



## The Effect of Marketing Mix on Brand Equity in Saffron Industry

A.R. Konjkav Monfared <sup>1\*</sup>, A. Jamadi<sup>2</sup>, Z. Doaei<sup>3</sup>, A. Haghbin<sup>4</sup>

Received: 05-12-2022

Revised: 12-01-2023

Accepted: 25-01-2023

Available Online: 01-02-2023

**How to cite this article:**Konjkav Monfared, A.R., Jamadi, A., Doaei, Z., & Haghbin, A. (2023). The Effect of Marketing Mix on Brand Equity in Saffron Industry. *Journal of Agricultural Economics & Development* 37(1): 103-117. (In Persian with English abstract). <http://doi.org/10.22067/jead.2023.79925.1169>

### Introduction

In agricultural industry, saffron is one of the most valuable products that can be produced and exported due to its special characteristics. Iran is the largest producer of this product in the world due to its vast land and dry and semi-arid climate. The research title "The Effect of Marketing Mix on Brand Equity" has been the focus of many researchers in the marketing field across various industries. This particular study aims to identify the appropriate strategies to create a competitive advantage and enhance brand equity in Iran's saffron industry through the implementation of the marketing mix. The research examines the relationship between the elements of the marketing mix and brand equity, with the ultimate goal of assisting companies involved in saffron production, purchase, and sale in developing strategies to increase their brand equity. The researchers emphasize that saffron, as a strategic product in Iran's growing economy, requires the development of effective marketing channels. Hence, this research aims to identify the factors that influence the marketing mix on brand equity in the saffron industry. To achieve this objective, the study measures the relationship between the marketing mix elements (product, distribution channel, price, and promotional activities) and four dimensions of brand equity (brand awareness, perceived quality, store image, and brand loyalty) using structural equation modeling (SEM).

### Materials and Methods

The current research is applied in terms of purpose and descriptive-correlation in terms of method. The statistical population includes people within reach who were consumers of Iranian saffron. Considering the unlimited size of the statistical population and Morgan's table, 384 people were selected by simple random. To collect data from the questionnaire containing 40 closed questions, 24 questions of the marketing mix scale of Sharma and Gautam (2018), 16 questions of the standard brand equity questionnaire of Yu *et al.* (2000) with a 5-point scale. Likert has been used to measure the variables of the conceptual model.

This research has investigated the relationships between variables using PLS2 software and structural equation modeling. There is no need for the distribution to be normal compared to other existing software (Kline, 2014). This method is a statistical model to investigate the relationship between latent variables and manifest variables.

### Results and Discussion

The findings of the research indicate that the product dimension of the marketing mix has the strongest relationship with the dependent variables of the study. Specifically, the effect of the product on perceived quality, store image, brand loyalty, and brand awareness is positive and significant. More specifically, the effect of the product on perceived quality is positive and significant. Similarly, the product has a positive and significant effect on the store image. Additionally, the product dimension has a positive and significant impact on brand loyalty and brand awareness. However, the effect of price on perceived quality is not found to be positive and significant. On the other hand, the effect of price on the store image is positive and significant. The impact of price on brand loyalty is not significant, and the effect of price on brand awareness is not positive and significant. Regarding the

1, 2, 3 and 4- Associate Professor, M.Sc. Students and Ph.D. Student, Department of Management Sciences, Faculty of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran

(\*- Corresponding Author Email: [monfared@yazd.ac.ir](mailto:monfared@yazd.ac.ir))

DOI: [10.22067/jead.2023.79925.1169](https://doi.org/10.22067/jead.2023.79925.1169)

distribution dimension of the marketing mix, it has a positive and significant effect on perceived quality. However, the effect of distribution on the store image is not positive and significant. Furthermore, distribution has a positive and significant impact on brand loyalty and brand awareness. In terms of the promotion dimension of the marketing mix, it has a positive and significant effect on perceived quality. However, the effect of promotion on the store image is not positive and significant. Overall, these findings suggest that the product dimension of the marketing mix plays a critical role in influencing brand equity, while the effects of price, distribution, and promotion vary in their impact on the dependent variables of perceived quality, store image, brand loyalty, and brand awareness.

### Conclusion

Centers operating in the saffron industry should prioritize the creation of high-quality products and the establishment of brand loyalty. Additionally, they can enhance the positive perception of customers by focusing on the desirability of after-sales services, maintaining regular communication with customers through representatives, and ensuring that the price of their products aligns with their quality. By implementing these strategies, companies can improve the customers' mental image of the company, leading to enhanced perceived quality, brand awareness, and customer loyalty. This, in turn, will have a positive impact on their overall success in the market.

**Keywords:** Brand equity, Brand loyalty, Marketing mix, Saffron



## مقاله پژوهشی

جلد ۳۷، شماره ۱، بهار ۱۴۰۲، ص. ۱۱۷-۱۰۳

## تأثیر آمیخته بازاریابی بر ارزش ویژه برند در صنعت زعفران

امیررضا کنجکاو منفرد<sup>۱\*</sup> - علی جمدی<sup>۲</sup> - زهره سادات دعائی<sup>۳</sup> - عالیه حق بین<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۱۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۱۰/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۰۵

## چکیده

هدف از این پژوهش، تعیین عوامل تاثیرگذار آمیخته بازاریابی بر ارزش ویژه برند در صنعت زعفران است؛ در راستای نیل به این هدف رابطه بین عوامل آمیخته بازاریابی (محصول، کانال توزیع، قیمت، فعالیت‌های ترفیعی)، چهار بعد ارزش ویژه برند (آگاهی از برند، کیفیت ادراک شده، تصویر فروشگاه و وفاداری به برند) به وسیله معادلات ساختاری سنجیده شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و بر اساس روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - همبستگی محسوب می‌شود. جامعه آماری این پژوهش، مصرف‌کنندگان شهرستان اصفهان و یزد محصولات زعفران در سال ۱۴۰۱ هستند. به این منظور با روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس نمونه‌ای مشتمل بر ۳۸۴ نفر تعیین شد. نتایج حاصل شده نشان داد که بعد محصول بر تمامی ابعاد ارزش ویژه برند اثر دارد؛ همچنین قیمت فقط بر تصویر فروشگاه تاثیر معناداری دارد. همچنین توزیع بر تمامی ابعاد ارزش ویژه برند بجز تصویر فروشگاه اثر معناداری دارد و همچنین ترفیع بر کیفیت درک شده و آگاهی برند تاثیر معناداری دارد. بنابراین، مراکز فعال در حوزه زعفران باید تاکید زیادی بر ایجاد محصول با کیفیت و ایجاد وفاداری به برند داشته باشند. همچنین از طریق افزایش مطلوبیت خدمات پس از فروش، استمرار ملاقات نمایندگان پخش با مشتریان و حفظ تناسب قیمت محصولات خود با کیفیت آنها، تصویر ذهنی مثبت مشتریان از شرکت را ارتقا داده و از این طریق بر کیفیت ادراک شده و آگاهی از برند و وفاداری مشتریان خود تاثیر مثبت اعمال نمایند. اگر ایران خواهان افزایش صادرات زعفران و افزایش نقش و سهم خود در بازارهای جهانی است، باید اصول بازاریابی مناسب را در این صنعت رعایت کرد. ایجاد یک هیئت بازاریابی منطقه‌ای برای هماهنگی فعالیت‌های تولید، بازاریابی و صادرات زعفران، توصیه ای به سیاست‌گذاران برای صادرات بیشتر محصول زعفران با ارزش افزوده به بازارهای جهانی است.

واژه‌های کلیدی: آمیخته بازاریابی، ارزش ویژه برند، زعفران، وفاداری به برند

## مقدمه

تولیدکننده این محصول در جهان محسوب می‌شود (Amiri, Aghdaie and Roshan, 2015).

ایران با تولید ۴۳۰ تن زعفران در سال ۲۰۱۹، بالغ بر ۹۰ درصد زعفران دنیا را تولید نموده و بزرگترین تولیدکننده زعفران در جهان محسوب می‌شود (Statista, 2023). همچنین این کشور با صادراتی

در صنعت کشاورزی، زعفران یکی از ارزشمندترین محصولات است که با توجه به ویژگی‌های خاص خود، امکان تولید و صادرات آن وجود دارد (Biriya and JebelAmeli, 2007)؛ ایران به دلیل داشتن اراضی وسیع و اقلیم خشک و نیمه خشک، بزرگ‌ترین

۱- دانشیار مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

(Email: monfared@yazd.ac.ir)

\* - نویسنده مسئول :

۲- دانشجوی ارشد رفتار و منابع انسانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

۳- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

۴- دانشجوی دکتری بازاریابی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

خیلی از محصولات دیگر، بالا است و انتخاب محصول بر اساس برند آن انجام می‌شود (Rastegaripoor and Mohammadi, 2018). بنابر اهمیت نقش برندینگ در بازاریابی و فروش محصولات و اهمیت ارزش ویژه برند در صنعت زعفران، ضرورت بررسی تأثیر آمیخته بازاریابی بر ارزش ویژه برند در صنعت زعفران کشور ایران آشکار است؛ چراکه شرکت‌ها برای فروش زعفران و حفظ مشتریان خود نیاز به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی در بلندمدت دارند و این کار هم تنها با ایجاد تمایز و استفاده از برند امکان‌پذیر است.

مفهوم برند قدمت زیادی دارد، برند را می‌توان به‌عنوان مجموعه‌ای از ویژگی‌های ملموس و ناملموس تعریف کرد که برای ایجاد آگاهی، هویت و ایجاد شهرت یک محصول، خدمت، شخص، مکان یا سازمان طراحی شده است (Sammut-Bonnici, 2017). برندها چندین کارکرد ارزشمند را انجام داده، در ابتدایی‌ترین سطح خود، برندها به‌عنوان نشانگر پیشنهادات یک شرکت عمل می‌کنند. برای مشتریان، برندها می‌توانند انتخاب را ساده کنند، سطح کیفی خاصی را نوید دهند، ریسک را کاهش دهند و یا اعتماد ایجاد کنند. برندها بر اساس خود محصول، فعالیت‌های بازاریابی و استفاده (یا عدم استفاده) توسط مشتریان و همچنین دیگران ساخته می‌شوند؛ بنابراین، برندها تجربه کاملی را که مشتریان از محصولات دارند منعکس می‌کنند. برندها همچنین نقش مهمی در تعیین اثربخشی تلاش‌های بازاریابی مانند تبلیغات و مکان‌یابی کانال دارند. درنهایت، برندها یک دارایی به معنای مالی هستند؛ بنابراین، برندها تأثیر خود را در سه سطح اصلی نشان می‌دهند: بازار مشتری، محصول-بازار و بازار مالی. ارزش انباشته‌شده توسط این مزایای مختلف اغلب ارزش ویژه برند نامیده می‌شود (Lane Keller and Lehmann, 2005).

ارزش ویژه برند به‌عنوان یک ارزش افزوده به محصول از طریق تصویر برند درک شده توسط مشتریان اشاره می‌کند (Gorska-Warsewicz, 2020). در تعریف دیگری ارزش ویژه برند، مجموعه‌ای از دارایی‌ها و بدهی‌های نام تجاری مرتبط با نام تجاری، نام و نماد آن که به ارزش ارائه‌شده توسط یک محصول یا خدمات به یک شرکت و یا به مشتریان آن شرکت اضافه یا کم می‌شود، گفته شده است (Tran et al., 2020). ارزش ویژه برند یک ساختار ساده نیست. آکر پنج جزء برای ارزش ویژه برند فهرست کرده است که عبارت‌اند از: وفاداری به برند، آگاهی به برند، کیفیت ادراک شده، تداعی‌های برند و سایر دارایی‌های برند اختصاصی (Gorska-Warsewicz, 2020).

قربانی (Qorbani, 2008) اثربخشی کانال‌های بازاریابی زعفران را در ایران بررسی کرده است. او معتقد است که زعفران به‌عنوان یکی از محصولات راهبردی در اقتصاد در حال توسعه ایران نیازمند توسعه کانال‌های بازاریابی است. اصفهانیان (Esfahanian, 2011) در تلاش به منظور بررسی، انتخاب و تدوین مدل مناسب جهت ایجاد و توسعه برند زعفران در بازار مصرفی ایران، بُعد محصول از آمیخته

معادل ۹۳ میلیون دلار حدود ۴۲ درصد از بازار صادراتی این محصول را در اختیار دارد و از این جهت نیز رتبه اول جهان را در اختیار دارد. عدم رعایت اصول بازاریابی در صادرات زعفران باعث کاهش سهم ایران در بازارهای جهانی این محصول شده است. عملکرد صادرات زعفران در پنج ماهه اول سال ۱۴۰۰ حدود ۹۰ تن بوده است؛ که در پنج ماهه نخست سال ۱۴۰۱ به حدود نصف آن مقدار افت کرده است. بررسی عملکرد صادرات زعفران به صورت ماهانه از ابتدای فصل برداشت گذشته (آبان ۱۴۰۰) تا شهریور ۱۴۰۱ نیز نشان از افت ۳۱٫۷ درصدی صادرات نسبت به مدت مشابه سال قبل دارد. بر این اساس از ابتدای آبان ۱۴۰۰ تا انتهای مرداد ۱۴۰۱ حدود ۱۹۰ تن زعفران صادر شده است. این در حالی است که در مدت مشابه سال قبل (آبان ۱۳۹۹ تا انتهای مرداد ۱۴۰۰) حدود ۲۷۸ تن زعفران صادر شده بود (Konjakv Monfared, 2022). چنانچه مطرح شد، به رغم مزیت رقابتی ایران در تولید زعفران، صادرات این محصول با مشکلاتی دست به گریبان است زیرا علی‌رغم آمار بالای صادرات این محصول، تنها ۵ درصد از بازار خرده‌فروشی جهان در اختیار ایران است و بقیه آن را می‌توان در صادرات زعفران ایران به وسیله کشورهای نظیر اسپانیا با برندهای برتر اروپایی ردیابی کرد (Lotfi et al., 2021). از جمله مشکلات اساسی صادرات زعفران ایران می‌توان به فقدان سازمان تجاری حرفه‌ای زعفران، عدم تأمین انتظارات بازارهای جهانی به لحاظ مسائل بهداشتی و بسته‌بندی، ظهور رقبا جدید، حمایت‌های هدایت‌نشده و نادرست از زعفران و ضعف در اجرای حمایت‌ها و فقدان استراتژی قیمت‌گذاری زعفران جهت کنترل و مدیریت بازار اشاره کرد (Salami, 2015). بنابراین، می‌توان ادعان کرد ایران نتوانسته در بازار رقابتی جهان موقعیت خود را حفظ کند و یا بهبود بخشد و نیاز است تا با اقدامات و سیاست‌گذاری متفاوت از گذشته در عرصه جهانی به رقابت بپردازد. یکی از ابزارهای مهم در برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری در حوزه بازاریابی، آمیخته بازاریابی است. در این مطالعه مدل آمیخته بازاریابی زعفران کشور در چهار بعد محصول، مکان توزیع، ترفیع و قیمت در نظر گرفته شد؛ که در این بین، معیار "محصول" با شاخص‌هایی نظیر وجود نام تجاری، داشتن نشان استاندارد و وزن بسته‌بندی در بازاریابی زعفران از بالاترین اولویت برخوردار است (Qodoosi et al., 2016).

معیار "ترفیع" معیار مهم بعدی در آمیخته بازاریابی تعیین شده است. در میان شاخص‌های این عامل، تبلیغات تجاری، داشتن نمایندگی فروش در خارج از کشور و برگزاری نمایشگاه‌های تخصصی از عواملی است که سبب پاسخگویی مناسب به بازار هدف و حفظ سهم بازار زعفران ایران در بازار این محصول خواهد شد. در نهایت ابعاد "قیمت" و "توزیع" اولویت سوم و چهارم در آمیخته بازاریابی این محصول را به خود اختصاص داده‌اند (Qodoosi et al., 2016). علاوه بر آمیخته بازاریابی، ارزش ویژه برند در صنعت زعفران همانند

و فروش زعفران را یاری رساند. آن شرکت‌ها با تدوین استراتژی‌های مناسب بتوانند ارزش ویژه برندشان را افزایش دهند. بر اساس مطالب فوق فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

۱. اثر محصول بر کیفیت درک شده معنادار است.
۲. اثر محصول بر تصویر فروشگاه معنادار است.
۳. اثر محصول بر وفاداری معنادار است.
۴. اثر محصول بر آگاهی برند معنادار است.
۵. اثر قیمت بر کیفیت درک شده معنادار است.
۶. اثر قیمت بر تصویر فروشگاه معنادار است.
۷. اثر قیمت بر وفاداری معنادار است.
۸. اثر قیمت بر آگاهی برند معنادار است.
۹. اثر توزیع بر کیفیت درک شده معنادار است.
۱۰. اثر توزیع بر تصویر فروشگاه معنادار است.
۱۱. اثر توزیع بر وفاداری معنادار است.
۱۲. اثر توزیع بر آگاهی برند معنادار است.
۱۳. اثر ترفیع بر کیفیت درک شده معنادار است.
۱۴. اثر ترفیع بر تصویر فروشگاه معنادار است.
۱۵. اثر ترفیع بر وفاداری معنادار است.
۱۶. اثر ترفیع بر آگاهی برند معنادار است.

## مواد و روش‌ها

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش، توصیفی-همبستگی محسوب می‌شود. جامعه آماری این پژوهش، مصرف‌کنندگان شهرستان اصفهان و یزد محصولات زعفران در سال ۱۴۰۱ می‌باشند. با توجه به نامحدود بودن حجم جامعه آماری و جدول مورگان ۳۸۴ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شده‌اند. همانطور که گفته شد هدف این مقاله بررسی اثر آمیخته بازاریابی بر ارزش ویژه برند در صنعت زعفران است. در این تحقیق ابعاد متغیر آمیخته بازاریابی به عنوان متغیر مستقل شامل چهار بعد محصول، کانال توزیع، قیمت و فعالیت‌های ترفیعی در نظر گرفته شده است. ابعاد متغیر ارزش ویژه برند به عنوان متغیرهای وابسته نیز شامل چهار بعد آگاهی از برند، کیفیت ادراک شده، تصویر فروشگاه و وفاداری به برند است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه که در بردارنده ۴۰ سوال بسته است استفاده گردید. در این پرسشنامه، ۲۴ سوال برای سنجش ابعاد آمیخته بازاریابی (محصول، کانال توزیع، قیمت و فعالیت‌های ترفیعی) (Sharma and Gautam, 2018) و ۱۶ سوال برای سنجش ابعاد ارزش ویژه برند (آگاهی از برند، کیفیت ادراک شده، تصویر فروشگاه و وفاداری) (Yoo et al., 2000) استفاده گردید. در این پرسشنامه از مقیاس ۵ درجه لیکرت (۱- کاملاً مخالف، ۲- مخالف، ۳- نظری ندارم، ۴- موافق و ۵- کاملاً موافق) جهت

بازاریابی را به عنوان عاملی مهم در ایجاد و توسعه برند محصول دانسته است. در پژوهشی با عنوان تبیین الگو و ارائه چالش‌های برندسازی استراتژیک در صنعت زعفران، تبلیغات بدون هدف، عدم بازاریابی و تجاری‌سازی برند زعفران و همچنین ناآگاهی از ارزش ویژه برند زعفران به عنوان موانع برندسازی قلمداد شده است (Hqiqi et al., 2020). لطفی و همکاران (Lotfi et al., 2021) طی مطالعات خود به طراحی الگوی مفهومی راهبردهای ائتلاف برندهای زعفران صادراتی ایران و شرایط مداخله‌گر موثر بر آن پرداخته و نشان داده‌اند مقوله اصلی "راهبردهای ائتلاف برندهای زعفران صادراتی ایران" دارای ۱۳ مقوله فرعی و ۸۳ مفهوم وابسته به آن‌هاست. همچنین، مشخص شده که این راهبردها تحت تأثیر مقولات فرعی هموارسازی صادرات، ترویج و اطلاع‌رسانی و روانسازی کسب و کار تقویت و بالعکس توسط مقولات فرعی تعارض منافع و مافیای زعفران تضعیف می‌گردند.

ویس و مالیک (Wyeth and Malik, 2008) در تحقیق خود به راهبردهای ارتقای صادرات زعفران در افغانستان اشاره کرده‌اند. آن‌ها ۳ عامل برندسازی، افزایش کیفیت محصولات و بازاریابی موفق را در موفقیت توسعه محصول زعفران تأکید نموده‌اند. سانجویان لویز و همکاران (Sanjuán-López et al., 2009) اهمیت صنعت صادرات زعفران در اقتصاد یک کشور را بررسی کرده و راهبردهای بازاریابی مناسبی در این زمینه ارائه داده‌اند. آن‌ها بر این باورند که "برند" به عنوان یکی از راهبردهای بازاریابی نقش موثری در موفقیت صادرات خواهد داشت. بنابراین توصیه می‌کنند که شرکت‌ها در انتخاب و مدلسازی برند خود به خوبی عمل کنند و در این راستا نگرش مشتری، اهداف سازمانی، فرهنگ سازمانی و ... را مد نظر قرار دهند.

تأثیر آمیخته بازاریابی در افزایش ارزش ویژه برند، عنوان تحقیق بسیاری از محققین حوزه بازار است که در صنایع مختلف مورد بررسی قرار گرفته است؛ لیکن، در حوزه صنعت زعفران غالب مطالعات با در نظر گرفتن تنها یک یا دو بعد از عناصر آمیخته بازاریابی صورت گرفته است. در حالیکه، هر یک از عناصر آمیخته بازاریابی رابطه‌ای پویا را با یکدیگر تشکیل می‌دهند و هر کدام به یک اندازه در ایجاد یک برنامه بازاریابی استراتژیک اهمیت دارند. لذا نوآوری این تحقیق از آن جهت که اثر تمام ابعاد متغیر آمیخته بازاریابی (محصول، کانال توزیع، قیمت، فعالیت‌های ترفیعی) را بر تمام ابعاد متغیر ارزش ویژه برند (آگاهی از برند، کیفیت ادراک شده، تصویر فروشگاه و وفاداری به برند) مورد بررسی قرار می‌دهد حائز اهمیت می‌باشد، هدف این مطالعه تعیین مسیر مناسب برای ایجاد مزیت رقابتی و بالا بردن ارزش ویژه برند صنعت زعفران ایران است که با کاربرد تمام عناصر آمیخته بازاریابی تحقق پیدا خواهد کرد. لذا در این تحقیق تلاش شده است روابط بین عناصر آمیخته بازاریابی و ارزش ویژه برند بررسی شده و در نهایت برای افزایش ارزش ویژه برند، شرکت‌های فعال در زمینه تولید، خرید

از ۰/۴ مطلوب هستند. مدل در حالت ضریب مسیر و بارهای عاملی اولیه در شکل ذیل ارائه شده است.

در نرم افزار smart pls2 برای برازش مدل‌های اندازه‌گیری از نظر پایایی معیارهای ضریب بار عاملی، پایایی مرکب CR و برای بررسی روایی همگرایی مدل‌های اندازه‌گیری از معیار متوسط اشتراک AVE و برای بررسی روایی واگرایی این مدل‌ها جدول فورنل و لارکر را ارائه می‌دهد (Fornell and Larcker, 1981).

ضریب آلفای کرونباخ عاملی است که مقدار آن از ۰ تا ۱ متغیر است، مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ (Cronbach, 1951)، نشانگر پایایی قابل قبول است. البته موس و همکاران (Moss et al., 1998) در مورد متغیرهایی با تعداد سؤالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده‌اند.

پایایی ترکیبی مرکب (CR) توسط ورتس و همکاران (Werts et al., 1974) معرفی شد و برتری آن نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایایی درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد و مقدار کمتر از ۰/۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد.

فورنل و لارکر (Fornell and Larcker, 1981) معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) را برای سنجش روایی همگرا معرفی کرده و اظهار داشتند که مقدار عدد بحرانی ۰/۵ است. مگنر و همکاران (Magner et al., 1996) مقدار ۰/۴ به بالا را برای میانگین واریانس استخراج شده (AVE) کافی دانسته‌اند. در جدول زیر مقدار این ضریب برای هر یک از سازه‌ها ارائه شده است. مقدار این شاخص از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۴ پذیرفته شده است.

همانگونه که در جدول ۳ قابل مشاهده است مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آنها که در خانه‌های زیرین و راست قطر بیشتر است که این مطلب بیانگر برازش مناسب مدل‌های اندازه‌گیری از نظر روایی واگرا است.

سنجش متغیرهای مدل مفهومی استفاده گردیده است. این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SMART PLS و با روش مدلی مبادلات ساختاری به بررسی روابط بین متغیرها پرداخته است. عدم نیاز به نرمال بودن توزیع نسبت به سایر نرم‌افزارهای موجود می‌باشد (Kline, 2014). این روش، مدلی آماری برای بررسی روابط بین متغیرهای مکنون و متغیرهای آشکار می‌باشد. به منظور اطمینان یافتن از دقت و صحت نتایج تحقیق ویژگی‌های فنی پرسشنامه در دو بخش روایی و پایایی با استفاده از معیارهای مختلف ارزیابی گردید. روایی پرسش‌نامه از طریق روایی محتوایی و سازه مورد ارزیابی و تأیید قرار گرفته است. برای سنجش روایی محتوایی<sup>۱</sup> ابزار از نظرات اساتید و صاحب‌نظران آگاه به موضوع استفاده شده است و برای سنجش روایی سازه از الگوی معادلات ساختاری<sup>۲</sup> از روایی همگرا و واگرا استفاده شده است. به منظور تعیین روایی همگرا<sup>۳</sup> از شاخص میانگین انحراف معیار استخراج شده (AVE) (Konjkave Monfared and Mirhoseini, 2013) و برای سنجش واگرا از شاخص جذر میانگین واریانس استخراج شده استفاده شده است (Tajpour and Hosseini, 2021). برای سنجش پایایی از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ عاملی است که مقدار آن از ۰ تا ۱ متغیر است، مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ (Cronbach, 1951)، نشانگر پایایی قابل قبول است. پایایی ترکیبی مرکب (CR) توسط ورتس<sup>۵</sup> و همکاران (Werts et al., 1974) معرفی شد و برتری آن نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد (Ghaffari et al., 2018). در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایایی درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد و مقدار کمتر از ۰/۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد.

## نتایج

### توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

به منظور آشنایی با پاسخ‌دهندگان، متغیرهای جمعیت‌شناختی از قبیل جنسیت، سن، تحصیلات آنها به تفصیل ارائه گردیده است.

بررسی مدل پژوهش طی سه مرحله انجام می‌شود. در مرحله اول مدل بیرونی پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد در مرحله دوم نوبت به بررسی مدل درونی می‌رسد و مرحله سوم نیز به بررسی مدل کلی پژوهش اختصاص دارد. در این مرحله بار عاملی مربوط به شاخص‌های سنجیده شده هر متغیر مورد بررسی قرار می‌گیرد. بارهای عاملی بالاتر

4- Average Variance Extracted (AVE)

5- Werts

1- Content Validity

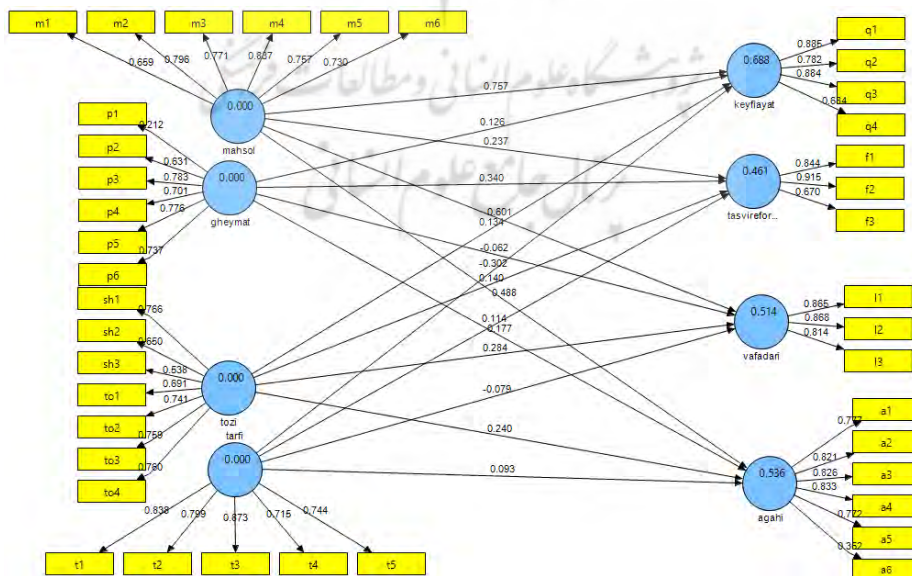
2- Structural Equation Modeling (SEM)

3- Convergent Validity

جدول ۱- توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی  
Table 1- Description of demographic variables

متغیر Variable	فراوانی Abundance	درصد فراوانی Abundance percentage
جنسیت Gender	مرد Male	200 52.08
	زن Female	184 47.92
سن Age	کمتر از سی سال Less than thirty years	53 13.80
	۳۰ تا ۴۰ سال Years 30 to 40	97 25.26
	۴۰ تا ۵۰ سال Years 40 to 50	135 35.16
	بیشتر از ۵۰ سال More than 50 years	99 25.78
تحصیلات Education	دیپلم و زیر دیپلم Diploma and sub-diploma	81 21.09
	فوق دیپلم Associate Degree	17 4.43
	کارشناسی Masters	159 41.41
	تحصیلات تکمیلی Postgraduate education	127 33.07
میزان مصرف زعفران Amount of saffron consumption	خیلی زیاد Very much	51 13.28
	زیاد Much	73 19.01
	متوسط Medium	99 25.18
	کم Low	116 30.21
	خیلی کم Very few	45 11.72

مأخذ: یافته‌های تحقیق  
Source: research findings



شکل ۱- مدل در حالت ضریب مسیر  
Figure 1- Model in path coefficient mode

جدول ۲- بارهای عاملی، الفا کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا مدل

Table 2- Factor loadings, Cronbach's alpha, composite reliability and convergent validity of the model

متغیر Variable	شاخص Indicator	ضریب بار عاملی Factor loading	پایایی ترکیبی Composite Reliability	میانگین واریانس استخراج شده AVE	کرونباخ ألفا Cronbachs Alpha
آگاهی از برند Brand awareness	a1	0.777	0.908	0.664	0.873
	a2	0.821			
	a3	0.826			
	a4	0.833			
	a5	0.771			
	a6	0.351			
قیمت Price	p1	0.212	0.862	0.558	0.800
	p2	0.631			
	p3	0.782			
	p4	0.700			
	p5	0.775			
	p6	0.737			
کیفیت Quality	q1	0.885	0.885	0.661	0.828
	q2	0.781			
	q3	0.884			
	q4	0.684			
محصول Product	m1	0.658	0.891	0.578	0.852
	m2	0.796			
	m3	0.770			
	m4	0.836			
	m5	0.757			
	m6	0.730			
ترفیع Promotion	t1	0.837	0.895	0.631	0.862
	t2	0.798			
	t3	0.872			
	t4	0.715			
	t5	0.744			
تصویر فروشگاه Store image	f1	0.844	0.854	0.665	0.742
	f2	0.914			
	f3	0.669			
توزیع Place	to1	0.691	0.872	0.501	0.829
	to2	0.741			
	to3	0.758			
	to4	0.759			
	sh1	0.766			
	sh2	0.649			
وفاداری Loyalty	l1	0.864	0.885	0.721	0.806
	l2	0.867			
	l3	0.814			

مأخذ: یافته‌های تحقیق

Source: research findings

۹۵٪ معنادار بودن آن‌ها را تأیید ساخت. در صورتی که مقدار آماره t بیشتر از ۱/۹۶ گردد، ضریب مسیر در سطح اطمینان ۹۵٪ و در صورتی که مقدار آماره t بیشتر از ۲/۵۸ گردد، ضریب مسیر در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار هست (Davari and Rezazadeh, 2013).

برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین معیار، ضرایب معناداری Z است. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب t به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان



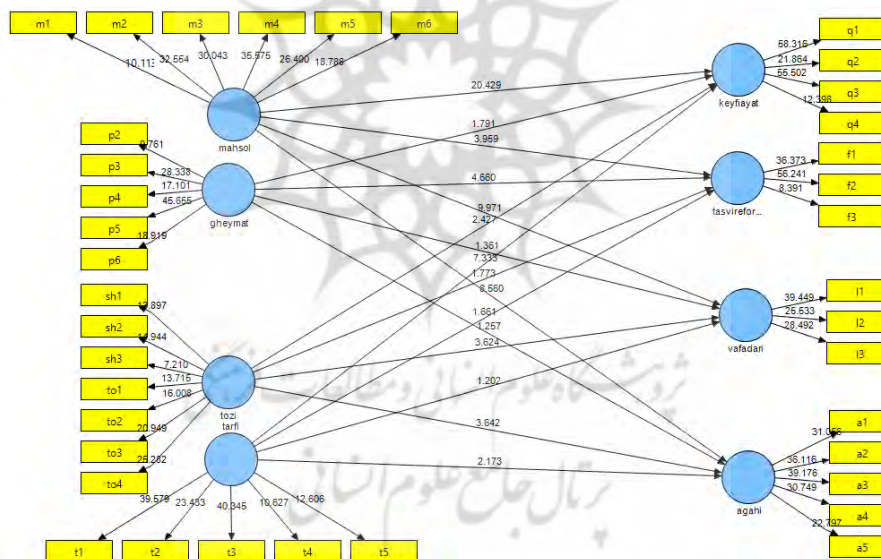
جدول ۳- جدول فورنل و لاکر

Table 3- Fornell and Locker table

متغیر Variable	آگاهی از برند Brand awareness	قیمت Price	کیفیت Quality	محصول Product	ترفیع Promotion	تصویر فروشگاه Store image	توزیع Place	وفاداری Loyalty
آگاهی از برند Brand awareness	0.814							
قیمت Price	0.451	0.746						
کیفیت Quality	0.642	0.441	0.813					
محصول Product	0.667	0.532	0.751	0.760				
ترفیع Promotion	0.264	0.451	0.116	0.377	0.794			
تصویر فروشگاه Store image	0.571	0.580	0.457	0.558	0.437	0.815		
توزیع Place	0.536	0.515	0.438	0.531	0.550	0.510	0.707	
وفاداری Loyalty	0.708	0.355	0.649	0.685	0.276	0.426	0.527	0.849

مأخذ: یافته‌های تحقیق

Source: research findings



شکل ۲- مدل در حالت ضرایب استاندارد

Figure 2- Model in standard coefficients mode

معیار صفر است. هر چه مقدار  $R^2$  مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. چاین (Chin, 1998) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل به‌وسیله معیار  $R^2$  در نظر می‌گیرد.

### ضریب تعیین ( $R^2$ )

$R^2$  معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. نکته ضروری این است که مقدار  $R^2$  تنها برای سازه‌های وابسته (درون‌زا) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برون‌زا، مقدار این

جدول ۴- مقادیر R Square  
Table 4- R Square values

متغیر Variable	آگاهی از برند Brand awareness	کیفیت Quality	تصویر فروشگاه Store image	وفاداری Loyalty
آر اسکوئر R Square	0.504	0.683	0.455	0.516

مأخذ: یافته‌های تحقیق

Source: research findings

پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. هنسeler و همکاران (Henseler et al., 2009) سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را برای نشان دادن قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن تعریف کرده‌اند. ذکر این نکته ضروری است که این مقدار تنها برای سازه‌های درون‌زای مدل که شاخص‌های آن‌ها از نوع انعکاسی است، محاسبه می‌گردد (Davari and Rezazadeh, 2012).

مقدار ضریب تعیین در جدول فوق، مناسب بودن تاثیر متغیرهای برون‌زا بر درون‌زا را نشان می‌باشد.

### کیفیت پیش‌بینی‌کنندگی (Q<sup>2</sup>)

این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت

جدول ۵- کیفیت پیش‌بینی‌کنندگی  
Table 5- Q<sup>2</sup>

متغیر Variable	آگاهی از برند Brand awareness	کیفیت Quality	تصویر فروشگاه Store image	وفاداری Loyalty
Q <sup>2</sup>	0.306	0.438	0.258	0.339

مأخذ: یافته‌های تحقیق

Source: research findings

بررسی مدل کلی تحقیق با استفاده از معیار GOF انجام می‌شود. این معیار عبارت است از میانگین هندسی متوسط ضریب تعیین چندگانه در متوسط مشترکات. که سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ که به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است.

مقدار کیفیت پیش‌بینی‌کنندگی در جدول فوق مناسب بودن قدرت پیش‌بینی مدل را نشان می‌دهد.

### بررسی مدل کلی تحقیق

جدول ۶- مقادیر اشتراک  
Table 6- Communnality

متغیر Variable	آگاهی از برند Brand awareness	قیمت Price	کیفیت Quality	محصول Product	ترفیع Promotion	تصویر فروشگاه Store image	توزیع Place	وفاداری Loyalty
مقدار Communnality	0.664	0.558	0.661	0.578	0.631	0.665	0.469	0.721

مأخذ: یافته‌های تحقیق

Source: research findings

در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار بودن آن‌ها را تایید ساخت. البته باید توجه داشت که اعداد t فقط صحت رابطه‌ها را نشان می‌دهند و شدت رابطه بین سازه‌ها را نمی‌توان با آن‌ها سنجید و ضرایب مسیر نیز نشان دهنده تاثیر مثبت و یا منفی یک متغیر بر روی متغیر دیگر می‌باشد (Davari and Rezazadeh, 2012).

$$GOF = \sqrt{\text{Communnality} \times R^2} = 0.579 \quad (1)$$

مقدار GOF مدل نشان‌دهنده برازش قوی مدل می‌باشد. با توجه به بررسی فرضیه‌های تحقیق برازش ساختاری با استفاده از ضرایب t به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشند تا بتوان

جدول ۷- نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها  
Table 7- The results of the hypothesis test

ردیف Row	فرضیه‌های تحقیق Research hypotheses	ضریب مسیر Path coefficient	آماره t t statistic	سطح معناداری Significance level	نتیجه آزمون فرضیه Hypothesis test result
1	محصول ← کیفیت درک شده Product → perceived quality	0.782	20.429	<0.05	تائید Accept
2	محصول ← تصویر فروشگاه Product → store image	0.276	3.959	<0.05	تائید Accept
3	محصول ← وفاداری Product → Loyalty	0.603	9.971	<0.05	تائید Accept
4	محصول ← آگاهی برند Product → brand awareness	0.517	8.560	<0.05	تائید Accept
5	قیمت ← کیفیت درک شده Price → perceived quality	0.085	1.791	<0.05	رد Reject
6	قیمت ← تصویر فروشگاه Price → store image	0.308	4.660	<0.05	تائید Accept
7	قیمت ← وفاداری Price → loyalty	-0.082	1.361	<0.05	رد Reject
8	قیمت ← آگاهی برند Price → brand awareness	0.085	1.257	<0.05	رد Reject
9	توزیع ← کیفیت درک شده Place → perceived quality	0.142	2.427	<0.05	تائید Accept
10	توزیع ← تصویر فروشگاه Place → store image	0.140	1.773	<0.05	رد Reject
11	توزیع ← وفاداری Place → Loyalty	0.289	3.624	<0.05	تائید Accept
12	توزیع ← آگاهی برند Place → brand awareness	0.289	3.602	<0.05	تائید Accept
13	ترفیع ← کیفیت درک شده Promotion → perceived quality	-0.295	7.333	<0.05	تائید Accept
14	ترفیع ← تصویر فروشگاه Promotion → store image	0.117	1.661	<0.05	رد Reject
15	ترفیع ← وفاداری Promotion → Loyalty	-0.073	1.202	<0.05	رد Reject
16	ترفیع ← آگاهی برند Promotion → brand awareness	0.128	2.173	<0.05	تائید Accept

ماخذ: یافته‌های تحقیق

Source: research findings

آرایشی و بهداشتی، رنگ و غیره است. ایجاد ارزش بالاتر از طریق تحقیق و توسعه و مشارکت در زنجیره بازاریابی می‌تواند نقش مهمی در افزایش درآمد کشورهای تولید کننده زعفران داشته باشد. تجربه برخی از کشورهای صادرکننده زعفران نشان می‌دهد که عدم رعایت استانداردهای بین‌المللی، مشکلات بسته‌بندی، عدم وجود برندهای قوی، عدم تطابق با نیاز بازارهای هدف، صادرات فله زعفران و نبود سازمان‌های تخصصی بازاریابی و صادرات از عمده‌ترین مشکلات صادرات زعفران این کشورها است. بنابراین نیاز به استفاده از ابزارهای عمده بازاریابی یعنی قیمت، محصول، تبلیغات و مکان می‌تواند نقش

همانطور که مشاهده می‌شود طبق جدول ۷ اکثر فرضیات تحقیق بجز فرضیه‌های اثر قیمت بر کیفیت درک شده، اثر قیمت بر وفاداری، اثر قیمت بر آگاهی برند، اثر توزیع بر تصویر فروشگاه، اثر ترفیع بر تصویر فروشگاه و اثر ترفیع بر وفاداری به دلیل بالاتر بودن آماره t-value آن‌ها از مقدار ۱,۹۶ مورد تأیید واقع شدند.

## نتایج و بحث

زعفران یک گیاه دارویی با کاربردهای متنوع در مواد غذایی،

واقع نمی‌گردد. بنابراین، سیاست‌های قیمت‌گذاری بر میزان وفاداری به برند موثر نبوده یا تاثیر ناچیزی دارد و بازار هدف زعفران عواملی نظیر کیفیت محصول را در خرید خود ارجح دانسته، فروشنده صرفاً با سیاست‌های قیمت‌گذاری کمتر نمی‌تواند رضایت و وفاداری مشتری را جلب نماید. طبق یافته‌های اکبری و همکاران (Akbari et al., 2019) نیز فروشندگان مواد غذایی تنها نباید به رقابت در قیمت محصولات بپردازند و نقش ارزش ادراک‌شده مشتری، سهولت دسترسی مشتریان به قیمت‌ها و مقایسه آسان قیمت‌های فروشگاه را نادیده بگیرند چرا که این متغیرها، تاثیرات مستقیم و غیرمستقیم قابل ملاحظه‌ای بر قصد خرید و وفاداری مصرف‌کنندگان دارد. همچنین دیویس (Davis, 2002) طی مطالعات خود چنین ادعان کرده است که ۲۵ درصد از مشتریان، قیمت را عاملی مهم در رابطه با خرید کالایی که نسبت به آن حس وفاداری دارند، ندانسته‌اند (Esfahaninan, 2011).

چنانچه پیشتر مطرح شد؛ آگاهی از برند، میزان در دسترس بودن برند در حافظه را نشان می‌دهد و به یادآوردن و شناخت برند توسط محصول را معنا می‌دهد (Almasi and Dadaneh, 2017)؛ که برای ایجاد آن می‌بایست از روش‌های نوین بازاریابی، تبلیغات و رسانه بهره برد (Kurdloo et al., 2016). بنابر این، رد فرضیه هشتم تحقیق در خصوص ارتباط بین قیمت و آگاهی از برند قابل توجیه است. چرا که تعداد دفعات مواجهه مصرف‌کننده با برند و مشاهده آن عاملی موثرتر در قیاس با قیمت زعفران است. تأیید فرایض ۱۳ و ۱۶ در خصوص ارتباط بین ابعاد ترفیع و توزیع از آمیخته بازاریابی با آگاهی از برند در مطالعه حاضر نیز مؤکد این نکته است.

در بررسی فرضیه نهم تحقیق ضریب مسیر برابر ۰/۱۴۲ بدست آمده است و با توجه به آماره  $t(2/427)$  در سطح ۹۵ درصد، اثر توزیع بر کیفیت درک شده مثبت و معنادار بوده است و این فرضیه مورد پذیرش واقع می‌گردد. آسیب‌ها و معضلات کانال‌های توزیع سبب می‌شود که از اثربخشی و کارایی کانال‌های توزیع کاسته شده و نتایج آن به صورت کاهش سود توزیع‌کنندگان، تولیدکنندگان و کاهش رضایت مشتریان بروز باید. وظیفه اصلی نظام توزیع، توزیع کالا در سطح بازار بوده و در واقع این بخش، حلقه اتصال بین بخش تولید و مصرف است. بنابراین بسته به عملکرد و جایگاه بخش توزیع در مجموعه نظام اقتصادی، این بخش می‌تواند عامل رشد یا عامل بازدارنده اقتصاد تلقی شود (Akbari et al., 2019). قادری طی مطالعات خود، کانال‌های ناسالم بازاریابی زعفران را از جمله عوامل تضعیف‌کننده قدرت رقابتی تولیدکنندگان ایرانی دانسته است (Qaderi, 2018).

بر اساس ماحصل تحلیل داده‌های مطالعه حاضر، فرایض دهم و چهاردهم که وجود رابطه بین ابعاد ترفیع و توزیع از آمیخته بازاریابی با تصویر فروشگاه را مدعی شده بودند تأیید نشدند. ابعاد تصویر شرکت

بسزایی در افزایش ارزش افزوده زعفران و افزایش ارزش صادراتی کشورهای صادرکننده داشته باشد (Mohammadi and Reed, 2020).

بر اساس یافته‌های پژوهش پیش‌رو، بُعد محصول (فرضیه ۱ تا ۴) از عناصر آمیخته بازاریابی دارای قوی‌ترین ارتباط با متغیرهای وابسته تحقیق حاضر بوده و اثر این عامل بر متغیرهای کیفیت ادراک‌شده، تصویر فروشگاه، وفاداری به برند و آگاهی از برند مثبت و معنادار است. این یافته با مطالعات اصفهانیان (Esfahaninan, 2011)، قدوسی و همکاران (Qodoosi et al., 2016)، صادقلو (Sadeqlo, 2016) و پیرملک و همکاران (Pirmalek et al., 2017) همراستا است. از این‌رو، لازم است تولیدکنندگان زعفران به منظور تقویت برند خود عامل محصول را در بالاترین اهمیت قرار داده و سیاست‌های مناسب با بازار زعفران را شناسایی و به کار گیرند.

در بررسی فرضیه پنجم تحقیق ضریب مسیر برابر ۰/۰۸۵ بدست آمده است و با توجه به آماره  $t(1/791)$  در سطح اطمینان ۹۵ درصد، اثر قیمت بر کیفیت ادراک‌شده رد می‌گردد. بنابراین، در صنعت زعفران، ابزارهای قیمت‌گذاری جایگزینی برای کیفیت ادراک‌شده مشتری نخواهد بود. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل کاشوها و اگروال (Kushwaha and Agrawal, 2015) نشان داد که شواهد فیزیکی، پردازش، مکان و پرسنل دارای اثر مثبت و معناداری بر ادراک مشتری است و فاکتورهای محصول، قیمت و ترویج از اهمیت کمتری برخوردار است. ملین (۱۹۹۹) معتقد است که حساسیت برند و کیفیت در رابطه با خرید و انتخاب محصولات با ریسک اقتصادی بالا، بیشترین است و قیمت وزن کمتری در قضاوت مشتری خواهد داشت (Esfahaninan, 2011). لیکن، شیروانی و شمسی (Shirvani and Shamsi, 2020). طی مطالعه خود سیاست‌های قیمت‌گذاری را به عنوان یکی از شرایط علی موثر بر کیفیت ادراک‌شده در دریافت خدمات بانکی که دارای ماهیت متفاوتی است، معرفی کرده‌اند.

در بررسی فرضیه ششم تحقیق ضریب مسیر برابر ۰/۳۰۸ بدست آمده است و با توجه به آماره  $t(4/660)$  در سطح ۹۹ درصد، اثر قیمت بر تصویر فروشگاه مثبت و معنادار بوده است و این فرضیه مورد پذیرش واقع می‌گردد. اهمیت تاثیر قیمت تا حدی زیاد است که در سال ۲۰۰۹ بزرگترین هایپرمارکت زنجیرهای در جهان، بیش از نیم میلیارد دلار را تنها برای بهبود تصویر قیمت خود سرمایه‌گذاری نمود (Lagorce, 2009)؛ همچنین در سال ۲۰۱۰ والمارت که یکی از غول‌های خرده‌فروشی است با هدف ارتقاء تصویر تخفیفاتی خود، قیمت ده هزار مورد از اقلامش را مشمول تخفیف قرار داد (Babin et al., 2016).

در بررسی فرضیه هفتم تحقیق ضریب مسیر برابر ۰/۰۸۲ بدست آمده است و با توجه به آماره  $t(1/361)$  در سطح ۹۵ درصد، اثر قیمت بر وفاداری به برند معنادار نبوده است و این فرضیه مورد پذیرش

تأیید نشد. به عبارت دیگر ماهیت کالای مورد توجه در پژوهش حاضر که یک ادویه و داروی خاص و گران قیمت است باعث شده که عواملی نظیر کیفیت محصول، نحوه بسته‌بندی و توزیع، تأثیری غالب بر میزان وفاداری مشتری داشته باشد و نقش عنصر ترفیع کاهش یافته، حذف گردد.

طی مطالعه حاضر ارتباط مثبت و معنادار ابعاد توزیع و ترفیع با متغیر آگاهی از برند تأیید شد. به عبارت دیگر با به کارگیری کانال‌های توزیع و ابزارهای مناسب ترفیع می‌توان سطح آگاهی از برند مشتریان را نیز ارتقا داد. منظور از آگاهی از برند، میزان و قدرت حضوری است که برند در ذهن مصرف‌کنندگان دارد به عبارت دیگر، سطح بالاتری از آگاهی برند در ذهن مشتری به معنای نوعی آشنایی و برجستگی برند در هنگام خرید می‌باشد که حتی منجر به نوعی تعهد در وی خواهد شد. چان و چنگ (Chan and Cheng, 2011) طی مطالعه خود تبلیغات را عاملی بر سطح آگاهی بالاتر از برند دانسته‌اند. این یافته توسط بخشی‌زاده و همکاران (Bakhshizade et al., 2016) نیز مورد تأکید قرار گرفته است.

چنانچه مطرح شد، علیرغم افزایش تولید زعفران در ایران، صادرات زعفران کاهش یافته است. یکی از دلایل اصلی کاهش صادرات علیرغم افزایش تولید، عدم توجه به اصول بازاریابی در تولید و صادرات زعفران است که به نوبه خود سهم ایران در بازارهای جهانی را به شدت کاهش داده است. از این رو، اگر ایران خواهان افزایش صادرات زعفران و افزایش نقش و سهم خود در بازارهای جهانی است، باید اصول بازاریابی مناسب را در این صنعت رعایت کرد. ایجاد یک هیئت بازاریابی منطقه‌ای برای هماهنگی فعالیت‌های تولید، بازاریابی و صادرات زعفران، توصیه‌ای به سیاست‌گذاران برای صادرات بیشتر محصول زعفران با ارزش افزوده به بازارهای جهانی است.

را می‌توان در ۴ گروه ۱- ویژگی‌ها، مزایا و نگرش‌های مرتبط با محصول ۲- تداعی مربوط به افراد و روابط ۳- ارزش‌ها و برنامه‌های شرکت و ۴- اعتبار شرکت نظیر تخصص و محبوبیت خلاصه کرد (Keller, 2009). از این رو، می‌توان چنین اذعان کرد که عوامل مرتبط با محصول در ارتباط نزدیک‌تری با تصویر شرکت است.

در بررسی فرضیه یازدهم تحقیق ضریب مسیر برابر ۰/۲۸۹ بدست آمده است و با توجه به آماره  $t(۳/۶۲۴)$  در سطح ۹۹ درصد، اثر توزیع بر وفاداری به برند مثبت و معنادار بوده است و این فرضیه مورد پذیرش واقع می‌گردد. نتیجه فرضیه یازدهم حاکی از آن است که سطح بالاتری از توزیع، سبب رشد وفاداری به برند می‌شود. قدوسی و همکاران (Qodoosi et al., 2016) در مطالعه خود عدم مدیریت صحیح کانال‌های توزیع و ورود دلالتان به این بازار را عاملی بر افزایش تصنعی قیمت‌ها و در نتیجه کاهش قدرت رقابت‌پذیری و ریزش مشتریان دانسته است. موضوعی که در مطالعات موسوی و همکاران (Mousavi et al., 2019)، قربانی (Qorbani, 2008)، شاه ولی و همکاران (ShahVali et al., 2012) و معصوم‌زاده و همکاران (Masoomzade et al., 2013) نیز مورد تأکید قرار گرفته است.

در بررسی فرضیه سیزدهم تحقیق ضریب مسیر برابر ۰/۲۹۵ بدست آمده است و با توجه به آماره  $t(۷/۳۳۳)$  در سطح ۹۹ درصد، اثر ترفیع بر کیفیت درک شده مثبت و معنادار بوده است و این فرضیه مورد پذیرش واقع می‌گردد. نتیجه فرضیه سیزدهم حاکی از آن است که سیاست‌های ترفیع عاملی موثر بر ادراک مشتری از کیفیت زعفران است. که نتیجه این فرضیه با نتیجه پژوهش شیروانی و شمسی (Shirvani and Shamsi, 2020) همسو می‌باشد.

به رغم تأیید ارتباط بین بعد ترفیع از آمیخته بازاریابی با وفاداری به برند در مطالعات متعدد (Azadi et al., 2009; Tong and Hawley, 2009) طی مطالعه حاضر این ارتباط

## منابع

- 1- Akbari, M., Asadpour, M., Karimian Ravandi, M., & Hosseini Koupaei, S. (2019). Identifying the difficulties of horticultural product distribution channels (case study: the central fruit and vegetable organization of Tehran province). *Journal of Rural Research* 10(3): 408-423. (In Persian)
- 2- Almasi, S., & Dadaneh, K.Z. (2017). The mediating role of brand equity in the relationship between the brand personality and obsessive shopping behavior of sport clothes consumers. *European Journal of Management and Marketing Studies* 2(1): 42-55. <https://doi.org/10.46827/ejmmms.v0i0.102>.
- 3- AmiriAghdaie, S.F., & Roshan, J. (2015). Investigating effective factors on Iran's saffron exportation. *International Review of Management and Business Research* 4(2): 590-600. (In Persian)
- 4- Azadi, R., Yusefi, B., & Eydi, H. (2014). The role of media advertising on promoting brand equity in the clothing industry. *Communication Management in Sports Media* 2(6): 66-75. (In Persian)
- 5- Babin, B.J., Borges, A., & James, K. (2016). The role of retail price image in a multi-country context: France and the USA. *Journal of Business Research* 69(3): 1074-1081. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.08.023>.
- 6- Bakhshizadeh, A., Kord Naeij, A., Khodadad Hosseini, S.H., & Ahmadi, P. (2016). The impact of visual aspects of outdoor advertising on consumer brand awareness. *Brand Preference and Brand Loyalty (Case Study: Palladium Mall)* 4(32): 1-24. (In Persian)
- 7- Biriya, S., & Jabal Ameli, F. (2007). Factors affecting the export of pistachios, saffron, and dates in Iran's non-oil

- exports (1370-1380). *Journal of Agricultural Economics and Development* 54: 85-101. (In Persian)
- 8- Chan, K., & Cheng, B. (2011). Awareness of Outdoor Advertising in Hong-Kong. *International Journal of Consumer Research* 1-29.
  - 9- Chin, W.W. (1998). Commentary: Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly* 22(1): vii-xvi.
  - 10- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* 16(3): 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>.
  - 11- Davari, A., & Reza zadeh, A. (2012). *Structural equation modeling with PLS software*, first edition, Jihad University Press. (In Persian)
  - 12- Davis, S.M. (2002). *Brand Asset Management, Driving Profitable Growth through Your Brands*, 1st edition, Jossey-Bass.
  - 13- Esfahaninan, V. (2011). *Examining, selecting and compiling the appropriate model for the creation and development of the saffron brand in the Iranian consumer market*, master's thesis, Payam Noor University, Tehran. (In Persian)
  - 14- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18(1): 39-50. <https://doi/abs/10.1177/002224378101800104>.
  - 15- Ghaffari, M., Abasi, A., & Konjkav Monfared, A. (2018). The role of tourist experience in the Tourism destination image of Isfahan. *Journal of Tourism and Development* 7(2): 97-112.
  - 16- Gorska-Warsewicz, H. (2020). Factors determining city brand equity—A systematic literature review. *MDPI: Sustainability* 12: 7858. <https://doi.org/10.3390/su12197858>.
  - 17- Henseler, J., Ringle, C.M., & Sinkovics, R.R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing*. Emerald Group Publishing Limited.
  - 18- Hqiqi, M., Rabiei, A., & Chowdari Nemin, N. (2020). *Extraction and investigation of effective external indicators in the selection of foreign target markets by successful Iranian exporters (in the saffron export sector)*, Master's thesis, Payam Noor University, Tehran. (In Persian)
  - 19- <https://www.statista.com/statistics/1135621/leading-saffron-producers-worldwide/>
  - 20- Kashefi, M., Mohammadi, H., & Abolhasani, L. (2019). Effect of marketing strategies on export performance of agricultural products: The case of saffron in Iran. *Journal of Agricultural Science and Technology* 21(4): 785-798. (In Persian)
  - 21- Keller, K.L. (2009). *Building a strong Business to Business Brand*, *Advances in Business Marketing and Purchasing*, JAI Press is an imprint of Emerald Group Publishing Limited, First edition, vol15, pp. 1131. [https://doi.org/10.1108/S1069-0964\(2009\)0000015006](https://doi.org/10.1108/S1069-0964(2009)0000015006).
  - 22- Kline, P. (2014). *An easy guide to factor analysis*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315788135>.
  - 23- Konjkav Monfared, A. (2022). The effect of internet marketing capabilities on international communications and export capabilities of companies operating in the saffron industry. *Journal of Saffron Research* 10(1): 96-112. (In Persian)
  - 24- Konjkave Monfared, A.R., & Mirhoseini, M. (2013). Explaining the affecting factors of M-banking acceptance by Saderat Bank's customers. *Journal of Marketing Management* 8(18): 107-120. (In Persian)
  - 25- Kurdlo, H., khorshidi, R., & Alahyar, A. (2016). Oral-to-mouth advertising with the desire of customers in sports clubs: A study of Ilam Bodybuilding Clubs. *Journal of Communication Management in Sports Media* 3(12): 25-34. (In Persian)
  - 26- Kushwaha, G.S., & Agrawal, S.R. (2015). An Indian customer surrounding 7P's of service marketing. *Journal of Retailing and Consumer Services* 22: 85-95. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.10.006>.
  - 27- Lagorce, A. (2009). Carrefour pushes hard to restore its price image. Retrieved 19.07.2017 from [http://www.marketwatch.com/story/carrefour-detemined-to \[1\] restore-price-image](http://www.marketwatch.com/story/carrefour-detemined-to-[1]-restore-price-image).
  - 28- Lane Keller, K., & Lehmann, R. (2005). Brands and branding: research findings and future priorities, *Marketing Science Institute Research Generation Conference*. <https://doi.org/10.1287/mksc.1050.0153>.
  - 29- Lotfi, R., Samad, A., Mahmudzadeh, M., & Faryabi, M. (2021). Designing a conceptual model of the strategies of Iran's export saffron brand alliance and the influencing conditions. *Saffron Research Journal (two quarters)* 9(2): 227-214.
  - 30- Magner, N., Welker, R.B., & Campbell, T.L. (1996). Testing a model of cognitive budgetary participation -processes in a latent variable structural equations framework. *Accounting and Business Research* 27(1): 41-50. <https://doi.org/10.1080/00014788.1996.9729530>.
  - 31- Masoomzadeh Zavareh, A., Ebrahimi, A., Shamsi, J., & Dehbavi, K. 2013. Operational plan of Iran Saffron's Branding. *Journal Saffron Agronomy L, & Technology* 1(2): 39-68. (In Persian)
  - 32- Moss, E., Rousseau, D., Parent, S., St-Laurent, D., & Saintonge, J. (1998). Correlates of attachment at school age: Maternal reported stress, mother-child interaction, and behavior problems. *Child Development* 69: 1390-1405. <https://doi/abs/10.1111/j.1467-8624.1998.tb06219.x>.
  - 33- Mohammadi, H., & Reed, M. (2020). Saffron marketing: Challenges and opportunities. *Saffron*, 357-365.
  - 34- Mousavi, N., Abhali, R., & Boadhar, M. (2019). Investigating the effect of service quality on brand image with the

- mediating role of relationship marketing, perceived brand value and brand loyalty (case study: companies providing internet and communication services in Khorramabad). *Business Management Quarterly* 11(43): 292-310. (In Persian)
- 35- Pirmalek, F., Karbasi, A., Ghorbani, M., & Rastegaripour, F. (2017). Pricing strategies of saffron: strategic factors analytical. *Saffron Agronomy & Technology* 6(3): 355-366. (In Persian)
- 36- Qadri, B. (2018). Examining saffron income and choice of marketing channel connection. *Asian Journal of Managerial Science* 7(1): 25-30. (In Persian)
- 37- Qodoosi, M., Mohteshmi, T., Metoli Habibi, M., & Sheghti, S. (2016). Identification and prioritization of effective marketing mix elements in saffron export from experts' point of view. *Saffron Agriculture and Technology Journal*: 285-296. (In Persian)
- 38- Qorbani, M. (2008). The efficiency of saffron's marketing channel in Iran. *World Applied Sciences Journal* 4(4): 523-527. (In Persian)
- 39- Rostagaripour, F., & Mohammadi, N. (2018). Investigating the effective factors on saffron exchange rate in Iran with emphasis on packaging and branding. *Saffron Research Journal (two quarterly)* 6(1): 51-73. (In Persian)
- 40- Sadeqlo, T. (2016). Analysis of effective factors in favorable marketing of saffron product from the point of view of Gonabad saffron farmers. *Agricultural Economy and Development* 26(104). (In Persian)
- 41- Salimi, M. (2015). *Prioritization of Iran's saffron export target markets using network analysis process (ANP)*. Ph.D thesis, Ferdowsi University of Mashhad. (In Persian)
- 42- Sammut-Bonnici, T. (2017). *Academy for Disciplined Forces: strategic plan 2017-2020*. Ministry of Home Affairs and National Security, Valletta.
- 43- Sanjuán-López, A.I., Resano-Ezcaray, H., & Camarena-Gómez, D.M. (2009). Developing marketing strategies for Jiloca saffron, a price hedonic model. *Spanish Journal of Agricultural Research* 7(2): 305-314. <https://doi.org/10.5424/sjar/2009072-421>.
- 44- Shahvali, M., Fatemi, M., & Melkian, A. (2012). Designing a communication model and marketing optimization information for saffron growers of Estehban city, Fars province. *Planning and Preparation of Space* 17(1): 87-104. (In Persian)
- 45- Sharma, V., & Gautam, V. (2018). An empirical analysis to study the impact of marketing mix elements on overall quality of water purifiers: evidence from India. *International Journal of Business Forecasting and Marketing Intelligence* 4(1): 86-98. <https://doi/abs/10.1504/IJBFMI.2018.088630>.
- 46- Shirvani, A., & Shamsi, A. (2020). Designing a model to improve the mental image, awareness and recognition of Iran Post Bank brand in attracting customers. *Business Management Quarterly* 49: 347-404. (In Persian)
- 47- Tajpour, M., & Hosseini, E. (2021). Towards a creative-oriented university. *Journal of Business Strategy Finance and Management* 2(1): 2. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3838535>.
- 48- Tong, X., & Hawley, J.M. (2009). Creating brand equity in the Chinese clothing market (The effect of selected marketing activities on brand equity dimensions). *Journal of Fashion Marketing and Management* 13(4): 566-581. <https://doi.org/10.1108/13612020910991411>.
- 49- Tran, V.D., Vo, T.N.L., & Dinh, T.Q. (2020). The relationship between brand authenticity, brand equity and customer satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7(4): 213-221. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no4.213>.
- 50- Werts, C.E., Linn, R.L., & Jöreskog, K.G. (1974). Intra-class reliability estimates: testing structural assumptions. *Educational and Psychological Measurement* 34(1): 25-33. <https://doi/abs/10.1177/001316447403400104>.
- 51- Wyeth, P., & Malik, N. (2008). *A Strategy for Promoting Afghan Saffron Exports, RALF (Research in Alternative Livelihoods Fund) Program Manager ICARDA, Aleppo, Syria, October*.
- 52- Yoo, B., Donthu, N., & Lee, S. (2000). An examination of selected marketing mix elements and brand equity. *Journal of the Academy of Marketing Science* 28(2): 195-211. <https://doi/abs/10.1177/0092070300282002>.