## 3      Performance -> Kundenzufriedenheit -0.0569      0 -0.0569

#plot the model
plot(CB_PLS)

```



```
#plot the outer model  
outerplot(CB_PLS)
```



Beschreibung zum Code:

Zunächst wird das Paket in die aktuelle R-Session geladen. Als nächstes wird ein Datensatz benötigt. Durch den `file.choose()` Befehl kann im Verzeichnis des Computers durch die Ordner zum gewünschten Datensatz navigiert werden. Wird dieser nun ausgewählt ist der Verzeichnispfad erst einmal in der Variable `CBdataPath` gespeichert. In R-Studio wird nun unter "Environment" diese Variable und ihr Wert angezeigt. Um die Datei jedoch einzulesen wird die Funktion `read.csv()` oder alternativ `read.table()` benötigt. Als Argument bekommt diese den vorher ausgewählten Dateipfad, welcher in der Variable `CBdataPath` gespeichert ist. Alternativ kann natürlich auch direkt der Dateipfad in Form eines Strings oder die Funktion `file.choose()` als Argument eingefügt werden. Auch wenn solche Abkürzungen den Code erheblich komprimieren sollte auch immer auf eine Lesbarkeit geachtet werden damit er auch für neue Nutzer verständlich bleibt. Falls fehlenden Werte als leere Felder dargestellt werden, können diese durch einen weiteren Parameter der `read.csv()` Funktion `na.strings = "NA"` auf die R-Standardnotation "NA" gesetzt werden. Falls der Datensatz Fehlende Werte als 888 darstellt, wie in smartPLS werden diese durch einen neuen Be-

fehl (siehe Code) in "NA" umgewandelt. Falls die Spalten im Datensatz durch Semikolon getrennt werden kann entweder die Funktion `read.csv2()` benutzt werden oder ein weiterer Parameter in die `read.csv()` Funktion übergeben werden (`sep=";"`). Nun sehen wir unsere nächste Variable `CBdata` unter "Environment". Dies ist nun unser Datensatz welcher auch durch einen Klick auf das Tabellenzeichen angeschaut werden kann. Als nächstes wird das Strukturmodell (inneres Modell) definiert. Dies geschieht durch das Erstellen einer unteren Dreiecksmatrix. Zunächst wird also für jede Latente Variable im Modell ein Vektor erstellt mit der Länge der Gesamtzahl der Latenten Variablen und den Werten 0 oder 1. Eins bedeutet hier eine Verbindung und Null dementsprechend keine. Die Richtung des Zusammenhangs wird wie folgt gelesen: Von Spalte, zu Zeile. Zur besseren Lesbarkeit werden die Zeilennamen der Matrix gleich den Spaltennamen gesetzt. Nun können durch einen Klick auf das Tabellensymbol neben der `CB_inner_model` Variable im Environment die Beziehungen abgelesen werden. Die Diagonale besteht nur aus Nullen, da sonst eine Variable sich selbst erklären würde. Ebenso besteht der Teil über der Diagonale, die obere Matrix aus Nullen, damit keine Schleifen entstehen können was im PLS-Algorithmus ebenfalls nicht erlaubt ist. Allerdings erschwert dies die Spezifikation von Modellen, da es sein kann dass im Modell keine Schleifen sind, obwohl in der oberen Matrix eine 1 steht. Dies muss nun behoben werden durch vertauschen der Spalten damit die 1 unterhalb der Matrix steht. Um sicher zu gehen ob das gewünschte Modell spezifiziert wurde kann durch den Befehl `innerplot()` eine graphische Veranschaulichung aufgerufen werden, welche im Plots Tab erscheint. Das vertauschen der Spalten, beeinflusst auch das Messmodell (äußeres Modell), welches durch eine Liste von Vektoren spezifiziert wird. Hier sind die Vektoren die Latenten Variablen in der Reihenfolge des `rbind()` Befehls und der Inhalt der Vektoren die Indikatoren eines Konstrukts. Anschließend muss noch ein Vektor erstellt werden, welcher die Messmethode für jedes Konstrukt enthält. Der Buchstabe "A" repräsentiert die reflektive Messung und "B" dementsprechend eine formative Messung.

Nun sind alle Parameter für die Hauptfunktion `plspm()` verfügbar. Diese ist zur Berechnung des Modells zuständig und bekommt in ihrer einfachsten Form folgende Parameter:

1. Datensatz
2. Strukturmodell
3. Messmodell
4. Messmethoden

Für das Behandeln von fehlenden Werten muss ein weiterer Parameter übergeben werden. Der `scaling` Parameter gibt die Skalierung der Indikatoren an. Für eine Berechnung mit fehlenden Werten müssen diese auf "NUM" für Numerisch gesetzt werden. Allerdings bleibt das weiter oben beschriebene Problem bei einer Beobachtung, für die alle Werte der Indikatoren einer Latente Variable

fehlen, weiter bestehen. Diese müssten also mit viel Aufwand per Hand entfernt werden, was vor allem bei regelmäßiger Veränderung des Modells ausartet. Wird die Funktion nun ausgeführt entsteht der bereits weiter oben erwähnte Fehler und das Modell kann nicht berechnet werden.

Zur Demonstration der Ergebnisse wurden die fehlenden Werte mit dem zoo Paket interpoliert um somit den Fehler zu beheben. Der Code zur Interpolation soll hier nicht weiter erläutert werden. In der Variable CB_PLS sind nun die Ergebnisse der plspm Funktion gespeichert. Durch den summary() Befehl können diese nun in der Console ausgegeben werden. Dazu kann das Strukturmodell auch durch die plot() Funktion und das Messmodell durch outerplot() visualisiert werden. In den Plots sind nun neben den Konstrukten und Indikatoren auch die jeweiligen Pfadkoeffizienten zu sehen.

4.2.2 semPLS

Das Paket semPLS[?] wurde von Armin Monecke und Friedrich Leisch geschrieben. Wie bei jedem Paket finden sich hierzu ein Handbuch und eine kurze Einführung. Das Paket erwies sich nach Meinung der Autoren als derzeit bestes für Strukturgleichungsmodelle basierend auf dem PLS Ansatz. Einziger Nachteil des Pakets ist die eher umständliche Visualisierung der Modelle mit dot - Graphviz. Besonders nützlich ist das einfache importieren von Modellen die in SmartPLS erstellt wurden. Somit können die Vorteile von SmartPLS, einfache Modellierung per Drag & Drop und die von R, mehr Funktionalitäten, kombiniert werden. Ein weiterer Vorteil könnte auch das Umwandeln des Modells in ein Objekt, welches Kovarianz basierte Berechnungen mit Hilfe des sem Pakets von John Fox erlaubt. Dies könnte sich vor allem in kommenden Praktika als nützlich erweisen um bei einem größeren Datensatz, einem weiter entwickelten Modell und mehr Erfahrung, den eher bestätigenden Kovarianzbasierten Ansatz anzuwenden. Ein Vorteil sind dabei die zahlreichen Kennziffern (Chi-Squared, RMSEA, GFI, AGFI...), zur Güte des Gesamtmodells, welche im PLS Ansatz nur durch eine kumulative Betrachtung der Kennziffern aus Struktur- und Messmodell erfolgt. Dies soll jedoch hier nicht weiter erläutert werden, da es Gegenstand zukünftiger Praktika sein könnte und sich hier auf den PLS Ansatz fokussiert wurde. Nachfolgend wird der R-Code für das Erstellen und Berechnen eines Strukturmodells mit dem semPLS Paket gezeigt.

Beschreibung zum Code:

Zunächst wird das Paket wieder in die aktuelle R-Session geladen und anschließend analog zu Kapitel 3.2.1 der Datensatz geladen. Für die Spezifizierung des Messmodells werden die Latenten Variablen, sowie die Indikatoren jeweils in einen Vektor geschrieben. Als nächster Schritt wird eine Matrix aus diesen gebildet und die Spaltennamen auf "source" und "target" gesetzt, um direkt ablesen zu können ob die Variablen reflektiv oder formativ gemessen werden. Das Strukturmodell wird analog zum Vorgehen beim Messmodell gebildet. Nachfolgend werden die einzelnen Teile mit der Funktion plsm() in ein Objekt geschrieben. Als Parameter werden der Datensatz, Messmodell und das Strukturmodell übergeben. Mit der Funktion mvpairs() können die Indika-

toren der jeweiligen Latenten Variablen als Histogramm, Streudiagramm mit Regressiongeraden und die Pearson Korrelation mit der beachteten Fallzahl N dargestellt werden. Mit Hilfe des vorher erstellten Modell Objekt kann nun die Hauptfunktion `sempls()` des Pakets ausgeführt werden, welche zur Berechnung dient. Als Parameter erhält sie das Modell und den Datensatz. Das Weighting Scheme ist standardmäßig auf `centroid` gestellt falls es nicht als Parameter mitgegeben wird. Um die Ergebnisse aus SmartPLS und R besser vergleichen zu können empfiehlt es sich hier in beiden Programmen das gleiche Schema zu verwenden. Allerdings sind viele Autoren der Meinung, dass dies in der Berechnung keine großen Unterschiede erzeugt: "0.005 or less for structural path and 0.05 or less for measurement path".[?] Anschließend kann über das schlichte Ausführen des Objektnamen `PB_model` ein erster Überblick über das Modell erfolgen. Für weitere Analysen eignet sich der `summary()` Befehl, welcher die Verschiedenen im Objekt enthaltenen Daten anzeigt, die über den `$` Operator angesteuert werden können. Die Visualisierung erfolgt etwas umständlich über das `Rgraphviz` Paket, das zunächst geladen wird. Mit der `pathDiagram()` Funktion wird nun das Diagramm in DOT Sprache erstellt. Neben dem Modell und einem Namen können noch zahlreiche weitere Parameter übergeben werden, wie z.B. die Nachkommastellen mit `digits=2`, hierzu ist wieder die Hilfe Funktion `help(pathDiagram)` nützlich um die gewünschten Parameter einzustellen. Hier ist vor allem der Parameter `full=FALSE` zu erwähnen, da so nur das Strukturmodell visualisiert werden kann. Um die `.dot` Datei wieder in R darzustellen wird der Dateipfad in eine Variable gespeichert und dieser in die `agread()` Funktion als Parameter übergeben. Der `layoutType` wird auf `"dot"` gesetzt und anschließend kann die Graphik mit dem `plot()` Befehl angezeigt werden. Zunächst scheint es als wäre die Modellspezifikation in R wesentlich aufwendiger als die Drag & Drop Logik in SmartPLS. Allerdings können die Modelle aus SmartPLS mit dem `semPLS` Paket eingelesen werden. Somit kann das Modell in SmartPLS spezifiziert werden und weitere Berechnungen in R erfolgen. Alternativ kann die Spezifizierung in interaktiven Spreadsheets erfolgen. Nehmen wir z.B. die Matrix des Strukturmodells und führen folgenden Code aus: Nun können die Beziehung einfach in einem interaktiven Spreadsheet bearbeitet werden.

4.2.3 knitr

Knitr ist ein Paket zu Erstellung von dynamischen Berichten in R mit Hilfe von Latex oder wahlweise auch Markdown. Der Vorteil davon ist, dass der R Code zum einen automatisch mit Syntaxhervorhebung gekennzeichnet wird und zum anderen dass die Ergebnisse nicht zwischengespeichert und manuell in ein anderes Dokument eingefügt werden müssen. Falls zum Beispiel eine Änderung in einem Plot vorgenommen werden muss, wie eine falsche Beschriftung einer X-Achse zu korrigieren, muss dies nur im R Code geändert werden und die Datei kompiliert werden statt den Plot neu speichern und einfügen zu müssen. Außerdem sind der Bericht und Code in einem Dokument, was ebenfalls sehr

hilfreich ist.
Zunächst wird das Paket installiert.

```
install.packages("knitr")  
install.packages("xtable")
```

Anschließend muss noch in R unter Tools -> Global Options -> Sweave -> Weave Rnw files using: auf knitr gesetzt werden. Nun kann unter File -> New File -> R Sweave ein neues Projekt erstellt werden. In diesem kann dann LaTeX Code geschrieben werden und mit der folgenden Syntax auch R Code eingebettet werden. Ein R Code Block wird mit `<<>>=` begonnen und geschlossen. In den Anfangstag `<<>>=` können weitere Parameter übergeben, welche den Output beeinflussen. Ohne Parameter wird der R Code mit Syntaxhervorhebung dargestellt, ausgeführt und die Ergebnisse wie Console Output und Plots ebenfalls in die PDF geschrieben. Dies geschieht mit dem Button "Compile PDF". Mit dem Parameter `eval=FALSE` wird verhindert dass der R-Code ausgeführt wird. Dieser eignet sich zum Beispiel bei `install.packages` oder nicht funktionierenden Code, da der Output in diesem Fall für den Leser nicht von Relevanz ist. Der Parameter `include=FALSE` führt dagegen den Code aus aber die Ergebnisse dieser Ausführung werden nicht in den Bericht geschrieben. Dies ist zum Beispiel für das Laden von Paketen von Vorteil.

```
install.packages("xtable")
```

```
#load xtable package  
library(xtable)
```

```
print(xtable(summary(CB_PLS)$correlations))
```

	Preis_Leistung	Performance	Kundenzufriedenheit
Preis_Leistung	1.00	0.52	0.75
Performance	0.52	1.00	0.34
Kundenzufriedenheit	0.75	0.34	1.00

`results='asis'` da die Funktion `xtable` direkten LaTeX Code liefert und dieser so wie er ist kompiliert werden soll `echo=FALSE` in der finalen Version um den `print xtable` Befehl zu unterdrücken

4.3 SmartPLS Modell einlesen

Alternativ kann wie bereits erwähnt ein Modell aus SmartPLS importiert werden. Dazu muss das XML Paket installiert werden, da die Modellinformationen in XML Code gespeichert sind und nur so in R geladen werden können.

Für Ubuntu wird hier eine andere Methode zur Installation benötigt. Dazu wird einfach in ein Terminal der Befehl: eingegeben.

Je nach Betriebssystem kann jedoch auch nach der schon vorgestellten Methode in R installiert werden. @ Zunächst wird das XML Paket in die R Session geladen und die zwei Dateipfade zu den in SmartPLS verwendeten Modell und Datensatz initialisiert. Dann wird der Datensatz wie bisher mit `read.csv()` eingelesen und anschließend das Modell mit der Funktion `read.splsm()` geladen. Nun kann das Modell angezeigt werden.

Hier sind jedoch zwei wesentliche Vorschriften zu beachten:

1. Das SmartPLS Modell muss als `splsm` Datei gespeichert werden (nicht `splsp`!)
2. Die `csv` Datei muss die selben Spaltennamen haben

Der zweite Fall ist zu beachten, da die Benennung der Spalten mit eckigen Klammern:

`F001[SQ001]`

beim einlesen der `csv` Datei in R in:

`F001..SQ001..`

geändert werden. Daher empfiehlt es sich entweder schon in SmartPLS die `csv` Datei mit den Spaltennamen `SQ001` zu benutzen (`2014_08_30-CB_Alle_R.csv`) oder die Spaltennamen in R nach dem einlesen wieder in `F001[SQ001]` zu ändern, was jedoch wesentlich aufwendiger ist.

Anschließend können, wie bereits im vorherigen Kapitel beschrieben, die Berechnungen wie gewohnt durchgeführt werden.

4.4 Validation

Die folgenden Ausführungen zur Validation stammen inhaltlich aus den Büchern PLS-Pfadmodellierung (S.71-87)[?], A Primer on PLS-SEM (S.95-205)[?] und Strukturgleichungsmodellierung (S.325-337).[?] Letzteres wird jedoch nicht empfohlen, da dort die Validation reflektiver Messmodelle im PLS Ansatz gleich dem Kovarianzbasierten Ansatz gesetzt wird und Literaturangaben fehlen.

4.4.1 reflektives Messmodell

Die Validationsmethoden des Messmodells beziehen sich ausschließlich auf den reflektiven Ansatz, da die vorgestellten Modelle alle reflektiv spezifiziert wurden. Für eine formative Validation siehe "A primer on PLS-SEM"[?] Seite 118-166.

Inhaltsvalidität Grad, zu dem die Indikatoren dem inhaltlich-semantischen Bereich des Konstrukts angehören. Diese kann zum Beispiel mit Hilfe von Experten im Forschungsgebiet überprüft werden. Allerdings können auch die Intekorrelationen der Indikatoren eines Konstrukts auf Inhaltsvalidität hinweisen.[?]

Dazu eignet sich die explorative Faktorenanalyse.[?]

«NOTRUN»= `install.packages("psych","GPArotation")` @ Zunächst werden die Pakete "psych" und "GPArotation" installiert. Anschließend werden diese wie gewohnt in die R-Session geladen. Der Datensatz muss nicht noch einmal eingelesen werden, falls dies schon erfolgte. Hier wird dieser erneut eingelesen, da die explorative Faktorenanalyse auch vor der Modellspezifikation erfolgen kann und somit Konstrukte aus vorhandenen Daten gebildet werden statt diese persönlich manuell zu erstellen.

Zunächst muss der gewünschte Teildatensatz extrahiert werden. In diesem Fall wurden die Indikatoren bereits gewählt und daher werden diese auch als Teildatensatz für die Faktorenanalyse in der Variable "indicatorset" gespeichert. Alternativ könnten auch noch andere Indikatoren hinzugefügt werden von denen vermutet wird dass Sie zu einem spezifizierten Konstrukt passen. Um die Anzahl der Faktoren zu bestimmen, wird zunächst eine parallel Analyse nach Horn[?] durchgeführt. Alternativ könnte auch in Scree-Test oder das Kaiser-Guttman-Kriterium herangezogen werden, allerdings herrscht in der Literatur Konsens darüber dass die parallel Analyse diesen überlegen ist.[?] Die nachfolgenden Berechnungen und Erklärungen sollen lediglich der Illustration dienen, da die Autoren der Meinung sind dass sich vorher mit der Methodik, den Annahmen und der Interpretation der Ergebnisse intensiver beschäftigt werden sollte, statt blind Funktionen auszuführen dessen Funktionsweise noch nicht gänzlich recherchiert wurde. Eine gute Einstiegsliteratur dazu ist beispielsweise Hayton's Tutorial zur parallel Analyse[?] und das Kapitel zur explorativen Faktorenanalyse im Buch Multivariate Data Analysis von Hair et al.[?]

Die parallel Analyse wird mit der Funktion `fa.parallel()` aufgerufen und erhält als Parameter den Teil-Datensatz `indicatorset`, sowie `fa="fa"`, das lediglich dazu dient die Hauptkomponentenanalyse nicht im Plot zu zeigen, da sie in diesem Fall nicht von Interesse ist. Zu beachten ist hier dass mehr Beobachtungen als Variablen in diesem Datensatz enthalten sein müssen. Dies ist in dem genannten Fall mit 261 Beobachtungen und 9 Variablen gewährleistet. Laut des Outputs in der Console werden 3 Faktoren vorgeschlagen. (Die Anzahl der Komponenten kann ignoriert werden, da eine Faktorenanalyse das Ziel ist und keine Hauptkomponentenanalyse). Dies ist ebenfalls im dazugehörigen Scree Plot zu sehen: Auf der X-Achse ist die Anzahl der Faktoren und auf der Y-Achse die Eigenwerte der Faktorenanalyse dargestellt. Die blaue durchgezogene Linie, unterbrochen durch Dreiecke stellt die Eigenwerte der Faktoren dar. Solange die Dreiecke oberhalb der gestrichelten roten Linie der Faktorenanalyse liegen, können diese Faktoren extrahiert werden. Die gestrichelte rote Linie stellt dabei die durchschnittlichen Eigenwerte von zufälligen, unkorrelierten, simulierten Daten dar. Alternativ kann die parallel Analyse auch mit der polychorischen Korrelation statt des Bravais-Pearson Korrelationskoeffizienten berechnet werden, welche sich speziell für Likert-Skalen eignet.[?] Dies geschieht in R mit der Funktion `fa.parallel.poly()`, welche die gleichen Parameter erhält, sowie eine zusätzlichen global Parameter der auf TRUE gesetzt wird. Dieser soll dazu dienen zu signalisieren dass alle Variablen die gleiche Anzahl an Antwort Alternativen besitzen (In diesem Fall 1-5, sowie NA für fehlende Werte). Allerdings wird dieser

laut Consolen Output wieder auf false gesetzt, da im Datensatz indicatorset Variablen enthalten sind dessen Beobachtungen nicht die volle Skala von 1-5 aufweisen, obwohl diese möglich wären. Für dieses Problem wurde noch keine Lösung erarbeitet und daher sollten die Ergebnisse dieser Berechnung kritisch angesehen werden. Der Consolen Output rät wieder zu einer Anzahl von 3 Faktoren, was ebenfalls wieder im Scree-Plot zu sehen ist. Da beide Verfahren die Faktorenanzahl von 3 liefern und im Vorhinein ebenfalls von 3 Faktoren (Preis_Leistung, Performance, Kundenzufriedenheit) ausgegangen wurde, soll nun also die Faktorenanalyse mit 3 Faktoren angewendet werden.

Dazu wird die Methode `fa()`, mit dem Datensatz `indicatorset`, `nfactors = 3` und `rotation="varimax"` als Parametern, aufgerufen. `Nfactors` gibt dabei die zuvor ermittelte Faktoren Anzahl von 3 und `rotation` die Rotationsmethode an. Diese wurde auf `varimax` gesetzt, da dies unterstellt dass die extrahierten Faktoren unabhängig voneinander sind. Da die Faktoren später nichts anderes als die Konstrukte, also latenten Variablen sind und diese sich inhaltlich unterscheiden sollten (siehe Diskriminanzvalidität) erscheint diese Rotationsmethode zweckmäßig. Die Wahl der Rotationsmethode besitzt eine gewisse Robustheit[?], allerdings sollte bei der Anwendung die gewählte Methode Argumentativ gestützt werden oder die Ergebnisse unterschiedlicher Methoden verglichen werden. Für eine ausführliche Erläuterung der Rotationsmethoden siehe beispielweise Mulaik.[?] Ebenfalls muss die Methode zur Faktorextrahierung ausgewählt werden. Dies geschieht mit dem Parameter `fm`, welcher als Standard auf `fm="minres"` gesetzt ist, für das minimales Residuum Verfahren. Auch hier sollte vorher recherchiert werden inwieweit sich diese unterscheiden und welche unter den gegebenen Daten am sinnvollsten erscheint oder auch verschiedene Ergebnisse verglichen werden. (siehe dazu auch Hayton S.193ff.[?]) Anschließend wird analog zur parallelen Analyse die Faktorenanalyse mittels der `fa.poly()` Funktion mit polychorischen Korrelationen berechnet. Nun werden die Ergebnisse mit Hilfe der `print()` Funktion, welche als zusätzlichen Parameter noch `cut = 0.3` bekommt, in die Console geschrieben. Dieser Parameter dient lediglich der Übersichtlichkeit, er unterdrückt Werte die kleiner als 0.3 sind damit die Matrix der Ladungen besser leslich wird. Als Spalten werden nun die Faktoren MR1, MR2 und MR3 gelistet und als Zeilen die jeweiligen Indikatoren. Nun können die Konstrukte gebildet oder in diesem Fall überprüft werden. Dazu wird noch einmal `PB_model` aufgerufen um die ursprünglichen Zuordnungen anzuzeigen.

Der Faktor ML2 weist hohe Ladungen bei den Indikatoren SQ009, SQ076, SQ092, SQ101 und SQ096 auf. Dieser kann also als das Konstrukt Preis_Leistung identifiziert werden. Generell sollten die Indikatoren die höchste Ladung bei dem Faktor aufzeigen, dem sie auch vorher in Form eines Konstrukts zugeordnet worden sind. Falls vorher noch keine Konstrukte gebildet wurden, werden die Fragen nach einem gemeinsamen inhaltlichen Kern abgesucht und anschließend ein dazu passender Name ausgedacht. Auf Faktor ML1 laden die Indikatoren SQ079 und SQ080 am höchsten, dies scheint also die latente Variable Performance zu sein. Abschließend laden SQ046 und SQ110 am höchsten auf ML3, welcher die Kundenzufriedenheit widerspiegelt. Im Idealfall entsteht eine "Treppe" und die Indikatoren laden nur stark auf einen Faktor. Dies ist im gegebenen Fall mit SQ101

und SQ110 nicht der Fall, da diese noch auf einen jeweils anderen Faktor laden. Das könnte nun durch eine Reihe von Umstrukturierungen versucht werden zu erreichen, allerdings stellt es auch den optimalen Fall dar und je nach Daten ist dieser auch schlichtweg nicht zu erreichen. Daher soll hier darauf verzichtet werden. Wird nun die Matrix der Ladungen der polychorischen Berechnungen betrachtet, können zwar unterschiedliche Werte festgestellt werden, allerdings laden die Indikatoren ebenfalls am höchsten auf das vorher spezifizierte Konstrukt. Zu beachten sind die unterschiedlichen Bezeichnungen der Faktoren. MR3 ist nun die latente Variable Preis_Leistung, MR1 die Performance und MR2 die Kundenzufriedenheit. Da die Namen der Variablen vom Autor zugeordnet werden und dabei lediglich auf die Ladungen der Indikatoren geachtet wird, haben die veränderten Namen der Faktoren keinen Einfluss auf das Ergebnis.

Mit der `fa.diagram()` Funktion können die Ergebnisse auch in einem leicht verständlichen Diagramm dargestellt werden. Dieses sieht nun wie das mit dem `semPLS` Paket spezifizierte äußere Modell aus. Die Faktoren werden analog zu den Konstrukten im Strukturgleichungsmodell als Kreise dargestellt und die Indikatoren als Rechtecke. Die Ladungen stehen an den Pfeilen, welche Richtung der Indikatoren verlaufen, also reflektiv definiert sind. Hier ist ebenfalls zu sehen, dass sich die Berechnungen auf Basis von Pearson und polychorischen Korrelationen zwar in der Höhe einiger Ladungen unterscheiden, letztendlich jedoch zum gleichen Ergebnis kommen. Allerdings ist dies nicht immer der Fall und deshalb sollte überlegt werden welche Methode die geeignetere für einen gegebenen Datensatz darstellt. Im vorliegenden Fall sind die Autoren der Meinung, dass mit polychorischen Korrelationen gerechnet werden sollte, da die Daten mit Hilfe von Likert Skalen erhoben wurden.

Indikatorreliabilität Die sogenannten äußeren Ladungen (outer loadings) wurden bereits mit der Funktion `sempls()` berechnet und können auch im Plot des Modells (`lam_x_y = outer loadings`) abgelesen werden. Hierbei handelt es sich um die Beziehungen zwischen Indikatoren und latenten Variablen, also des Messmodells. Äußere Gewichte (outer weights) wurden nicht berechnet, da das Modell rein reflektiv gemessen wurde. Bei einer formativen Messung und daraus resultierenden äußeren Gewichten gelten die nachfolgenden Erläuterungen zu äußeren Ladungen nicht. Die äußeren Ladungen geben von -1 bis 1 den Anteil der Varianz eines Indikators an, welcher durch seine latente Variable erklärt wird. Wird eine latente Variable nur mit einem einzigen Indikator gemessen ist die Ladung also logischerweise genau 1. Wird diese mit mehreren Indikatoren gemessen, sollten die Ladungen in der Regel über 0.7 sein.[?] Ladungen unter 0.4 sollten generell entfernt werden.[?] Für Ladungen von 0.4 bis 0.7 wird empfohlen die Auswirkungen des Löschens im Blick zu behalten und diese gegebenenfalls nicht zu löschen, falls sich z.B. die Konstruktreliabilität nicht verbessert. Die Berechnung der Konstruktreliabilität wird im nächsten Abschnitt erläutert. Zunächst werden die Ladungen angezeigt: Beim Konstrukt Preis_Leistung sind die Ladungen der Indikatoren SQ096 und SQ101 unter den gewünschten 0.7, je-

doch noch über dem Minimum von 0.4. Hier muss also abgewogen werden ob diese gelöscht werden sollten. Da sich die Konstruktreliabilität von 0.74 auf 0.89 verbessert werden diese entfernt und es entsteht das folgende Modell: Der Code wurde hier auf das nötigste reduziert, da dieser bereits im Kapitel semPLS ausführlicher dargestellt wurde. Auf die Konstruktreliabilität wird im nächsten Abschnitt eingegangen. Neben den verbesserten Ladungen und damit der Konstruktreliabilität durch das Löschen ist jedoch auch zu sehen, dass der Pfadkoeffizient von Preis_Leistung zu Kundenzufriedenheit von 0.34 auf 0.29 gesunken ist. Hier müssen also die Vor- und Nachteile wie bereits erwähnt abgewogen werden. Im Idealfall lässt sich ein anderer Indikator finden, welcher beide Werte verbessert. Da das Modell jedoch nur zur Demonstration dient, wird dies an dieser Stelle jedoch unterlassen.

Konstruktreliabilität Nun wird die "Interne Konsistenz" (composite reliability) berechnet. Diese gibt an wie gut ein Konstrukt durch seine Indikatoren repräsentiert wird. Dabei können Werte von 0 bis 1 entstehen. Die Formel dazu lautet nach Fornell & Larcker:[?]

$$\rho_c = \frac{(\sum_i \lambda_{ij})^2}{(\sum_i \lambda_{ij})^2 + \sum_i var(\epsilon_{ij})} \quad (1)$$

mit:

- λ_i = Ladung der Indikatorvariable i
 - ϵ_i = Messfehler der Indikatorvariable i
 - j = Laufindex über alle reflektiven Messmodelle
 - $var(\epsilon_i)$ = Varianz des Messfehlers
- Die korrespondierende

Funktion heißt im semPLS Paket dgrho() und erhält als einzigen Parameter das Modell. Hier erkennt man die Steigerung des rho der latenten Variable Preis_Leistung von 0.74 im alten Modell auf 0.89 im neuen Modell, welche durch das löschen der Indikatoren SQ096 und SQ101 erreicht wurde. Außerdem liegen alle rhos über den in der Literatur üblichen Empfehlungen von mindestens 0.6 bis 0.7.[?, ?] Allerdings muss bei zu hohen Werten (>0.95) untersucht werden ob die Indikatoren nicht eventuell einfach das gleiche messen.

Diskriminanzvalidität Darunter wird die Unterschiedlichkeit der Messungen verschiedener Konstrukte mit einem Messinstrument verstanden. Vereinfacht bedeutet dies, dass ein Konstrukt einzigartig sein sollte und sich daher von anderen Kontrukten unterscheiden sollte. Gemessen werden kann dies unter anderem mit dem Fornell & Larcker Kriterium[?], welches besagt dass die gemeinsame Varianz zwischen einer latenten Variablen und ihren Indikatoren größer sein soll als die gemeinsame Varianz mit anderen latenten Variablen. Hierzu wird zunächst die durchschnittlich erfasste Varianz nach der folgenden Formel berechnet:

$$DEV = \sum_i \frac{\lambda_i^2}{\sum_i \lambda_i^2 + \sum_i var(\epsilon_i)} \quad (2)$$

mit:

λ_i = Ladung der Indikatorvariable i

ϵ_i = Messfehler der Indikatorvariable i Eine durchschnittlich erfasste

$var(\epsilon_i)$ = Varianz des Messfehlers

Varianz von bspw. 0.5 bedeutet hier, dass das Konstrukt im Mittel 50% der Varianz seiner Indikatoren erklärt. Dies stellt gleichzeitig den empfohlenen Mindestwert dar, weil sonst der überwiegende Teil der Varianz auf den Fehlerterm entfällt.[?, ?] Im semPLS Paket heißt die korrespondierende Funktion `communality()`. Ist nun die jeweils ermittelte durchschnittlich erfasste Varianz eines Konstrukts höher als jede quadrierte Korrelation mit einem anderen Konstrukt, ist das Fornell & Larcker Kriterium erfüllt. Dies ist im alten, sowie im neuen Modell gegeben. Beachte auch die gesteigerte DEV der Preis_Leistung im neuen Modell, welche sich durch das Löschen der zwei Indikatoren ergibt.

Eine weitere Methode die Diskriminanzvalidität zu überprüfen stellt das Analysieren der "cross loadings" dar. Hier sollten die Ladungen der Indikatoren auf das im Modell entsprechend zugeordnete Konstrukt am höchsten sein und idealerweise, jedoch nicht notwendigerweise die Ladungen auf andere Konstrukte unter 0.7 betragen. Dies ist sowohl im Ausgangsmodell als auch im neuen Modell erfüllt.

Damit sind alle Kriterien an das reflektive Messmodell erfüllt. Bei komplexen Modellen sind diese Kennzahlen nicht immer alle erfüllt, jedoch liefern sie wertvolle Maßzahlen an denen sich Ersteller des Modells bei der Spezifikation orientieren kann. Am Ende sollte der Ersteller sich allerdings nicht ausschließlich auf diese Kennzahlen verlassen und jegliche Logik ausschalten, sondern diese auch kritisch hinterfragen, sowie das Gesamtmodell im Auge behalten. So könnte z.B. durch reine Beachtung der Kennzahlen ein Modell, welches diese perfekt erfüllt erstellt werden, jedoch am Ende die für den Ersteller eigentlich wichtigen latenten Variablen gar nicht oder nur schlecht erklärt.

Strukturmodell

Pfadkoeffizienten Die Pfadkoeffizienten (path coefficients) wurden bereits mit der Funktion `sempls()` berechnet und können auch im Plot des Modells (`beta_x_y = path coefficients`) abgelesen werden. Hierbei handelt es sich um die direkten Beziehungen zwischen den latenten Variablen, also des Strukturmodells. Diese werden mit standardisierten Werten angezeigt, welche von -1 über 0 bis 1 reichen. Hier repräsentieren Werte nahe 1 einen starken positiven Zusammenhang, nahe 0 einen schwachen und nahe -1 einen stark negativen Zusammenhang. Interessant sind ebenfalls die "total effects", d.h. die Summe der direkten und indirekten Beziehungen. Da im vorgestellten Modell jedoch keine Konstrukte zwischen der endogenen Variable Kundenzufriedenheit und den exogenen Variablen Performance und Preis_Leistung liegen, es also keine indirekten Beziehungen gibt, sind "total effects" und "path coefficients" äquivalent.

Bootstrapping Die Zuverlässigkeit der Pfadkoeffizienten kann mittels der Bootstrapping Methode ermittelt werden. Hierbei werden eine bestimmte Anzahl und Größe an Teilmengen zufällig aus dem original Datensatz gezogen und jeweils mit diesen Teilmengen das Modell berechnet. Somit erhält man Intervalle mit durchschnitts, minimalen, maximalen Werten, sowie Standardfehler der jeweiligen Beziehung. Beschreibung zum Code:

Zunächst wird ein "seed" erstellt, da beim bootstrapping Verfahren mit jedem erneuten ausführen zufällige unterschiedliche Datensätze (samples) gebildet werden. Mit der Funktion `set.seed()` kann der Status des Zufallsgenerator gespeichert werden, sodass bei erneutem ausführen der `bootsempls()` Funktion die gleichen samples und somit auch die gleichen Werte berechnet werden. Die Funktion `bootsempls()` erhält als Parameter das Modell: `PB_model`, die Anzahl der samples: `nboot=300` und `verbose=TRUE` zeigt den Prozess des bootstrapping in der Console an. `Nboot`, also die Anzahl der Samples sollte mindestens höher als die originale Anzahl der Beobachtungen sein, eine Größe von 5000 wird empfohlen. Die "cases", also die Größe der einzelnen Samples sollte der Anzahl der validen Beobachtungen entsprechen. Dies muss jedoch nicht extra als Parameter an die `bootsempls()` Methode übergeben werden.

Mit `new_PB_model_boot` wird das erzeugte Objekt ausgegeben. Es enthält die Berechnungen der äußeren Ladungen und Pfadkoeffizienten, sowie den entsprechenden Bias und Standardfehler. Mit dem `summary()` Befehl wird zusätzlich noch der niedrigste und Höchste Wert angezeigt bei einem Konfidenzintervall von 0.95 (siehe Parameter `level=0.95`). Dies bedeutet dass die niedrigsten und höchsten Werte nur für das Konfidenzintervall von 95% gezeigt werden. Es werden also jeweils 2.5% unten und oben "abgeschnitten", da diese nicht häufig genug vorkommen um repräsentativ zu sein. In der Ausgabe stehen allerdings die Beziehungen nun in einer anderen Notation, wie schon beim Plot des Strukturmodells als Pfadmodell. Durch den Befehl `new_PB_model_boot$fitted_model$` können jedoch bequem beide Notationen angezeigt werden und somit "übersetzt" werden.

Anschließend werden diese Daten graphisch mit der Funktion `parallelplot()` dargestellt. Diese erhält als Parameter das neu erstellte Objekt `new_PB_model_boot`, die Teilmenge `new_PB_model_boot$t` und eine `refline` an der Stelle 0. Die Teilmenge `t` ist dabei eine Matrix mit den berechneten Werten jeder einzelnen Bootstrap Replikation (Stichprobenziehung, case). Die Referenzlinien bei -1,0,1 dienen lediglich dazu, einschätzen zu können ob die Werte negativ oder positiv sind. Der Plot zeigt die schon erwähnten Pfadkoeffizienten, bzw. äußeren Ladungen aus der `t` Matrix in visueller Form. Eine graue Linie steht dabei für jeweils eine Stichprobenziehung. Die durchgezogene rote Linie zeigt die ursprünglichen "originalen" (ohne Bootstrapping) ermittelten Beziehungen an. Die gestrichelte rote Linie gibt die Werte, welche innerhalb des Konfidenzintervall von 0.95 liegen an. Die gestrichelten vertikalen schwarzen Linien stellen die Referenzlinien bei -1,0,1 dar. Auf der Y-Achse sind die jeweiligen Beziehungen dargestellt und auf der X-Achse die entsprechenden Werte von -1 bis 1. Anschließend kann durch den zusätzlichen Parameter `pattern="beta"` (`pattern="lam"`) nur die Pfadkoeffizienten (äußeren Ladungen) der Plot auf die

jeweilige Beziehung beschränkt werden. Eine weitere Möglichkeit der Visualisierung stellt die `densityplot()` Funktion dar, welche analog die Ergebnisse in einer Verteilungsfunktion zeigt.

Die empirischen t-Werte (Achtung nicht verwechseln mit der oben genannten t Matrix, diese heißt lediglich so) werden nun mit der folgenden Formel ermittelt:

$$t = \frac{p_{ij}}{se_{p_{ij}}^*} \quad (3)$$

mit:

- t = empirischer t-Wert
- p_{ij} = "originaler" Pfadkoeffizient
- $se_{p_{ij}}^*$ = Bootstrapping Standardfehler

Der zugehörige R Code sieht wie folgt aus: Zunächst wird ein Vektor mit den Standardfehlern erstellt, welche durch das Speichern des `summary()` Outputs in der Variable "s" mit dem `$` Operator angesteuert werden können. Die "originalen" Koeffizienten können einfacher durch `new_PB_model_boot$t0` abgerufen werden. Nun wird ein neuer Vektor `t_values` durch Division der "originalen" Werte durch die jeweiligen Standardfehler erstellt. Liegt nun ein t-Wert über einem festgelegten kritischen Wert von bspw. 2.57 (Signifikanzniveau = 1%), ist die korrespondierende Beziehung signifikant mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 1%. Das Signifikanzniveau hängt dabei vom Forschungsgebiet ab. Im Marketing ist ein Signifikanzniveau von 5% üblich, was einem kritischen Wert von 1.96 entspricht. Da jedoch alle ermittelten t-Werte über 4 liegen, erfüllen diese alle gebräuchlichen Signifikanzniveaus und können somit auch als signifikant angesehen werden.

Determinationskoeffizient Die Kennzahl R^2 ist ein Messzahl für den erklärten Anteil der Varianz einer abhängigen Variablen durch ein statistisches Modell. Mögliche Werte gehen von 0 (0% der Varianz wurden erklärt, kein linearer Zusammenhang) bis 1 (100% der Varianz wurden erklärt, perfekter linearer Zusammenhang). Vereinfacht bedeutet dies, dass bei einem R^2 von 1 alle prognostizierten Werte den tatsächlich gemessenen Werten entsprechen. Da die latente Variable Kundenzufriedenheit in diesem Modell die einzige abhängige (analog: endogene) Variable darstellt, liefert die Methode auch nur für diese einen Wert. Die Funktion `rSquared()` bekommt als einzigen Parameter das komplette Modell (`PB_model`). Allerdings lässt sich laut Backhaus et al.[?] keine allgemein gültige Aussage formulieren, ab welcher Höhe ein R^2 als gut zu betrachten ist, da dies von der Problemstellung abhängt. In der Marketing Forschung werden als Daumenregel R^2 Werte von 0.75, 0.50 und 0.25 als wesentlich, moderat und schwach angesehen.[?, ?] Modelle sollten nicht auf Basis der R^2 Werte spezifiziert werden, da diese künstlich durch lediglich genügend erklärende Variablen erhöht werden können. Stattdessen sollen die R^2 Werte zwar hoch sein, jedoch mit einer möglichst geringen Anzahl an erklärende Variablen. Dazu gibt es das korrigierte R_{adj}^2 , welches zusätzlich die Anzahl der

exogenen Variablen in der Berechnung berücksichtigt und somit Modelle vergleichbar macht, die mit einer unterschiedlichen Anzahl an erklärenden Variablen einen unterschiedlichen R^2 Wert erreichen. Da dies jedoch in dem vorgestellten Modell aufgrund der lediglich 2 exogenen Variablen wenig Sinnvoll ist, wird dies hier nur zur Veranschaulichung demonstriert.

$$R_{adj}^2 = 1 - (1 - R^2) * \frac{n - 1}{n - k - 1} \quad (4)$$

mit:

R_{adj}^2 = korrigiertes R^2

n = Zahl der Beobachtungswerte

k = Zahl der erklärenden Variablen

n-k-1 = Zahl der Freiheitsgrade

Mit der Zahl der erklärenden Vari-

ablen ist jedoch nicht die Gesamtmenge des Modells gemeint, sondern lediglich diese welche die endogene Variable erklären. (Für die R^2 berechnet wurde)

Der korrespondierende R-Code: Hier wird nun das korrigierte R^2 für die endogene latente Variable Kundenzufriedenheit berechnet. Dies geschieht nach der oben vorgestellten Formel. Erwähnenswert ist hier die Nummer 3 in den eckigen Klammern nach der normalen `rSquared()` Funktion. Diese ist eigentlich nicht notwendig, da lediglich 1 R^2 berechnet wurde, falls es jedoch mehrere erklärte (endogene) Variablen gibt wird diese wichtig, da mit der oben Vorgestellten Formel nicht ein kompletter Vektor berechnet werden kann wie bei den Standardfehlern. Dies begründet sich dadurch, dass die Zahl (k) der exogenen, also erklärenden Variablen für jede endogene, erklärte Variable unterschiedlich ist. Somit kann mit den eckigen Klammern wie bei einem Array lediglich das R^2 der Kundenzufriedenheit angesprochen werden. Kundenzufriedenheit hat 2 erklärende Variablen Performance und Preis_Leistung, daher beträgt $k = 2$. Nun fehlt nur noch die Zahl der Beobachtungswerte (n) welches mit 210 ausgewiesen ist. Dies kann entweder nach dem durchführen der `sempls()` Methode in der Console als Output abgelesen werden (Total number of complete cases: 210) oder durch Subtraktion der nicht validen Fälle von der gesamten Fallzahl (N). Beachte jedoch, dass R_{adj}^2 nicht wie R^2 interpretiert wird, sondern lediglich zum Vergleich mit anders spezifizierten Modellen herangezogen wird. Zur Veranschaulichung wird erneut ein neues Modell spezifiziert, welches die weiteren exogenen Variablen Ambiente und Kenntnisstand beinhaltet, die beide ebenfalls die Kundenzufriedenheit erklären. Durch die zwei weiteren exogenen latenten Variablen stieg R^2 von 0.3797589 auf 0.3814821, wird nun jedoch das korrigierte R_{adj}^2 berechnet sieht man dass das alte mit 0.3737663 besser als das neue Modell mit 0.3663223 ist. Diese Unterschiede sind sehr gering und werden beim Runden der Werte nicht einmal sichtbar, man könnte dies jedoch auf die Spitze treiben und zum Beispiel 50 exogene Variablen spezifizieren und somit ein höheres R^2 erzielen, zur Verdeutlichung reichen allerdings auch solche kleine Unterschiede. Generell sollte darauf geachtet werden ein möglichst hohes R^2 mit möglichst wenigen erklärenden Variablen zu erzielen. Falls zwischen einem höheren R^2 oder weniger exogenen Variablen entschieden werden muss, bietet das R_{adj}^2 eine sinnvolle Kennzahl zur Entscheidung.

Zur Validation des Modells sind folgende Funktionen im semPLS Paket implementiert:

- `qSquared()`
- `redundancy()`
- `gof()`

Model criteria coefficients of determination, R^2 values, for each endogenous LV Stone-Geisser's Q^2 for assessment of predictive relevance Dillon-Goldstein's ρ , also referred to as composite reliability communality indices for reflectively measured LVs with more than one MV redundancy indices for endogenous LVs GoF index (geometric mean of average communality and average determination coefficient)

5 Resultate

5.1 Eigenes Modell nach Bukrhardt

Abbildung 1: Altes Modell CB EMPF 15

Ausgehend von Modell ?? haben wir uns zunächst intensiv mit dem Fragebogen beschäftigt, um uns einen detaillierten Überblick von der Zuordnung der Konstrukte und der Indikatoren zu verschaffen. Nach ausreichender Einarbeitung in den Themenkomplex haben wir die Konstrukte des Modells überarbeitet und eine neue Zuordnung der Indikatoren vorgenommen. Daraus resultierte das folgende Modell.

Abbildung 2: Altes Modell CB EMPF 15

Bei der Berechnung des Modells ist jedoch deutlich geworden, dass das Modell nicht sehr stabil ist. Denn nach erstmaligem Durchlaufen der bootstrapping-Methode erhielten wir sehr gute Werte, als wir jedoch die neuen Werte von Herr Seiler importierten, haben sich diese Werte stark von den zuvor Errechneten unterschieden. Des Weiteren konnten wir den Konstrukten zahlreiche Indikatoren zuordnen, wo jedoch auszuschließen war, dass diese im Zusammenhang mit ihnen standen und trotzdem erhielten wir gute Werte. Aufgrund der Tatsache, dass das Modell sehr komplex und sehr instabil ist, sind Empfehlungen für das Management nicht möglich. Aus diesem Grund haben wir weitere Modelle erstellt und getestet.

5.2 Nachbildung Modell Seiler

Nachdem es uns nicht geglückt ist, die Indikatoren frei nach dem Fragebogen den Konstrukten zuzuordnen, haben wir uns dazu entschieden, das Modell von Seiler nachzubilden. Dazu nahmen wir seine gewählten Konstrukte und versuchten seine Indikatoren mit dem uns vorliegenden Fragebogen abzugleichen. Dabei entstand das folgende Modell.

Bei der Abgleichung der Indikatoren von Seiler mit den Fragen aus unserem Fragebogen gab es nicht immer inhaltliche Übereinstimmungen. Zum besseren Verständnis haben wir unsere Zuweisungen im Folgenden aufgeführt:

5.3 Eigenes Modell nach Seiler

Bei der Bildung des neuen Strukturmodells haben wir uns primär an Herrn Seiler's Arbeit orientiert. Zu allererst bildeten wir die drei Kernkonstrukte: Bank, Berater und Kunde. Diese beschreiben unseres Erachtens das Grundgerüst unseres Strukturmodells. Aufbauend auf dem Grundgerüst und dem Fragebogen bildeten wir die Konstrukte: Erreichbarkeit, Umgebung, Leistungsumfang, Anlagevorschlag, Vermögensreporting, Mitwirkungsbereitschaft und Mitwirkungsfähigkeit, welche die drei Kernkonstrukte beeinflussen und sich letztendlich auf die Zufriedenheit (Bildung des Konstrukts Zufriedenheit, siehe nächster Abschnitt), unser letztes Konstrukt, übertragen. Anhand der gebildeten Fragebogens fügten wir die dazugehörigen Indikatoren den Konstrukten hinzu. Dazu wurden die Konstrukte von dem alten Modell am Anfang vereinfacht und zu verschiedenen Konstrukten zusammengefasst. Dafür fügten wir die Konstrukte Empfehlungsneigung, Kundenbindung, Ergebnisqualität sowie Performance und ihre zuvor ermittelten Indikatoren zum Konstrukt Zufriedenheit zu. Wie in Abbildung 1 zu sehen ist, kamen wir zu insgesamt 11 Konstrukten:

6 Diskussion

Nach Aufstellung des Modells muss nun die Bewertung erfolgen. Diese erfolgt in folgenden Schritten:

Wir beurteilen ausschließlich das reflektive Messmodell, da bei unserem Strukturmodell die Richtung der Korrespondenzregeln vom Konstrukt zum Indikator führen, was letztendlich bedeutet, dass die Indikatoren von den Konstrukten beeinflusst werden. Um das reflektive Messmodell zu bewerten, müssen folgende Berechnungen durchgeführt werden: Indikatorreliabilität, Konstruktreliabilität, Durchschnittlich erfasste Varianz sowie die Diskriminanzvalidität.

7 Ausblick