

## ABSTRAK

Media sosial menjadi semakin penting, hampir setiap perusahaan menggunakan media sosial sebagai media untuk promosi eksternal, pemasaran, manajemen pelanggan, dan sebagai saluran internal untuk komunikasi karyawan. Di luar media sosial juga merupakan alat yang sangat baik untuk membangun ekuitas merek. Di dunia bisnis digital saat ini, sebagian besar bisnis dan perusahaan mengandalkan umpan balik dan tanggapan pelanggan mereka untuk menentukan apakah produk dan layanan yang mereka tawarkan memuaskan atau tidak. Electronic Word of Mouth juga menjadi salah satu strategi komunikasi pemasaran sekaligus respon perilaku konsumen karena, dengan fenomena munculnya Beauty influencer. Penelitian ini menganalisis pengaruh aktivitas pemasaran media sosial terhadap respon pelanggan melalui ekuitas merek pada Dear Me Beauty. Sebuah survei dilakukan dengan total 100 responden yang mengikuti dan menggunakan produk kecantikan Dear me.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan penelitian deskriptif dan kasual. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa aktivitas pemasaran media sosial Dear Me Beauty termasuk dalam kategori sangat tinggi, sedangkan respon pelanggan berdasarkan hasil berada pada kategori tinggi dan citra merek termasuk dalam kategori sangat tinggi. kategori tinggi. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa social media marketing berpengaruh positif signifikan terhadap brand equity, social media marketing activities berpengaruh positif signifikan terhadap customer response, brand equity berpengaruh positif signifikan terhadap customer response dan brand equity sebagai mediator memiliki pengaruh positif signifikan terhadap customer response. pengaruh yang signifikan dalam memediasi hubungan antara aktivitas pemasaran media sosial dan respon pelanggan.

**Keywords: Social media marketing activities, Brand equity, customer response**