

ABSTRAK

PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*, *BRAND TRUST*, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Survei pada konsumen *Wiroto Craft Handicraft* di Kota Yogyakarta)

TEGUH IBNU ROZZAN

NIM. 141200325

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

141200325@student.upnyk.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Social Media Marketing*, *Brand Trust*, *Brand Image* terhadap *Repurchase Intention* melalui mediasi *Customer Satisfaction* pada konsumen *Wiroto Craft Handicraft* di Kota Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan *Wiroto Craft Handicraft* di Kota Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner yang disebarakan kepada responden. Responden yang dipilih adalah 105 responden yang pernah mengunjungi *website* resmi atau media sosial perusahaan *Wiroto Craft Handicraft*, serta sudah pernah melakukan pembelian produk dari *Wiroto Craft Handicraft* minimal sekali. Data yang sudah didapatkan kemudian dianalisis menggunakan software *SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) *Social Media Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, 2) *Brand Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, 3) *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, 4) *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, 5) *Social Media Marketing* berpengaruh positif dan signifikan melalui *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention*, 6) *Brand Trust* berpengaruh positif dan signifikan melalui *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention*, 7) *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan melalui *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention*.

Kata kunci: *Social Media Marketing*; *Brand Trust*; *Brand Image*; *Repurchase Intention*; *Customer Satisfaction*