

ABSTRAK

Adanya pandemi *COVID-19* menyebabkan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan. tak terkecuali pada perubahan perilaku konsumsi masyarakat hingga pengaruhnya terhadap kegiatan ekonomi secara global. Kondisi ini secara tidak langsung memberikan peningkatan kenaikan pada bisnis *e-commerce* namun mempercepat proses penurunan pada ritel tradisional.

Matahari *departement store* merupakan salahsatu perusahaan ritel yang terdampak. Matahari merupakan salahsatu badan usaha ritel yang kemudian juga mulai fokus pada pemasaran secara digital. Matahari secara rutin membagikan konten-konten menarik di Instagram selaku salahsatu media sosialnya. Namun hal ini tidak membuat matahari memiliki *social media engagement* yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh *Brand equity* terhadap *engagement behavior* yang dimediasi oleh *engagement intention* dengan *social media context* sebagai variabel moderasi.

Dalam penelitian ini, digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah pengikut akun instagram matahi departemen store. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, di mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* menggunakan perangkat lunak *SMART PLS 3.0*.

Hasil penelitian menunjukkan jika *brand equity* dimediasi oleh *engagement intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *consumption* dan *contribution behavior*. *Media richness* memoderasi hubungan antara *engagement intention* dan *consumption behavior*.

Penelitian ini masih memeiliki beberapa keterbatasan, sehingga peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan beberapa hal dalam meneliti *engagement behavior* seperti penambahan variabel, dan perluasan objek hingga pada level industri.

Kata Kunci : *Brand equity, engagement intention, social media, engagement behavior*