

ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang pesat saat ini memberikan solusi bagi permasalahan yang terjadi di keseharian manusia, salah satunya Gojek yang hadir sebagai solusi untuk permasalahan transportasi, dengan memanfaatkan internet untuk memudahkan masyarakat berpindah tempat. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan dalam industri transportasi online saat ini ketat, sehingga perusahaan selain harus melakukan kegiatan pemasaran, juga harus meningkatkan *value*-nya melalui *brand experience*, sehingga membantu *brand* menjadi menonjol diantara *brand* lainnya. Perusahaan juga perlu memahami seberapa kuat konsumen terikat dengan *brand* melalui pengalamannya. Sebab perspektif konsumen merupakan yang paling penting bagi perusahaan karena tidak satupun *stakeholder* yang akan mendapatkan manfaat dari *brand* bila tidak memiliki arti bagi konsumen. Persepsi konsumen yang baik mampu membuat konsumen bersedia untuk merekomendasikan *brand* kepada kerabatnya bahkan hingga menjadi tidak sensitif terhadap kenaikan harga. Dimana hal-hal tersebut mengindikasikan sebuah *brand loyalty*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegiatan pemasaran media sosial yang dirasakan konsumen dan *brand experience* Gojek melalui *Consumer-Based Brand Equity* (CBBE) terhadap *brand loyalty* Gojek. Dimana penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan tipe penyelidikan korelasional. Teknik *sampling* digunakan dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling* dan *purposive sampling*.

Penelitian ini akan dilakukan terhadap 251 responden yang pernah menggunakan layanan transportasi Gojek di Indonesia dan mengikuti media sosial Instagram Gojek. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner dengan bantuan google form. Kemudian data yang terkumpul akan diolah menggunakan SmartPLS, dan dianalisis dengan Teknik *Structural Equation Model- Partial Least Square*. Serta *Path analysis* akan digunakan untuk menganalisis model penelitian.

Kata Kunci : Pemasaran Media Sosial, *Brand Experience*, CBBE, *Brand Loyalty*, Gojek