

ABSTRAK

Industri agen perjalanan online di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam satu dekade terakhir. Sektor pariwisata yang terus berkembang tidak hanya di Indonesia namun juga di seluruh dunia membuat perkembangan online travel agent menjadi sangat pesat. Berbagai online travel agent juga terus berusaha mengembangkan fiturnya agar mampu bersaing. Salah satu online travel agent ternama di Indonesia adalah Tiket.com. Berdasarkan data, meskipun Tiket.com merupakan online travel agent pertama yang berdiri di Indonesia, namun seiring berjalannya waktu, Tiket.com tidak pernah menempati posisi teratas sebagai online travel agent pilihan utama masyarakat Indonesia. Hal ini terjadi karena ekuitas merek Tiket.com tidak sekuat pesaing utamanya yaitu Traveloka. Beberapa faktor yang mempengaruhi ekuitas merek antara lain aktivitas pemasaran melalui media sosial, kesadaran merek, dan citra merek.

Penelitian ini ditujukan pada masyarakat di Kota Semarang, kemudian pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 200 orang yang berusia di atas 17 tahun, berdomisili di Kota Semarang, dan pernah menggunakan aplikasi Tiket.com minimal satu kali. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model persamaan struktural (SEM) yang dioperasikan menggunakan AMOS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Dengan kata lain kegiatan pemasaran melalui media sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kesadaran merek, kegiatan pemasaran melalui media sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap citra merek, kesadaran merek mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap citra merek, kesadaran merek mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap ekuitas merek, dan citra merek mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap ekuitas merek. Dimana variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap ekuitas merek adalah citra merek.

Kata Kunci : Aktivitas Pemasaran Melalui Media Sosial, Kesadaran Merek, Citra Merek, Ekuitas Merek, Tiket.com, Kota Semarang