

ABSTRAK

Salah satu hal yang penting bagi suatu bisnis adalah *marketing* karena dapat menyebarluaskan mengenai perusahaan dan produknya kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui mengenai perusahaan dan produknya, dengan hal tersebut dapat menguntungkan nantinya bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Social Media Marketing* terhadap *Brand Image* dan Kepuasan Pelanggan menggunakan layanan GoPay.

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif dan kausal pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 400 responden dengan menggunakan teknik pengambilan *probability sampling* dan menggunakan software SmartPLS 4.0 sebagai alat analisis data.

Penelitian ini menyatakan bahwa *Social Media Marketing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Brand Image*, *Social Media Marketing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, *Brand Image* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, *Social Media Marketing* berpengaruh secara positif dan signifikan melalui *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi perusahaan agar meningkatkan lagi pemasaran melalui media sosial agar dapat meningkatkan brand image di masyarakat dan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan pengguna GoPay di Indonesia. Untuk pembaca penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemasaran produk agar meningkatkan *engagement* media sosial suatu bisnis di masyarakat.

Kata Kunci: *social media marketing*, *brand image*, kepuasan pelanggan, layanan GoPay