

تأثیر حسابداری منابع انسانی بر عملکرد مالی سازمان های SME در بورس اوراق بهادار تهران

محدثه جوانمرد آهندانی^۱، رامین کریمی^۲ و سید احسان میرانی انارمرزی^۳

^۱دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت مالی، دانشگاه غیرانتفاعی محدث نوری، Mohaddesehjavanmardahandani@gmail.com

^۲دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت مالی، دانشگاه غیرانتفاعی محدث نوری، ramink24@gmail.com

^۳عضو هیئت علمی گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، Ehsan.mirani@gmail.com

چکیده

در کسب و کارهای امروزی تأثیر و اهمیت کیفیت خدمات بر هیچ کس پوشیده نیست، ولی نکته ای که مورد غفلت قرار گرفته است، چرخه عمر رابطه مشتری و چگونگی تأثیر کیفیت خدمات در مراحل مختلف آن می باشد که به وفاداری برند توسط مشتری نیز ربط پیدا خواهد کرد. در پژوهش حاضر به رابطه کیفیت خدمات بر وفاداری به برند با توجه به نقش میانجی واکنش های مشتریان (مطالعه موردی: شعب بانک قوامین در شهر گرگان) پرداخته شد. جامعه آماری برای این تحقیق کلیه مشتریان شعب بانک قوامین در شهر گرگان بود که نمونه آماری به تعداد ۵۱۶ نفر از مشتریان در نظر گرفته شد، که در نهایت ۴۳۰ پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. روش مورد استفاده تحقیق، از روش توصیفی، پیمایشی از نوع همبستگی انتخاب شد که با کمک نرم افزار SPSS و برای بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق از روش مدل یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart pls استفاده شده است. نتیجه تحقیق نشان داد که بین کیفیت خدمات و واکنش های مشتریان (پاسخ های عاطفی و پاسخ های شناختی) و بین وفاداری به برند با واکنش های مشتریان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین بین دو متغیر اصلی کیفیت خدمات و وفاداری به برند نیز رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

کلید واژگان: حسابداری منابع انسانی، بهره وری سرمایه انسانی، عملکرد مالی، بورس اوراق بهادار تهران