

## مدل علی در روابط بین عشق به برند با تبلیغات دهان به دهان مثبت با میانجی‌گری وفاداری و تعدیلگری تعهد عاطفی در شعب بانک کارآفرین

نوع مقاله: پژوهشی

حسن یوسفی قاسم خیلی<sup>۱</sup>

مریم حافظیان<sup>۲</sup>

شهربانو دهرویه<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۲/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۲/۲۹

### چکیده

امروزه نظر به بهبود روزافزون فضای رقابتی، موفقیت هر سازمانی در دنیای تجارت تا حدود زیادی به نیروهای متعهد کاری که علاقه‌مند به بهبود راندمان سازمان خود هستند، وابسته است. نیروهای متعهد سهم به‌سزایی در بهبود راندمان کسب و کار دارند. لذا پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین عشق به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت با میانجی‌گری وفاداری و تعدیلگری تعهد عاطفی در شعب بانک کارآفرین در قالب یک مدل علی پرداخت. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شعب بانک کارآفرین در سراسر کشور به تعداد ۴۸۰ نفر بود. نمونه آماری با مبنای قرار دادن فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۱۴ نفر انتخاب گردید. برای گردآوری داده از پرسشنامه وانگ و بینتی عمر (۲۰۲۳) اقتباس شد. به جهت بررسی روایی از روایی محتوایی و همچنین روایی همگرا و پایایی مرکب و به‌منظور سنجش پایایی از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۹۴ محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری تحت حداقل مربعات جزئی (PLS)، انجام شد. یافته‌ها نشان داد با توجه به اینکه سطح معناداری آماره  $t$  ( $t > \pm 1/96$ ) بزرگتر از قدرمطلق  $1/96$  بود، بر این اساس معنادار بودن فرضیه‌ها تأیید شد. نتایج این تحقیق نشان داد عشق کارکنان به برند با وفاداری کارکنان رابطه دارد. از طرفی وفاداری کارکنان با تبلیغات دهان به دهان مثبت رابطه دارد. عشق کارکنان به برند به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق وفاداری کارکنان با تبلیغات دهان به دهان مثبت رابطه دارد. ضمن اینکه تعهد عاطفی رابطه بین وفاداری کارکنان و تبلیغات دهان به دهان را تعدیلگری

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی بین الملل، موسسه آموزش عالی ادیب مازندران، ساری، ایران  
Educat1380@gmail.com

<sup>۲</sup> استادیار، گروه علوم تربیتی، موسسه آموزش عالی ادیب مازندران، ساری، ایران (نویسنده مسئول)  
ma.hafez@yahoo.com

<sup>۳</sup> استادیار، گروه روانشناسی، موسسه آموزش عالی ادیب مازندران، ساری، ایران  
Fateme.dehroye@gmail.com

مثبت می‌نماید. می‌توان نتیجه گرفت، عشق به برند کارکنان، نیروی محرکه برای وفاداری کارکنان است. برندی‌نگ می‌تواند به تعهد و انگیزه کارکنان برای ارائه خدمات بهتر و پایبندی به اهداف سازمانی کمک کند، در واقع، احساس اینکه آن‌ها به یک برند معتبر تعلق دارند، می‌تواند تعهد کارکنان را نسبت به سازمان تقویت نماید.

**واژگان کلیدی:** عشق به برند، وفاداری برند، تعهد عاطفی کارکنان، تبلیغات دهان به دهان مثبت، بانک کارآفرین

طبقه‌بندی JEL: E4، E5، G2

## مقدمه

امروزه شرکت‌ها با شرایط رقابتی حاکم بر بازار کسب و کار که در نوع خود می‌تواند بی‌سابقه‌ترین شرایط حاکم بر اقتصاد فعلی جامعه باشد، روبرو هستند. اگر شرکت‌ها از دریچه برجسته نمودن کالا و فروش، نگاه خود را فراتر نهند و به دریچه بازاریابی نگاهی هوشمندانه بیافکنند می‌توانند بازار رقابت را در دست گرفته و رقبای خود را کنار بزنند (خسروی و همکاران، ۱۳۹۷). آنچه در این بازار رقابتی می‌تواند یک ارزش محسوب شود برند است. در واقع برند یک شرکت دارایی نامشهودی است که ایجاد کننده ارزش بالایی برای آن شرکت بوده و بعنوان یک نیروی محرکه در ایجاد مزیت رقابتی و جذب و نگهداری کارکنان و مشتریان نقش بسزایی را ایفا می‌نماید (اسماعیل پور و برجویی، ۱۳۹۵). شرکت‌ها به دنبال بالا بردن سطح رضایت، اعتماد، عشق<sup>۱</sup>، احترام و وفاداری<sup>۲</sup> کارکنان و مشتریان نسبت به برند شرکت خود هستند (اسماعیل پور و برجویی، ۱۳۹۵؛ سانگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۹؛ الحداد<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵؛ محمد و رشید<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸). با وجود نابسامانی‌های اقتصادی حاکم بر کشور و ورود برندهای گوناگون در بازار داخلی و شدت رقابت در بازار، شرکت‌ها به منظور بالا بردن مزیت رقابتی، سرمایه‌گذاری‌های خود را معطوف به برندسازی<sup>۶</sup> نموده‌اند. این امر موجب برجسته شدن نقش و جایگاه برندسازی در بازارها می‌گردد. آنچه در برندینگ شرکت‌ها حائز اهمیت می‌نماید توجه به تصویر، تعهد<sup>۷</sup>، رضایت، عشق، احترام و وفاداری نسبت به برند است که در فرد شکل می‌گیرد. در دنیای کسب و کار رقابتی، موفقیت هر سازمان تا حد زیادی به نیروی کار متعهد آن بستگی دارد، نیروی کاری که مایل به کمک به عملکرد بهتر سازمان خود باشد (میتال<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). کارکنان فداکار سهم قابل توجهی در موفقیت عملکرد سازمان‌های تجاری دارند (گورا<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). در حقیقت، نام تجاری سازمانی، نقش مهمی در توسعه دل‌بستگی عاطفی کارکنان نسبت به سازمان خود دارد (چئونگ<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). بحث در مورد نقش برند سازمانی در ادبیات موجود بیشتر بر برندهای مرتبط با مشتری متمرکز است (چانگ و همکاران، ۲۰۲۰؛ زگدی<sup>۱۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۳). نقش ارتباطات تبلیغات دهان به دهان مثبت

1. brand love

2. loyalty

3. Song

4. Alhaddad

5. Mohammed & Rashid

6. Branding

7. emotional commitment

8. Mittal

9. Gura

10. Cheung

11. Szegedi

کارکنان در عمل مورد توجه گسترده محققان و مدیریت قرار گرفته است تا عوامل تعیین کننده آن را بیابند (زگدی و همکاران، ۲۰۲۳). به ویژه، در عصر رقابت گسترده و تغییر محیط‌های تجاری، رفتار تبلیغات دهان به دهان مثبت کارکنان به یک رویکرد استراتژیک تبدیل می‌شود که انتشار اطلاعات حیاتی در مورد استراتژی‌های کسب و کار، محصولات و خدمات را در بین مشتریان بالقوه تضمین می‌کند (میتال و همکاران، ۲۰۲۲). در این راستا سازمان‌ها به رضایت کارکنان از برند سازمانی خود توجه می‌کنند. کارکنان راضی برای موفقیت سازمان اهمیت استراتژیک پیدا می‌کنند (بودر و پوتراک<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱). سازمان‌ها استراتژی‌های مختلفی را برای بهبود رضایت کارکنان و احساس تعلق نسبت به سازمان تدوین می‌کنند. محبت عاطفی کارکنان نسبت به برند سازمانی نقش مهمی در حفظ سطوح رضایت دارد (وانگ و بینتی عمر<sup>۲</sup>، ۲۰۲۳). مطالعات موجود فقط بر عشق به برند مرتبط با مشتری متمرکز بوده و دیدگاه عشق به برند کارکنان را که برای توسعه رفتار مثبت کارکنان نسبت به سازمان مهم است نادیده گرفته‌اند. بنابراین، مطالعه حاضر این شکاف را پر می‌کند و مکانیسم برندسازی موفق یک سازمان را برجسته می‌نماید که باعث بهبود هویت کارکنان و محبت عاطفی نسبت به سازمان برای توسعه رفتار مثبت می‌شود. سازمان‌ها مکانیسم‌های مختلفی را برای بهبود عملکرد و بقا اعمال می‌کنند. با این حال، تأمل در مورد نقش عشق به برند کارمند نادیده گرفته شده است. مکانیسم‌های عشق به برند کارکنان، دلبستگی عاطفی کارکنان را تعیین می‌کنند، که تعامل مثبت با مشتریان کلیدی را به منظور افزایش عملکرد یک سازمان افزایش می‌دهد (خان<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). اخیراً سازمان‌های تجاری برای برندسازی موفق و اطمینان از وفاداری کارکنان تلاش کرده‌اند. ادراکات مثبت کارکنان نسبت به برندهای سازمانی بطور مؤثری مورد توجه قرار گرفته و به یک حرکت استراتژیک ارزشمند سازمان‌های تجاری تبدیل شده است (میتال و همکاران، ۲۰۲۲)، که وفاداری کارکنان را افزایش می‌دهد (زمر<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۹). علاوه بر این، عشق به برند کارمند برای عملکرد موفق سازمان‌ها اهمیت استراتژیک دارد (بوکر و نوئی<sup>۵</sup>، ۲۰۲۲)، با این حال، این بدان معنا نیست که تنها عشق به برند کارمند می‌تواند به طور خودکار یا مؤثر، تغییر قابل مشاهده در تبلیغات دهان به دهان مثبت ایجاد کند. در نتیجه، درک مکانیسم درگیر در عشق به برند کارکنان و رابطه آن با تبلیغات دهان به دهان مثبت ضروری است. تعهد عاطفی کارکنان، پیوند احساسی و عاطفی کارکنان با سازمان بوده و به این معنی، هنگامی که یک کارمند با تمام وجود و عشق و علاقه و با میل خودش می‌خواهد عضو سازمان باشد.

<sup>1</sup>. Budur & Poturak

<sup>2</sup>. Wang & Binti Omar

<sup>3</sup>. Khan

<sup>4</sup>. Zameer

<sup>5</sup>. Boubker & Naoui

انگیزه او احساس تعلق و عشق به سازمان است نه اجبار و سود شخصی. در حالیکه وفاداری کارکنان به ماندن طولانی مدت کارمند در سازمان همراه با حمایت و دفاع از سازمان در رفتار و گفتار اشاره دارد. وفاداری به رفتارهای واقعی مانند، ماندن، حمایت کردن و مثبت حرف زدن برمی گردد. وفاداری ممکن است گاهی از روی تعهد عاطفی باشد ولی گاهی می تواند به دلیل مواردی چون سخت پیدا کردن کار جدید یا مزایای خوب باشد. وقتی کارکنان تعهد عاطفی بالایی نسبت به سازمان خود داشته باشند، این احساس مثبت باعث می شود آنها به صورت طبیعی و خود جوش در محافل دوستانه یا حرفه ای درباره سازمان خوب حرف بزنند، یعنی به عبارتی تعهد عاطفی محرک درونی ایجاد تبلیغات دهان به دهان مثبت می شود. هنگامی که کارکنان وفادار به سازمان خود باشند و از آن دفاع کنند، تصویر مثبت آن را به دیگران منتقل می کنند. این دفاع و حمایت یک شکل از تبلیغات دهان به دهان مثبت است (گورا و همکاران، ۲۰۲۱).

برندها به عنوان اساسی ترین و با اهمیت ترین دارایی یک کسب و کار در شکل گیری رفتار مصرف کننده نقش بسزایی دارند. برند در کنار ارائه پایبندی کسب و کار به وعده های خود به منظور ارائه مزایای کارکردی به مخاطبان در بردارنده و نمایانگر پایبندی کسب و کار به ارائه مزایای اجتماعی، احساسی و خودابرازی برای مخاطبان است (حاجی بابایی و اسماعیل پور، ۱۳۹۷). در دیدگاه جدید، در خصوص نقش برند، شکل گیری ارتباطات قدرتمند، مخاطبان و نام های تجاری محبوب آنان به هم پیوند خورده و منجر به شکل گیری روابط عاطفی همچون عشق و احترام به برند می گردند (آلبرت<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). از طرفی امروزه رضایت یکی از مهم ترین انتظارات افراد از انتخاب برندها یا کالاهای انتخابی شده است. اما شرط کافی به منظور ایجاد یک رابطه مدام با یک برند تنها از طریق رضایت نیست (آلویس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰). از طرفی سالهاست که تصویر فرد از برند به یک مفهوم اساسی در بازاریابی مبدل گشته است. این تصویر، ادراک فرد از هویت برند می باشد و یک برند به منظور قدرتمند بودن باید به هویت خود وفادار باشد. احساس هویت فرد به برند، موجب استمرار وفاداری در وی می گردد (پاپ و وراتسچک<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷). افراد به دنبال ایجاد ارتباطات فراتر و محکم تر از رضایت هستند. پیوندهایی که به وابستگی های عاطفی محکمی می انجامد. درجه ای از این وابستگی عاطفی قوی که میان یک فرد راضی و یک برند خاص شکل می گیرد، عشق و احترام به برند است. عشق و احترام به برند به عنوان دو نیروی حفظ روابط فرد با برندها در سال های اخیر بسیار حائز اهمیت قرار گرفته است. این ارتباط میان فرد و برند موجب می شود فرد حس کند برند مربوطه آنقدر مهم و منحصر به فرد است که می تواند آن را با دیگر

1. Albert

2. Alves

3. Popp & Woratschek

برندها جایگزین نماید. به منظور ایجاد روابط تأثیرگذار و درازمدت، آشنایی با لایه‌های پایینی اثرگذار در روابط افراد لازم به نظر می‌رسد و عدم وجود درک ناکافی از پیوندهای احساسی کلیه هزینه‌های بازاریابی صرف شده شرکت را از بین می‌برد (حاجی بابایی و اسماعیل پور، ۱۳۹۷). از طرفی ایجاد پیوندهای عاطفی، افراد را تبدیل به نگهبانان سرسخت برای برند می‌نماید که در صورت جدایی از برند، مضطرب و نگران و سرگشته می‌گردند و در زمان داشتن برند، همچون مدافعان سرسخت از برند پشتیبانی می‌کنند (آلوپس و همکاران، ۲۰۲۰). به عقیده چئونگ<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۸)، پژوهشگران در پی یافتن قابلیت‌های استفاده تبلیغات دهان‌به‌دهان الکترونیکی در حوزه‌های مختلف نظیر؛ کمک‌رسانی به مشتری در جستجوهای آنلاین، استفاده از دیدگاه مصرف‌کنندگان باهدف خلق محصولات و خدمات جدید، تسهیم دیدگاه‌های استفاده‌کنندگان و آیتم‌هایی مشابه خواهند بود تا از این طریق بازاریابان درک بهتری از رفتار مصرف‌کنندگان داشته باشند. این تلاش‌ها بیان‌کننده آن است که تبلیغات دهان‌به‌دهان مثبت الکترونیکی به‌عنوان یک عامل بااهمیت در علم بازاریابی است، زیرا تعداد زیادی از افراد از تبلیغات دهان‌به‌دهان مثبت الکترونیک تأثیر می‌گیرند و این‌گونه تبلیغات می‌تواند بر رفتار مشتریان اثربخش باشد. دهدشتی و بهیار (۱۳۹۸)، بیان می‌کنند که ویژگی تبلیغات دهان‌به‌دهان مثبت در فضاهای ارتباطی الکترونیکی به‌خصوص کامپیوتر بسیار مبهم‌تر از فضاهای سنتی خواهد بود، از ویژگی‌های تبلیغات شفاهی سنتی این است که فقط به‌طور اختصاصی و بر مبنای موقعیت‌های اجتماعی افراد ایجاد نمی‌شود بلعکس به‌صورت فرد به فرد و چهره به چهره نیز می‌باشد. در فضاهای اینترنتی گفتمان به‌صورت چهره به چهره و فیزیکی نیست. در این‌گونه فضاها افراد بر اساس تفاهماتشان در مورد موضوعات، کارکردهای موردعلاقه‌شان، گرایشات سیاسی و همچنین کالایا خدمات مرتبط می‌شوند. این ارتباط‌گیری هنگامی ایجاد می‌شود که افراد همدیگر را به‌خوبی نمی‌شناسند و روابط آنها تنها در فضاهای اینترنتی ایجاد می‌شود. در بسیاری از این فضاها با لحاظ کردن مشترکات مشهود موجب تأثیرپذیری استفاده‌کنندگان از فضاهای فیزیکی مختلف می‌شود، زیرا فضاهای فیزیکی تبلیغات دهان‌به‌دهان مستلزم یک پشتیبانی شناختی از فرد مرتبط و میزان تأثیرپذیری بالای او به‌صورت چهره به چهره می‌باشد. در حالیکه باهدف تأثیرپذیری آنلاین فرستنده نیازمند به روابط فردی قدرتمند خاص فضاهای مجازی برای مجاب نمودن می‌باشد. بنابراین، این پژوهش ادعا می‌کند که سطح وفاداری کارکنان یک متغیر میانجی برای رابطه عشق به برند کارمند و تبلیغات دهان به دهان مثبت ارائه می‌دهد. عشق به برند کارکنان نیروی محرکه برای وفاداری کارکنان است

<sup>۱</sup>. Cheung

(تریودی و ساما<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱). وفاداری باعث بهبود دل‌بستگی کارکنان به اهداف استراتژیک، فرآیندها و محصول سازمان می‌شود (گورا و همکاران، ۲۰۲۱). هنگامی که کارکنان به شدت از سازمان خود در رابطه با نام تجاری خود دل‌بسته و راضی هستند، تمایل بیشتری به درگیر شدن در رفتار تبلیغات دهان به دهان دارند (دایگان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). مطالعات موجود نشان داده است که کارمندان با عشق به برند فرصت‌های گسترده‌ای را برای مشارکت کارکنان در فرآیندهای بازاریابی سازمان‌ها از طریق تبلیغات دهان به دهان مثبت فراهم می‌کنند. در راستای این یافته‌ها، استدلال می‌شود که مکانیسم عشق به برند کارمند، وفاداری کارمند را افزایش می‌دهد (نگوین<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۹) که در نهایت تبلیغات دهان به دهان را بهبود می‌بخشد. در این راستا نظریه هویت اجتماعی<sup>۴</sup> نشان می‌دهد که چگونه یک فرد هویت خود را با برخی گروه‌ها یا دسته‌های خاص به دلیل ارتباطش با این گروه‌ها یا دسته‌ها شکل می‌دهد (آبرامز و هوگ<sup>۵</sup>، ۱۹۸۸). هویت اجتماعی مربوط به خودپنداره افراد است که مبتنی بر رابطه فرد با گروه‌های اجتماعی است که این رابطه همراه با اهمیت و ارزش عاطفی می‌باشد (وانگ و بینتی عمر، ۲۰۲۳). افرادی که هویت اجتماعی خوبی دارند، با آن هویت‌ها دل‌بستگی مؤثری ایجاد می‌کنند و برای افزایش بازده خود و گروه اجتماعی خود عمل می‌کنند (کراکتی<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۲۳).

با توجه به اینکه بانک‌ها به عنوان یکی از مهم‌ترین صنایع در چرخه اقتصادی کشور برشمرده می‌شوند، بانک کارآفرین به عنوان یک بانک خصوصی، با توجه به گستردگی عملکردی که دارد همواره مورد توجه افراد جویای کار و مشتریان بوده است (رادفر، ۱۳۹۵). انجام تحقیق در زمینه برندینگ بانک اهمیت زیادی دارد و می‌تواند تأثیرات مثبتی بر روی محیط کار و تجربه کاری کارکنان داشته باشد. در حقیقت، وقتی که کارکنان احساس می‌کنند که در یک بانک معتبر و با ارزش کار می‌کنند، این موضوع می‌تواند به افزایش انگیزه و تعهد آن‌ها و بالا رفتن هویت اجتماعی آنان منجر شود. برندینگ موفق می‌تواند به افزایش اعتماد کارکنان به بانک و احساس امنیت شغلی آنان کمک کند. اگر بانک به عنوان یک برند معتبر و پایدار معرفی شود، کارکنان به احتمال زیاد احساس می‌کنند که در یک محیط پایدار و امن فعالیت دارند. برندینگ می‌تواند به تعهد و انگیزه کارکنان برای ارائه خدمات بهتر و پایبندی به اهداف سازمانی کمک کند، در واقع، احساس اینکه آن‌ها به یک برند معتبر تعلق دارند، می‌تواند تعهد کارکنان را نسبت به سازمان تقویت کند

1. Trivedi & Sama

2. Duygun

3. Nguyen

4. Social Identity Theory (SIT)

5. Abrams & Hogg

6. Crocetti

(گنجیان، ۱۳۹۹؛ شریفیان، ۱۴۰۰؛ ستارپور خلیله ده، ۱۴۰۱). در سال های اخیر پژوهشگران به بررسی برندینگ بانک پرداخته‌اند. نتایج فرهمندیان (۱۴۰۲)، در بانک قرض الحسنه مهر ایران نشان داد بین وفاداری کارکنان به برند با تعهد عاطفی، نیت ترک شغل، تبلیغات شفاهی مثبت و بین تعهد عاطفی با نیت ترک شغل و تبلیغات شفاهی رابطه معناداری وجود دارد. هم‌چنین ستارپور خلیله ده (۱۴۰۱)، به بررسی ابعاد برندینگ داخلی بانک ملی پرداخت. وی نشان داد که برندینگ درست می‌تواند بر رضایت شغلی و نتایجی همچون تعهد به برند، قصد ماندن و عملکرد بهتر منجر شود. رضایی موسوی (۱۴۰۱)، نشان داد برند بر وفاداری کارکنان با نقش میانجی سلامت کارکنان در بانک صادرات استان مازندران اثرات مثبت دارد. نجفی دورکی (۱۴۰۱)، در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نشان داد که عشق کارکنان به برند بر قصد ترک شغل و تبلیغات دهان به دهان مثبت هم به طور مستقیم و هم از طریق متغیر میانجی تعهد عاطفی اثر معناداری دارد؛ هم‌چنین اعتماد سازمانی از طریق متغیر میانجی تعهد عاطفی تاثیر معناداری بر قصد ترک شغل دارد. از طرف دیگر، تاثیر عشق کارکنان به برند و اعتماد سازمانی بر تعهد عاطفی، اعتماد سازمانی بر عشق کارکنان به برند، و تعهد عاطفی بر تبلیغات دهان به دهان مثبت نیز تایید گردید. پژوهش ونگ<sup>۱</sup> (۲۰۲۳)، تاثیر کیفیت برند بر اعتماد به برند، عشق به برند و وفاداری به برند و هم‌چنین تاثیر اعتماد به برند بر عشق به برند و تعهد به برند را تایید کردند. عشق به برند بر تعهد برند و وفاداری به برند تاثیر می‌گذارد که شامل قصد خرید، تبلیغات دهان به دهان و تمایل به پرداخت است. پژوهش وانگ و بینتی عمر<sup>۲</sup> (۲۰۲۳)، نشان داد که عشق به برند کارکنان نقش اساسی در وفاداری کارکنان به سازمان و تبلیغات دهان به دهان مثبت دارد. یافته‌ها هم‌چنین وفاداری کارکنان مستقیماً تبلیغات دهان به دهان مثبت را پیش‌بینی می‌کند، اما هم‌چنین به عنوان واسطه برای رابطه عشق به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت عمل می‌کند. تعهد عاطفی به طور قابل توجهی ارتباط بین وفاداری کارکنان و تبلیغات دهان به دهان مثبت را تعدیل می‌کند. اقبال<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۱)، در تحقیقی به بررسی « شهرت برند، تجربه برند، و شفاهی الکترونیکی نسبت به گوشی های هوشمند: بررسی نقش واسطه ای عشق به برند» پرداختند. هدف اصلی این مطالعه درک تاثیر تجربه برند، شهرت برند، و عشق به برند بر تبلیغات شفاهی الکترونیکی در صنعت گوشی‌های هوشمند بود. داده های اولیه شامل ۳۱۲ پاسخ معتبر بود که از طریق نظرسنجی انجام شده در شهر باهاولپور در استان پنجاب، پاکستان جمع آوری شد. یافته‌ها نشان داد که شهرت برند تلفن هوشمند و تجربه برند به طور مثبتی با عشق به برند مصرف‌کننده و تبلیغات شفاهی الکترونیکی مرتبط است. علاوه بر این،

1. Wong

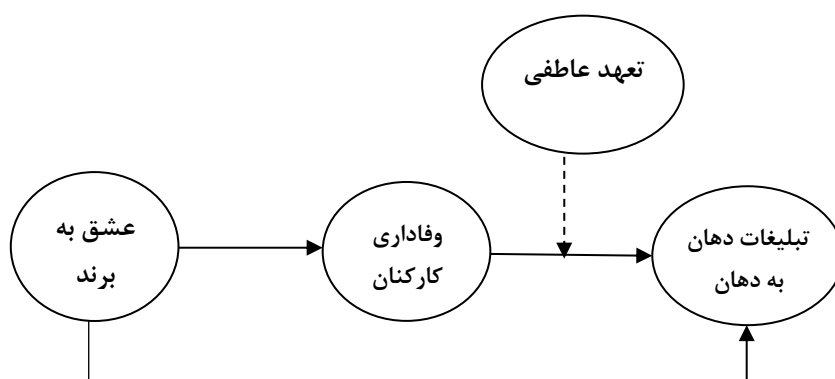
2. Wang & Binti Omar

3. Iqbal

عشق به برند مصرف کنندگان به عنوان واسطه ای در روابط بین (الف) شهرت برند و تبلیغات شفاهی الکترونیکی و (ب) تجربه برند و تبلیغات شفاهی الکترونیکی پیدا شده است. این مطالعه باعث افزایش آگاهی مدیران و سایر سیاست گذاران در مورد اهمیت عشق به برند و سایر عوامل در به دست آوردن تبلیغات شفاهی الکترونیکی به ویژه در صنعت گوشی های هوشمند و به طور کلی در سایر صنایع خواهد شد.

بانک کارآفرین فعالیت های خویش را با عنوان «شرکت اعتباری غیر بانکی کارآفرینان» با جواز بانک مرکزی ایران با سرمایه حدود سی میلیارد ریال در هجدهم آذر سال ۱۳۸۷ با شماره ۱۵۷۹۱۵ اداره ثبت شرکت های تهران آغاز نمود. بانک کارآفرین این ثبت را با مشارکت جامعه مهندسان مشاور ایران، جامعه مهندسان مشاور معمار و شهرساز، اعضای انجمن های مدیران صنایع و گروهی از کارشناسان بانکی و مالی ایران به ثبت رساند. بعد از آنکه قانون تأسیس بانک های غیر دولتی مصوب گردید و پیرو آن ضوابط مربوطه نیز از طرف بانک مرکزی اعلام شد، هیأت مدیره مؤسسه با آگاهی و شناخت کامل از مزایای بانک مانند باز کردن حساب جاری، دادن خدمات گوناگون بانکی، جذب بیشتر مشتری و در کل بهره گیری از امتیازات قانونی نسبت به اخذ مجوز تأسیس بانک وارد عمل شدند. با افزودن سرمایه در دو مرحله از سی میلیارد ریال به دویست میلیارد ریال، بانک کارآفرین تقاضا داد تا بر اساس قانون تأسیس بانک غیردولتی تصویب شده در فروردین ماه سال ۱۳۷۹ مجلس شورای اسلامی و ضوابطی که در جلسه ی نهم و چهل و هشتم ۲۰ آذر ۱۳۷۹ شورای پول و اعتبار تصویب گردید از «مؤسسه اعتباری کارآفرینان» به «بانک کارآفرین» تبدیل گردد و سرانجام این مجوز در تاریخ ۱۴ آذر ۱۳۸۰ توسط رئیس کل محترم بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با شماره نامه ۳۳۶۲/ه صادر شد و اجازه فعالیت بانک کارآفرین بعد از تشریفات قانونی به موجب نامه شماره ۳۵۱۸۳/۳۳ تاریخ ۵ دی ماه ۱۳۸۰ اداره ثبت شرکت ها و مالکیت صنعتی تهران صادر گردید. در حال حاضر بانک کارآفرین، هم سو با سیاست های مشخص شده بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و برنامه توسعه اقتصادی کشور و باور عمیق به چارچوب های مشتری مدار، فعالیت و ضرورت تغییر ریشه ای و پایه ای در دادن خدمات مطلوب و جدید بانکی و با تکیه به کارکنان صادق، حاذق، مهربان و خلاق و همین طور بهره مندی از توسعه یافته ترین فن آوری انفورماتیک و ابزارهای جدید روابط بین المللی در امورات مالی و بانکی، مصمم است تا با برنامه ریزی مدون نگاه تولید شغل و کارآفرینی برای افراد جوان جامعه، جلودار صادق صنعت بانکداری نوین در کشور باشد. همچنین در تحقیقات تخصصی از راندمان بانک کارآفرین از آغاز فعالیت سبب مطرح شدن تقاضای پذیرش سهام بانک در جلسه مورخ ۷ بهمن ۱۳۸۱ هیأت پذیرش سازمان بورس اوراق بهادار تهران گردید. که این درخواست در این هیأت مصوب گردید و بانک کارآفرین اولین بانک در لیست تابلوی بورس

اوراق بهادار تهران شد (سایت بانک کارآفرین، ۱۴۰۲). بر این اساس با توجه به بازار رقابتی موجود و سرشناس بودن برند بانک کارآفرین در صنعت بانکداری، این پژوهش به بررسی رفتار کارکنان این برند پرداخت. عشق به برند، تعهد، وفاداری و تبلیغات دهان به دهان مثبت در قالب یک مدل مفهومی این پژوهش در هیچ تحقیق دیگری مورد بررسی قرار نگرفته است. مطالعه حاضر نقش مداخله‌گر وفاداری کارکنان را در ارتباط بین عشق به برند کارمند و تبلیغات دهان به دهان برجسته می‌کند. با توجه به مبانی نظری و پیشینه، شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش را نشان داده است. مدل مفهومی پیشنهادی تحقیق حاضر برگرفته از تحقیق وانگ و بینتی عمر (۲۰۲۳) بوده و به دنبال آن فرضیه‌های ذیل مورد آزمون قرار گرفت.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

منبع: (وانگ و بینتی عمر، ۲۰۲۳)

**فرضیه اصلی:** بین عشق به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت با میانجی‌گری وفاداری و تعدیلگری تعهد عاطفی در شعب بانک کارآفرین رابطه وجود دارد.

#### فرضیه‌های فرعی

۱. بین عشق کارکنان به برند با وفاداری کارکنان رابطه وجود دارد.
۲. بین عشق کارکنان به برند با تبلیغات دهان به دهان مثبت رابطه وجود دارد.
۳. بین وفاداری کارکنان با تبلیغات دهان به دهان مثبت رابطه وجود دارد.
۴. وفاداری کارکنان نقش واسطه‌ای در رابطه بین عشق کارکنان به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت دارد.

۵. تعهد عاطفی نقش تعدیلگری بر رابطه بین وفاداری کارکنان و تبلیغات دهان به دهان مثبت دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر در قالب یک مدل علی به بررسی روابط بین عشق به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت با میانجی‌گری وفاداری و تعدیلگری تعهد عاطفی در شعب بانک کارآفرین پرداخت. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شعب بانک کارآفرین در سراسر کشور به تعداد ۴۸۰ نفر بود. جهت تعیین حجم نمونه، با توجه به حجم جامعه آماری، از فرمول نمونه‌گیری کوکران ۲۱۴ نفر انتخاب شد. روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای یک مرحله‌ای بود. بر این اساس، ابتدا خوشه‌های اصلی با ۲۶ استان مشخص شده، سپس از هر خوشه بطور تصادفی در دسترس به نمونه‌گیری از میان کارکنان شعب پرداخته شد.

### جدول ۱. شعب بانک کارآفرین در کشور

نام شعبه	استان	تعداد شعب در استان
۱. آبادان	۱. خوزستا	۲
۲. اهواز	ن	
۳. ابوذری بیرجند	۲. خراسان جنوبی	۱
۴. مشهد، بلوار سجاد	۳. خراسان رضوی	۲
۵. مشهد، بلوار معلم		
۶. اراک	۴. مرکزی	۱
۷. اردبیل، خیابان امام	۵. اردبیل	۲
۸. اردبیل، سی متری		
۹. ارومیه	۶. آذربایجان غربی	۱
۱۰. تبریز، استاد شهریار	۷. آذربایجان شرقی	۳
۱۱. تبریز، بازار		
۱۲. تبریز، ولیعصر		
۱۳. اصفهان، سیتی سنتر	۸. اصفهان	۵

۱۴. اصفهان، مطهری		
۱۵. اصفهان، میر		
۱۶. اصفهان، نظر غربی		
۱۷. کاشان		
۱۸. آمل	۹. مازندران	۴
۱۹. بابل		
۲۰. ساری		
۲۱. تنکابن		
۲۲. بلوار طالقانی رفسنجان	۱۰. کرمان	۳
۲۳. کرمان		
۲۴. کرمان، بلوار نصر		
۲۵. بندرعباس	۱۱. هرمزگان	۲
۲۶. کیش		
۲۷. بوشهر	۱۲. بوشهر	۱
۲۸. خرم آباد	۱۳. لرستان	۱
۲۹. رشت	۱۴. گیلان	۲
۳۰. رشت، مطهری		
۳۱. زاهدان	۱۵. سیستان و بلوچستا ن	۱
۳۲. سمنان	۱۶. سمنان	۱
۳۳. شیراز، امیرکبیر	۱۷. فارس	۳
۳۴. شیراز، ستارخان		
۳۵. شیراز، کریمخان زند		
۳۶. قزوین	۱۸. قزوین	۱
۳۷. قم	۱۹. قم	۱
۳۸. کرج، بلوار هفت تیر	۲۰. البرز	۲
۳۹. کرج، مهرویلا		

۴۰. کرمانشاه، بلوار دکتر بهشتی	۲۱. کرمانشاه	۲
۴۱. کرمانشاه، فردوسی		
۴۲. گرگان	۲۲. گلستان	۲
۴۳. گند کاووس		
۴۴. مهندس ادب سنندج	۲۳. کردستان	۱
۴۵. همدان	۲۴. همدان	۱
۴۶. یزد	۲۵. یزد	۲
۴۷. یزد، صفائیه		
۴۸. آپادانا	۲۶. تهران	۵۹
۴۹. آزادی		
۵۰. آفریقا		
۵۱. آقا بزرگی		
۵۲. اندرزگو شرقی		
۵۳. انقلاب		
۵۴. ایران زمین		
۵۵. باغ فردوس		
۵۶. بلوار فردوسی شرقی		
۵۷. بلوار کشاورز		
۵۸. بلوار ناهید		
۵۹. بهاران		
۶۰. پاسداران		
۶۱. پانزده خرداد		
۶۲. پل رومی		
۶۳. پونک		
۶۴. تابان (ظفر سابق)		
۶۵. تهرانپارس		
۶۶. جاده مخصوص کرج		
۶۷. جمهوری		

۶۸. چیدر		
۶۹. خیابان مرجان		
۷۰. خیام		
۷۱. دروس		
۷۲. دکتر فاطمی		
۷۳. دولت		
۷۴. زعفرانیه		
۷۵. ستارخان		
۷۶. سردار جنگل		
۷۷. سرو شرقی		
۷۸. سعادت آباد		
۷۹. سعدی جنوبی		
۸۰. شهرک ولیعصر		
۸۱. شهید بهشتی		
۸۲. صاحبقرانیه		
۸۳. صادقیه		
۸۴. طالقانی شرقی		
۸۵. عرفان		
۸۶. عرفان نیایش		
۸۷. فرشته		
۸۸. فرمانیه		
۸۹. قلهک		
۹۰. کارگر شمالی		
۹۱. کریمخان		
۹۲. گلستان		
۹۳. لواسانی غربی		
۹۴. مدیکو		
۹۵. مرکزی		
۹۶. مطهری غربی		

۹۷. مقدس اردبیلی		
۹۸. ملاصدرا		
۹۹. مهرآباد جنوبی		
۱۰۰. میرداماد		
۱۰۱. نارمک		
۱۰۲. نفت شمالی		
۱۰۳. نیاوران		
۱۰۴. ولنجک		
۱۰۵. ونک		
۱۰۶. یوسف آباد شمالی		

منبع: مرکز آمار و اطلاعات بانک کارآفرین

ابزار گردآوری داده پرسشنامه وانگ و بینتی عمر (۲۰۲۳) بود. پرسشنامه دارای دو بخش: بخش اول بخش عمومی در مورد ویژگی‌های جمعیت شناختی و بخش دوم تخصصی، شامل ۲۳ سؤال اصلی پیرامون متغیرهای چهارگانه پژوهش (عشق کارکنان به برند، ۷ گویه، وفاداری کارکنان، ۷ گویه، تبلیغات دهان به دهان ۴ گویه و تعهد عاطفی ۵ گویه) بود. برای بررسی روایی پرسشنامه پژوهش، از روایی محتوایی؛ نظرات خبرگان استفاده شد. نتایج بررسی محتوای پرسشنامه‌ها از نظر خبرگان دال بر قابلیت اعتبار پرسشنامه داشته و روایی پرسشنامه را تأیید نمود. همچنین روایی سازه‌ای با استفاده از نرم افزار PLS، از طریق محاسبه روایی همگرا (AVE)، پایایی مرکب (CR)، و روایی واگرا بررسی گردید. به جهت تعیین پایایی در این پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ، جهت بررسی همبستگی درونی بین سؤالات پرسشنامه استفاده شد. بنابراین قبل از توزیع پرسشنامه‌ها بطور کامل در بین اعضای نمونه، در ابتدا به صورت تصادفی خوشه‌ای بر روی یک نمونه ۳۰ نفر از بین جامعه انتخاب و پرسشنامه‌ها توزیع شد. در انتها برای بررسی همبستگی درونی، نتایج در نرم‌افزار آماری SPSS مورد بررسی قرار گرفت. پس از انجام بررسی‌های لازم به توزیع نهایی پرسشنامه‌ها در تعداد ۲۱۴ نمونه پرداخته شد. ضریب آلفای کرونباخ برای تبلیغات دهان به دهان ۰/۷۹، تعهد عاطفی ۰/۷۷، عشق به برند ۰/۸۴ و وفاداری کارکنان ۰/۸۷ محاسبه گردید. همچنین پایایی کل ۰/۹۴ برآورد شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش برای آزمون فرضیه‌ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری و نیز از نرم‌افزار Smart-PLS<sub>3</sub> استفاده شد.

## یافته‌ها

نتایج آمار توصیفی نشان داد، ۷۹ درصد آزمودنی‌ها متأهل، ۷۴ درصد آنان مرد، ۵۱ درصد آنان در رنج سنی ۴۱-۵۰ سال، ۶۸ درصد آنان دارای سطح تحصیلات فوق لیسانس و دکتری، و ۴۵ درصد آنان دارای سابقه خدمت ۱۵-۱۱ سال بوده‌اند. در ابتدا از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت مشخص کردن نرمال یا غیر نرمال بودن داده‌ها استفاده شد. نتایج آزمون K-S نشان داد مقدار سطح معناداری (sig) برای تمامی متغیرها کمتر از ۵ درصد می‌باشد؛ در نتیجه فرضیه تحقیق (H1) برای تمامی متغیرها تأیید می‌شود (فرضیه H0 رد می‌شود). بنابراین فرضیه توزیع تمام داده‌ها غیر نرمال است؛ پذیرفته شد. در ادامه در جدول ۲ ماتریس سنجش متغیرهای پژوهش ارائه گردید.

جدول ۲. ماتریس سنجش متغیرهای پژوهش

متغیرها	تبلیغات دهان به دهان مثبت	تعهد عاطفی	عشق به برند	وفاداری کارکنان
تبلیغات دهان به دهان مثبت	۰/۷۹۰			
تعهد عاطفی	۰/۵۰۵	۰/۷۲۶		
عشق به برند	۰/۴۵۴	۰/۷۲۴	۰/۷۲۲	
وفاداری کارکنان	۰/۵۵۸	۰/۶۸۶	۰/۵۹۷	۰/۷۵۴

منبع: یافته‌های پژوهش

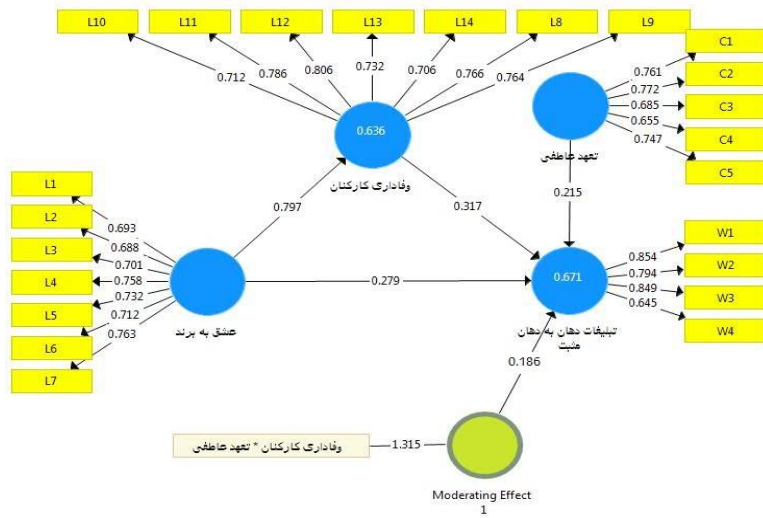
جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرها

متغیر	کدگویه	بارعاملی	آماره t	روایی
عشق به برند	L1	۰/۶۹۳	۱۶/۰۵۵	تأیید
	L2	۰/۶۸۸	۱۵/۵۳۶	تأیید
	L3	۰/۷۰۱	۱۸/۱۴۴	تأیید
	L4	۰/۷۵۸	۲۴/۴۹۶	تأیید
	L5	۰/۷۳۲	۱۸/۱۷۹	تأیید
	L6	۰/۷۱۲	۲۰/۴۷۸	تأیید
	L7	۰/۷۶۳	۲۳/۴۱۱	تأیید

تأیید	۲۲/۰۱۸	۰/۷۶۶	L8	وفاداری کارکنان
تأیید	۲۵/۷۱۵	۰/۷۶۸	L9	
تأیید	۲۱/۲۱۵	۰/۷۱۲	L10	
تأیید	۲۶/۱۷۲	۰/۷۸۶	L11	
تأیید	۳۴/۷۵۳	۰/۸۰۶	L12	
تأیید	۲۰/۹۷۸	۰/۷۳۲	L13	
تأیید	۱۹/۱۱۲	۰/۷۰۶	L14	
تأیید	۴۰/۶۷۲	۰/۸۵۴	W1	تبلیغات دهان به دهان
تأیید	۲۹/۳۱۰	۰/۷۹۴	W2	
تأیید	۴۹/۰۳۵	۰/۸۴۹	W3	
تأیید	۱۱/۶۹۴	۰/۶۴۵	W4	
تأیید	۲۰/۶۳۱	۰/۷۶۱	C1	تعهد عاطفی
تأیید	۲۵/۳۱۳	۰/۷۷۲	C2	
تأیید	۱۴/۸۷۵	۰/۶۸۵	C3	
تأیید	۱۱/۴۷۴	۰/۶۵۵	C4	
تأیید	۱۹/۴۲۴	۰/۷۴۷	C5	

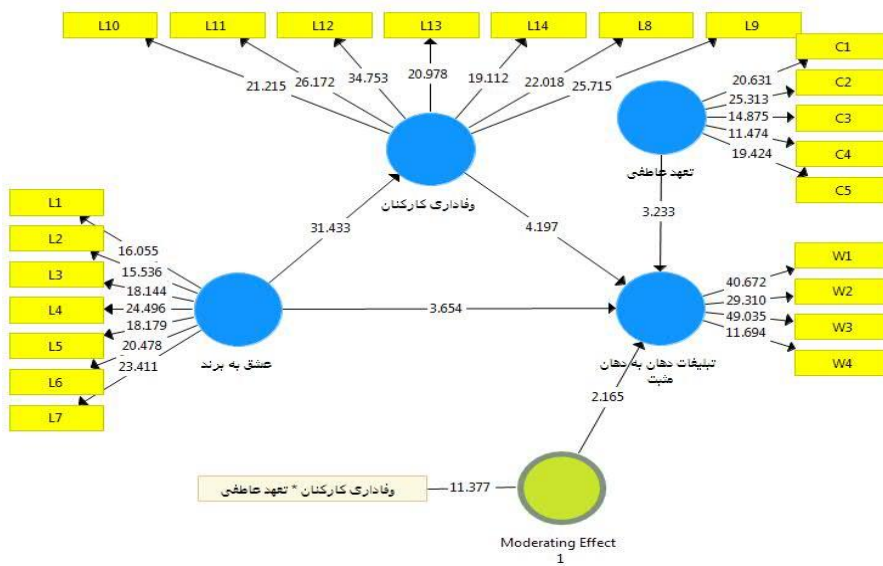
منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به نتایج جدول ۳، تمامی سؤالات مربوط به متغیرهای تحقیق دارای بار عاملی بالاتر از ۰/۳ و مقدار آماره t بالاتر از ۱/۹۶ بوده اند، بر این اساس کلیه سؤالات از روایی لازم برخوردار بوده و در مدل نهایی باقی ماندند.



شکل ۲. ضریب مسیر مدل مفهومی در حالت استاندارد

منبع: یافته‌های پژوهش



شکل ۳. ضریب مسیر مدل مفهومی در حالت معناداری

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول ۴. مقادیر ضریب تعیین ( $R^2$ )، ضریب قدرت پیش بینی ( $Q^2$ ) و شاخص های برازش و نکویی

وفاداری کارکنان	تبلیغات دهان به دهان مثبت	
۰/۶۳۶	۰/۶۷۱	$R^2$
۰/۳۵۴	۰/۴۰۶	$Q^2$
۰/۰۷۲		SRMR
۰/۸۷۲		NFI
۲/۶۷۸		Chi <sup>2</sup> /df

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول ۴ حاکی از آن است که؛  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شود. مقدار  $R^2$  برای سازه‌های درون‌زای پژوهش محاسبه شده‌است که با توجه به سه مقدار ملاک، می‌توان مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید نمود. در ضمن، به منظور بررسی قدرت پیش‌بینی مدل از معیاری با عنوان  $Q^2$  استفاده شد. سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر کوچک، متوسط و بزرگ  $Q^2$  در نظر گرفته می‌شود. با توجه به نتایج این معیار (در سطح متوسط برای ۲ متغیر ملاک) در جدول (۴-۷) می‌توان نتیجه گرفت که مدل، قدرت پیش‌بینی خوبی دارد. همچنین به منظور کنترل برازش کلی مدل از معیاری با عنوان  $GOF^1$  استفاده شد، که سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای آن معرفی شده‌است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{\overline{communalities}} \times R^2$$

$\overline{Communalities}$  از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای مکنون پژوهش به دست می‌آید.

جدول ۵. نتایج برازش مدل کلی متغیرهای پژوهش

GOF	$\overline{R^2}$	$\overline{Commuality}$	$R^2$	Commuality	متغیرهای مکنون
۰/۶۰۵	۰/۶۵۳	۰/۵۶۰	۰/۶۷۱	۰/۶۲۴	تبلیغات دهان به دهان مثبت

<sup>1</sup>. Goodness of Fit

			۰/۰۰۰	۰/۵۲۶	تعهد عاطفی
			۰/۰۰۰	۰/۵۲۱	عشق به برند
			۰/۶۳۶	۰/۵۶۸	وفاداری کارکنان

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به نتایج جدول ۵، معیار GOF مقدار ۰/۶۰ را نشان می‌دهد، این بیانگر این است که برازش کلی مدل در حد خوبی تأیید می‌شود. در ادامه به آزمون فرضیه‌ها پرداخته شد.

#### جدول ۶. نتایج بررسی فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	رابطه مورد بررسی	ضریب مسیر ( $\beta$ )	آماره t	سطح معناداری (Sig)	نتیجه
اول	عشق کارکنان به برند < وفاداری کارکنان	۰/۷۹۷	۳۱/۴۳۳	۰/۰۰۰	معنادار
دوم	عشق کارکنان به برند < تبلیغات دهان به دهان مثبت	۰/۲۷۹	۳/۶۵۴	۰/۰۰۰	معنادار
سوم	وفاداری کارکنان < تبلیغات دهان به دهان مثبت	۰/۳۱۷	۴/۱۹۷	۰/۰۰۰	معنادار
چهارم	عشق کارکنان به برند < وفاداری کارکنان < تبلیغات دهان به دهان مثبت	۰/۲۵۳	۴/۱۷۰	۰/۰۰۰	معنادار
پنجم	تعهد عاطفی ↓ وفاداری کارکنان < تبلیغات دهان به دهان مثبت	۰/۱۸۶	۲/۱۶۵	۰/۰۳۱	معنادار

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول فوق در فرضیه اول نشان داد، مقدار آماره t برای رابطه فوق، بالاتر از قدرمطلق ۱/۹۶ می‌باشد (۳۱/۴۳۳)، بر این اساس فرض یک مبنی بر وجود رابطه بین عشق کارکنان به برند و وفاداری کارکنان به برند مورد تأیید قرار می‌گیرد، بدین معنا که ۰/۸۰ از تغییرات وفاداری کارکنان منوط به تغییر یک واحد عشق کارکنان به برند می‌شود. در فرضیه دوم، مقدار آماره t

برای رابطه فوق، بالاتر از قدرمطلق  $1/96$  می باشد ( $3/654$ )، بر این اساس فرض یک مبنی بر وجود رابطه بین عشق کارکنان به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت مورد تأیید قرار می گیرد، بدین معنا که  $0/28$  از تغییرات تبلیغات دهان به دهان مثبت منوط به تغییر یک واحد عشق کارکنان به برند می شود. در بررسی فرضیه سوم، مقدار آماره  $t$  برای رابطه فوق، بالاتر از قدرمطلق  $1/96$  می باشد ( $4/197$ )، بر این اساس فرض یک مبنی بر وجود رابطه بین وفاداری کارکنان و تبلیغات دهان به دهان مثبت مورد تأیید قرار می گیرد، بدین معنا که  $0/32$  از تغییرات تبلیغات دهان به دهان مثبت منوط به تغییر یک واحد وفاداری کارکنان می شود. در ارتباط با فرضیه چهارم، با توجه به جدول مربوط به ضرایب غیر مستقیم، مقدار آماره  $t$  برای رابطه فوق، بالاتر از قدرمطلق  $1/96$  می باشد ( $4/170$ )، بر این اساس فرض یک مبنی بر معناداری نقش واسطه ای وفاداری کارکنان در رابطه بین عشق کارکنان به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت مورد تأیید قرار می گیرد، بدین معنا که در حضور وفاداری کارکنان،  $0/25$  از تغییرات تبلیغات دهان به دهان مثبت منوط به تغییر یک واحد عشق کارکنان به برند می شود. در واقع ( $0/797 \times 0/317 = 0/253$ )، نشان از یک ارتباط نسبتاً ضعیف میان دو متغیر دارد. بدین معنا که رابطه مستقیم عشق کارکنان به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت قوی تر از رابطه غیر مستقیم این دو از طریق وفاداری کارکنان می باشد. هم چنین در ارتباط با فرضیه پنجم، مقدار آماره  $t$  برای رابطه فوق، کمتر از قدرمطلق  $1/96$  می باشد ( $t=2/165$ )، بر این اساس فرض یک مبنی بر معناداری تعدیلگری تعهد عاطفی در رابطه وفاداری کارکنان و تبلیغات دهان به دهان مثبت مورد تأیید قرار می گیرد. مثبت بودن ضریب مسیر اثر متقابل (تعهد عاطفی \* وفاداری کارکنان)، نشاندهنده آن است که جمله اثر متقابل رابطه میان دو متغیر مستقل و وابسته را به میزان  $0/19$  افزایش می دهد و ضریب مسیر متغیر مستقل به وابسته ( $0/317$ ) با ضریب مسیر اثر متقابل ( $0/186$ ) جمع می شود ( $0/317 + 0/186 = 0/503$ ). بدین ترتیب فرضیه مربوطه تأیید می شود.

### بحث و نتیجه گیری

هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه بین عشق به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت با میانجی گری وفاداری و تعدیلگری تعهد عاطفی در شعب بانک کارآفرین بود. امروزه نظر به بهبود روزافزون فضای رقابتی، موفقیت هر ارگانی در دنیای تجارت تا حدود زیادی به نیروهای متعهد کاری که علاقه مند به بهبود راندمان ارگان خود هستند، وابسته است. ارگانها سازوکارهای گوناگونی را برای بهتر کردن راندمان و ماندگاری خود بکار می گیرند. نیروهای متعهد سهم به سزایی در بهبود راندمان کسب و کار دارند. نتایج در فرضیه اول نشان داد، بین عشق کارکنان به برند با وفاداری

کارکنان رابطه وجود دارد. این بدان معنی است که هر اندازه کارکنان به برند سازمان خود عشق و علاقه بیشتری داشته باشند، در شدت وفاداری آنان به سازمان خود تأثیر بیشتری خواهد داشت. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیقات سیدفضلی و حمدی (۱۴۰۱)، آوریده (۱۴۰۰)، ونگ (۲۰۲۳)، وانگ و بینتی عمر (۲۰۲۳)، میتال<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۲)، بوکر و نوئی<sup>۲</sup> (۲۰۲۲)، الیاس<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۹) همسو بوده است. این محققین نیز در تحقیق خود نشان دادند داشتن عشق به برند بالا مستقیماً موجب وفاداری به برند می‌گردد. عشق به برند تأثیر عمده‌ای بر عاطفه و تعهد عاطفی کارکنان دارد. تجربه کارمند با یک برند خاص در اقدامات روانی و رفتاری آشکار می‌شود. ادراک نسبت به نام تجاری خاص به فرآیندهای روان‌شناختی اشاره دارد که از طریق آن وفاداری کارکنان برای برندها یا سازمان‌های خاص شکل می‌گیرد. عشق به برند کارکنان نیروی محرکه برای وفاداری کارکنان است. نتایج در فرضیه دوم نشان داد، بین عشق کارکنان به برند با تبلیغات دهان به دهان مثبت رابطه وجود دارد. این بدان معنی است که هر اندازه کارکنان به برند سازمان خود عشق و علاقه بیشتری داشته باشند، احتمال اینکه در به اشتراک گذاری تبلیغات دهان به دهان مثبت مشارکت بیشتری داشته باشند، بالا می‌رود. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیقات محمدقاسمی (۱۴۰۱)، مسعودی (۱۴۰۱)، سیدفضلی و حمدی (۱۴۰۱)، حکیمی فر (۱۴۰۱)، نجفی دورکی (۱۴۰۱)، پورحسین و همکاران (۱۳۹۹)، ونگ (۲۰۲۳)، وانگ و بینتی عمر (۲۰۲۳)، میتال و همکاران (۲۰۲۲)، اقبال و همکاران (۲۰۲۱)، ساتریا و هدایت (۲۰۱۸)، کارجالوتو و همکاران (۲۰۱۶)، نیومسارت و خامون (۲۰۱۵)، همسو بوده است. این محققین نیز در تحقیق خود نشان دادند داشتن عشق به برند بالا مستقیماً موجب وفاداری به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت می‌گردد. در واقع عشق به برند رابطه معنی‌داری با تبلیغات دهان به دهان مثبت دارد عشق به برند تأثیر عمده‌ای بر عاطفه و تعهد عاطفی کارکنان دارد. تجربه کارمند با یک برند خاص در اقدامات روانی و رفتاری آشکار می‌شود. ادراک نسبت به نام تجاری خاص به فرآیندهای روان‌شناختی اشاره دارد که از طریق آن وفاداری کارکنان برای برندها یا سازمان‌های خاص شکل می‌گیرد. عشق به برند کارکنان نیروی محرکه برای وفاداری کارکنان است. بر این اساس تصویر برند و رضایت برند رابطه مستقیم و معناداری با هم دارند. نتیجه فرضیه سوم نشان داد، بین وفاداری کارکنان با تبلیغات دهان به دهان مثبت رابطه وجود دارد. با توجه به فرضیه سوم تحقیق، بین وفاداری کارکنان با تبلیغات دهان به دهان مثبت رابطه وجود داشت. این بدان معنی است که کارکنانی که دارای وفاداری مطلوبی از برند سازمان خود هستند، احتمال بالایی دارد که برای

1. Mittal

2. Boubker & Naoui

3. Ilyas

سازمان خود تبلیغات دهان به دهان مثبتی انجام دهند. نتایج نشان می‌دهد که عشق به برند به صورت مستقیم و غیرمستقیم (از طریق وفاداری) بر تبلیغات دهان به دهان مثبت تأثیرگذار است. هرچه مصرف‌کنندگان عشق بیشتری به برند احساس کنند، تمایل بیشتری برای توصیه آن به دیگران دارند. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیقات فرهمندیان (۱۴۰۲)، سیدفضلی و حمدی (۱۴۰۱)، پورحسین و همکاران (۱۳۹۹)، وانگ و بینتی عمر (۲۰۲۳)، نیومسارت و خامون (۲۰۱۵)، همسو بوده است. این محققین نیز در تحقیق خود نشان دادند وفاداری بالای کارکنان مستقیماً بر تبلیغات دهان به دهان از سوی آنان تأثیر می‌گذارد. کارمندان وفادار تأثیرات مثبت و مزیت‌های زیادی برای شرکت/فروشگاه/سازمان به همراه دارند. یکی از این مزیت‌ها، اشتراک نظرات و تجربیات مثبت خود با اطرافیان‌شان است. بر این اساس وفاداری کارکنان و تبلیغات دهان به دهان مثبت رابطه مستقیم و معناداری با هم دارند. با توجه به فرضیه چهارم تحقیق، وفاداری کارکنان نقش واسطه‌ای در رابطه بین عشق کارکنان به برند و تبلیغات دهان به دهان مثبت داشت. این بدان معنی است که با بالا رفتن عشق کارکنان به سازمان، و افزایش میزان وفاداری آنان نسبت به سازمان، احتمال بالاتری وجود دارد که تبلیغات دهان به دهان مثبت از سوی آنان بیشتر صورت بگیرد. وفاداری به برند به عنوان متغیر میانجی، بخشی از تأثیر عشق به برند را بر تبلیغات دهان به دهان مثبت منتقل می‌کند. این نشان می‌دهد که عشق به برند ابتدا وفاداری مشتریان را افزایش می‌دهد و سپس این وفاداری، مشتریان را ترغیب می‌کند تا تبلیغات مثبت انجام دهند. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیقات پورحسین و همکاران (۱۳۹۹)، وانگ و بینتی عمر (۲۰۲۳)، نیومسارت و خامون (۲۰۱۵)، همسو بوده است. این محققین نیز در تحقیق خود نشان دادند وفاداری کارکنان می‌تواند به عنوان متغیر میانجی تأثیرگذاری بر تبلیغات دهان به دهان را افزایش دهد. احساسات و تجربیات مثبت کارکنان با برند شرکت پیوند خورده و سپس وفاداری بیشتری به شرکت نشان می‌دهند. ادراکات مثبت کارکنان، ارتباط قوی و تعاملات قوی با یک شرکت را حفظ می‌کند و بر عملکرد موفق سازمان تمرکز می‌کند. بر این اساس وفاداری کارکنان عامل تقویت‌کننده‌ای برای شکل‌گیری تبلیغات دهان به دهان مثبت خواهد بود. با توجه به فرضیه پنجم تحقیق، تعهد عاطفی نقش تعدیلگری بر رابطه بین وفاداری کارکنان و تبلیغات دهان به دهان مثبت داشت. این بدان معنی است که تعهد عاطفی در کنار وفاداری کارکنان موجب تضعیف رابطه وفاداری و تبلیغات دهان به دهان مثبت نمی‌گردد بلکه این ارتباط را تقویت می‌کند. تعهد عاطفی به عنوان متغیر تعدیل‌گر، رابطه بین عشق به برند و وفاداری را تقویت می‌کند. به این معنا که وقتی مشتریان علاوه بر عشق به برند، تعهد عاطفی قوی‌تری داشته باشند، وفاداری آن‌ها افزایش یافته و در نتیجه، تبلیغات دهان به دهان مثبت بیشتری صورت می‌گیرد. نتایج حاصل از این تحقیق با

نتایج تحقیقات فرهمندیان (۱۴۰۲)، وانگ و بینتی عمر (۲۰۲۳)، همسو بوده است. تعهد عاطفی در حقیقت به مفهوم شراکت کارمندان در سازمان، همگون شدن کارمندان با سازمان و ادراک روابطی احساسی بین کارمندان و سازمان اشاره داد. داشتن تعهد عاطفی در کارکنان می تواند اثرات مثبتی بر شکل گیری تبلیغات دهان به دهان مثبت از سوی آنان داشته باشد. ضمن اینکه این تعهد عاطفی در کنار وفاداری کارکنان به سازمان، می تواند اثر قوی تری داشته باشد. با توجه به نتایج می توان پیشنهاد داد که تسهیلات ویژه برای کارکنان در نظر گرفته شود از جمله، اهمیت به خانواده های کارکنان و برگزاری همایش های خانوادگی سالانه با برنامه های رفاهی، حمایت های مادی و معنوی از کارکنان در بروز مشکلات، ارزیابی دوره ای سطح رضایت کارکنان و توجه به انتقادات و نظرات آنان به منظور بهبود امور، همکاری بانک با فروشگاه های معروف به منظور ارائه خدمات و تسهیلات به کارکنان در اعیاد و جشن ها، در نظر گرفتن همایش های خانواده بانک کارآفرین و ایجاد روابط دوستانه میان کارکنان و خانواده های آنها با یکدیگر، دعوت از کارکنان به هم اندیشی و ارائه نظرات و همفکری در طراحی تسهیلات و خدمات جدید و متنوع از سوی بانک، درگیر کردن کارکنان در تدوین مشوق ها به منظور ایجاد اعتماد و دل بستگی در آنان نسبت به خانواده بانکی خود. برندها باید با ایجاد ارتباط عاطفی عمیق تر (عشق به برند) و تقویت تعهد مشتریان، وفاداری و تبلیغات دهان به دهان مثبت را افزایش دهند. برنامه های وفاداری و کمپین های بازاریابی احساس محور می توانند در تقویت این روابط مؤثر باشند.

عشق به برند ارزش مثبتی است که کارکنان برای یک نام تجاری سازمانی خاص درک می کنند. کارکنان با عشق به برند با رفتار و نگرش مثبت پاسخ می دهند. عشق به برند کارمند، شدت محبت عاطفی او نسبت به برند سازمانی است که برای آن خدمت می کند. بدیهی است که سازمان هایی که دارای یک برند قوی هستند، اهمیت و ادراک ارزش آن را هم برای مشتری و هم برای کارکنانش افزایش می دهند. در عصر رقابت گسترده و تغییر محیط های تجاری، رفتار تبلیغات دهان به دهان کارکنان به یک رویکرد استراتژیک تبدیل می شود که انتشار اطلاعات حیاتی در مورد استراتژی های کسب و کار، محصولات و خدمات را در بین مشتریان بالقوه تضمین می کند. در این راستا سازمان ها به رضایت کارکنان از برند سازمانی خود توجه می کنند. کارکنان راضی برای موفقیت سازمان اهمیت استراتژیک پیدا می کنند. سازمان ها استراتژی های مختلفی را برای بهبود رضایت کارکنان و احساس تعلق نسبت به سازمان تدوین می کنند. محبت عاطفی کارکنان نسبت به برند سازمانی نقش مهمی در حفظ سطوح رضایت دارد. مکانیسم های عشق به برند کارکنان، دل بستگی عاطفی کارکنان را تعیین می کنند، که تعامل مثبت با مشتریان کلیدی را به منظور افزایش عملکرد یک سازمان افزایش می دهد. ادراکات مثبت کارکنان نسبت به برندهای سازمانی بطور مؤثری مورد

توجه فرار گرفته و به یک حرکت استراتژیک ارزشمند سازمان های تجاری تبدیل شده است، که وفاداری کارکنان را افزایش می دهد. بنابراین، بررسی نقش عشق به برند کارکنان در بهبود وفاداری کارکنان نسبت به یک سازمان مهم به نظر می رسد. علاوه بر این، عشق به برند کارمند برای عملکرد موفق سازمان ها اهمیت استراتژیک دارد. با این حال، این بدان معنا نیست که تنها عشق به برند کارمند می تواند به طور خودکار یا مؤثر، تغییر قابل مشاهده در تبلیغات دهان به دهان ایجاد کند. در نتیجه، درک مکانیسم درگیر در عشق به برند کارکنان و رابطه آن با تبلیغات دهان به دهان ضروری است. بنابراین، این پژوهش نشان داد که سطح وفاداری کارکنان یک متغیر میانجی برای رابطه عشق به برند کارمند و تبلیغات دهان به دهان ارائه می دهد. عشق به برند کارکنان نیروی محرکه برای وفاداری کارکنان است. برندینگ می تواند به تعهد و انگیزه کارکنان برای ارائه خدمات بهتر و پایبندی به اهداف سازمانی کمک کند، در واقع، احساس اینکه آن ها به یک برند معتبر تعلق دارند، می تواند تعهد کارکنان را نسبت به سازمان تقویت کند. بر این اساس پرداختن به ارتباط میان این متغیرها در قالب یک مدل می تواند کمک زیادی به محققین و پژوهشگران در زمینه رفتار سازمانی و بازاریابی داخلی باشد. مدل ارائه شده تأیید می کند که عشق به برند یک عامل کلیدی در ایجاد تبلیغات دهان به دهان مثبت است، اما این رابطه با واسطه‌گری وفاداری و تقویت‌کنندگی تعهد عاطفی به صورت کامل تر قابل درک است. این یافته‌ها می‌توانند به مدیران در طراحی استراتژی‌های مؤثرتر بازاریابی رابطه‌مند کمک کنند.

## منابع

۱. آوریده، سیاوش. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر عشق به برند بر وفاداری برند با نقش واسطه عزت نفس در کارکنان شهرداری کهریزک. (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه پیام نور استان تهران، مرکز پیام نور ری.
۲. اسماعیل پور، مجید و برجویی، صاحبه. (۱۳۹۵). تأثیر مسئولیت اجتماعی و تصویر شرکت بر ارزش ویژه برند. *نشریه تحقیقات بازاریابی نوین*، ۶(۱)، ۹۴-۷۹.
۳. پورحسین، زهرا؛ عبدوی، فاطمه؛ جوانی، وجیهه و پاشایی، سجاد. (۱۳۹۹). تأثیر شبکه‌های اجتماعی بر تبلیغات دهان‌به‌دهان به واسطه‌ی وفاداری و دل‌بستگی به برند در لیگ برتر فوتبال ایران. *مدیریت ارتباطات در رسانه های ورزشی*، ۲۷، ۹۰-۸۱.
۴. حاجی بابایی، حسین و اسماعیل پور، حسن. (۱۳۹۷). واکای عشق به برند و بررسی تأثیر تداعی ها، رضایت و اعتماد بر عشق به برند. *نشریه تحقیقات بازاریابی نوین*، ۸(۴)، ۲۶-۱.
۵. حکیمی فر، رضا. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر عشق به برند کارمند بر تبلیغات دهان‌به‌دهان مثبت و قصد جابه‌جایی شغل با نقش میانجی تعهد مؤثر (مطالعه موردی: شرکت روغن غنچه). (پایان نامه کارشناسی ارشد). موسسه آموزش عالی سارویه، گروه مدیریت.
۶. خسروی، ابوالفضل؛ فروزنده، مهرداد و صفاهانی، نوشا. (۱۳۹۷). ایجاد آگاهی از برند در شبکه های اجتماعی آنلاین. کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین پژوهشی مدیریت حسابداری اقتصاد، تهران، مؤسسه آموزش عالی نیکان.
۷. دهدشتی، زهره و بهیار، پدram. (۱۳۹۸). نقش تبلیغات شفاهی الکترونیک در جوامع مجازی. *دومین کنفرانس ملی تحقیقات بازاریابی*. تهران.
۸. رادفر، محمدرضا. (۱۳۹۵). اندازه گیری ارزش برند بانک کارآفرین. (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت.
۹. رضایی موسوی، سید عبدالواحد. (۱۴۰۱). اثرات مثبت برند بر وفاداری کارکنان با نقش میانجی سلامت کارکنان در بانک صادرات استان مازندران. (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهشهر، گروه مدیریت و حسابداری.
۱۰. سایت بانک کارآفرین. (۱۴۰۲). [www.karafarinbank.ir](http://www.karafarinbank.ir).

۱۱. ستارپور خلیله ده، مجید. (۱۴۰۱). بررسی تاثیر ابعاد برندینگ داخلی بر رضایت شغلی و پیامدهای شغلی آن (مورد مطالعه: کارمندان بانک ملی غرب استان مازندران). (پایان نامه کارشناسی ارشد). موسسه آموزش عالی پویندگان دانش، گروه مدیریت.
۱۲. سیدفضلی، هادی و حمدی، کریم. (۱۴۰۱). تاثیر عشق و تعهد به برند بر وفاداری به برند، تمایل به پرداخت بیشتر و تبلیغات دهان به دهان در انتخاب و خرید گوشی هوشمند دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی تهران غرب. مدیریت کسب و کار، ۵۳، ۲۴۱-۲۲۶.
۱۳. شریفیان، نرجس. (۱۴۰۰). تأثیر خود رهبری کارکنان بر ابعاد برندینگ داخلی با توجه به متغیر میانجی هویت نقش (مطالعه موردی: شعب بانک آینده خراسان رضوی). (پایان نامه کارشناسی ارشد). موسسه آموزش عالی سناباد گلپهار.
۱۴. فرهنگیان، محمد. (۱۴۰۲). بررسی رابطه بین وفاداری (عشق) کارکنان به برند با تبلیغات شفاهی مثبت با نقش میانجی تعهد عاطفی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران. (پایان نامه کارشناسی ارشد). موسسه آموزش عالی طلوع مهر قم، گروه مدیریت.
۱۵. گنجیان، هامون. (۱۳۹۹). تاثیر تجربه برند بر ارزش ویژه برند با توجه به نقش میانجی رضایت و تعهد عاطفی مشتریان و نقش تعدیل گر همدلی کارکنان (مورد مطالعه شعب بانک سپه استان گیلان). (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین‌المللی بندر انزلی، گروه مدیریت.
۱۶. محمدقاسمی، مهرداد. (۱۴۰۱). بررسی اثر عشق به برند از دید کارمند بر ترک شغل و تبلیغات دهان به دهان مثبت با نقش میانجی تعهد عاطفی. (پایان نامه کارشناسی ارشد). موسسه آموزش عالی هشت بهشت، گروه مدیریت.
۱۷. مسعودی، سید ایمان. (۱۴۰۱). بررسی تاثیر عشق به برند کارمند بر قصد جابه جایی و تبلیغات دهان به دهان مثبت با نقش میانجی تعهد عاطفی در شعب فروشگاه های اتکای شمال کشور. (پایان نامه کارشناسی ارشد). موسسه آموزش عالی شرق گلستان، گروه مدیریت.
۱۸. نجفی دورکی، الهه. (۱۴۰۱). تاثیر عشق کارکنان به برند بر قصد ترک شغل با توجه به نقش اعتماد سازمانی، تبلیغات دهان به دهان مثبت و تعهد عاطفی (مورد مطالعه: دانشگاه علوم پزشکی اصفهان). (پایان نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه پیام نور استان یزد، مرکز پیام نور مهریز.

19. Abrams, D., & Hogg, M. A. (2006). *Social identifications: A social psychology of intergroup relations and group processes*. Routledge.
20. Albert, N., Merunka, D., & Valette-Florence, P. (2008). When consumers love their brands: Exploring the concept and its dimensions. *Journal of Business research*, 61(10), 1062-1075.
21. Alhaddad, A. (2015). Perceived quality, brand image and brand trust as determinants of brand loyalty. *Journal of Research in Business and Management*, 3(4), 01-08.
22. Alves, P., Santos, V., Reis, I., Martinho, F., Martinho, D., Correia Sampaio, M., Au-Yong-Oliveira, M. (2020). Strategic talent management: The impact of employer branding on the affective commitment of employees. *Sustainability*, 12(23), 93-99.
23. Boubker, O., & Naoui, K. (2022). Factors affecting airline brand love, passengers' loyalty, and positive word-of-mouth. A case study of Royal Air Maroc. *Case Studies on Transport Policy*, 10(2), 1388-1400.
24. Budur, T., & Poturak, M. (2021). Employee performance and customer loyalty: Mediation effect of customer satisfaction. *Middle East Journal of Management*, 8(5), 453-474.
25. Cheung, M. Y., Luo, C., Sia, C. L., & Chen, H. (2018). Credibility of electronic word-of-mouth: Informational and normative determinants of online consumer recommendations. *International journal of electronic commerce*, 13(4), 9-38.
26. Cheung, M. L., Pires, G., & Rosenberger III, P. J. (2020). Exploring synergetic effects of social-media communication and distribution strategy on consumer-based Brand equity. *Asian Journal of Business Research*, 10(1), 126-149.
27. Crocetti, E., Albarello, F., Meeus, W., & Rubini, M. (2023). Identities: A developmental social-psychological perspective. *European Review of Social Psychology*, 34(1), 161-182.
28. Duygun, A. (2015). The impacts of customer loyalty on negative word-of-mouth communication and repurchase intention. *Journal of Marketing and Management*, 6(1), 16-21.
29. Gura, K. S., Kokthi, E., & Kelemen-Erdős, A. (2021). Circular pathways influential factor in Albania through green products approximation. *Acta Polytech. Hung*, 18(4), 229-249.

30. Iqbal, J., Malik, M., Yousaf, S., & Yaqub, R. M. S. (2021). Brand reputation, brand experience, and electronic word of mouth toward smartphone: investigating the mediating role of brand love. *Journal of Public Affairs*, 21(3), 341-346.
31. Ilyas, M. A., Adeel, I., Alshuaibi, A. S. I., & Shaari, H. (2019). Conceptualizing the relationship between employer brand pride, employer brand reputation, employee engagement and employee brand loyalty. *Int J Innovation*, 7(5), 346-361.
32. Karjaluoto, H., Munnukka, J., & Kiuru, K. (2016). Brand love and positive word of mouth: the moderating effects of experience and price. *Journal of Product & Brand Management*, 25(6), 527-537.
33. Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. (2022). The impact of customer relationship management and company reputation on customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 21(1), 1-26.
34. Mittal, S., Gupta, V., & Motiani, M. (2022). Examining the linkages between employee brand love, affective commitment, positive word-of-mouth, and turnover intentions: A social identity theory perspective. *IIMB Management Review*, 34(1), 7-17.
35. Mohammed, A., & Rashid, B. (2018). A conceptual model of corporate social responsibility dimensions, brand image, and customer satisfaction in Malaysian hotel industry. *Kasetsart Journal of social sciences*, 39(2), 358-364.
36. Nguyen, M.H.; Tran, B.T.; Huynh, L.T. (2019). Relation between employees and customers affects to the positive word of mouth through customer satisfaction. *Journal of distribution science*, 17(6), 65-75.
37. Niyomsart, S., & Khamwon, A. (2015, October). Brand love, brand loyalty, and word of mouth: A case of Airasia. In Niyomsart, S., & Khamwon, A. (2015, October, 19-22). Brand Love, Brand Loyalty, and Word of Mouth: A Case of AirAsia. *Paper presented at the International Journal of Arts & Sciences (IJAS) International Conference for Business and Economics*, Rome, Italy.
38. Popp, B., & Woratschek, H. (2017). Consumer–brand identification revisited: An integrative framework of brand identification, customer

- satisfaction, and price image and their role for brand loyalty and word of mouth. *Journal of Brand Management*, 24(5), 250-270.
39. Satria, H. W., & Hidayat, D. P. (2018). Does Brand Love and Brand Image Have a Strong Impact on Word of Mouth? (Evidence from the Indonesian Vocational School). *KnE Social Sciences*, 24(5), 320-346.
40. Song, H., Wang, J., & Han, H. (2019). Effect of image, satisfaction, trust, love, and respect on loyalty formation for name-brand coffee shops. *International Journal of Hospitality Management*, 79(6), 50-59.
41. Szegedi, K., Németh, T., & Körtvési, D. (2023). Employer Branding in the Fashion Industry: CSR Actions by Fashion SMEs. *Sustainability*, 15(3), 1827.
42. Trivedi, J., & Sama, R. (2021). Determinants of consumer loyalty towards celebrity-owned restaurants: The mediating role of brand love. *Journal of Consumer Behaviour*, 20(3), 748-761.
43. Wang, X., & Binti Omar, N. A. (2023). Nexus between Brand Love, Loyalty, Affective Commitment and Positive Word of Mouth: In the Context of Social Identity Theory. *Sustainability*, 15(4), 13-38.
44. Wong, A. (2023). Understanding Consumer Brand Love, Brand Commitment, and Brand Loyalty. *Journal of Relationship Marketing*, 22(2), 87-114.
45. Zameer, H., Wang, Y., Yasmeen, H., & Ahmed, W. (2019). Modeling the role of service quality, customer satisfaction and customer loyalty in building service brand equity. *International Journal of Asian Business and Information Management (IJABIM)*, 10(2), 55-72.