

ABSTRAK

Meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, mendorong adanya kemudahan dalam berkomunikasi dua arah dimana pengirim dan penerima pesan dapat melakukan interaksi secara langsung dan saling bertukar informasi secara digital yang disebut *electronic word of mouth*. Hal tersebut menimbulkan persaingan yang ketat bagi para pelaku bisnis, salah satunya pada industri perdagangan. Bukalapak sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *e-Commerce* menggunakan media sosial dalam melakukan kegiatan pemasarannya yang disebut dengan *Social Media Marketing Activity* (SMMA)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kegiatan pemasaran melalui media sosial (SMMA) pada *Brand Image*, *Brand Awareness*, *e-WOM* dan komitmen pelanggan Bukalapak yang dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 274 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* dengan menggunakan *google form*. Dalam menganalisis hasil, penelitian ini menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Social Media Marketing Activity* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Brand Awareness*, *Social Media Marketing Activity* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Brand Image*, *Brand Awareness* tidak berpengaruh terhadap *e-WOM*, *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-WOM*, *Brand Awareness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *commitment*, *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *commitment*, *Social Media Marketing Activity* berpengaruh secara positif dan signifikan tidak langsung terhadap *e-WOM* melalui *Brand Awareness* dan *Brand Image*, *Social Media Marketing Activity* berpengaruh secara positif dan signifikan tidak langsung terhadap *commitment* melalui *Brand Awareness* dan *Brand Image*.

Kata Kunci : *Bukalapak*, *Social Media Marketing Activity*, *Brand Awareness*, *Brand Image*, *e-WOM*, *Commitment*, *SEM*.