

**PENGARUH DESAIN APLIKASI, TERPAAN IKLAN ONLINE DAN  
E-WOM TERHADAP PENGGUNAAN ULANG JASA GO-JEK DI KOTA  
SEMARANG YANG DI MEDIASI OLEH KEPERCAYAAN**



**TESIS**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana S2  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**Muhammad Thoyib Amali  
14030115410036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2019**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Thoyib Amali  
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 19 Januari 1993  
NIM : 14030115410036  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Komunikasi Strategis

Menyatakan bahwa tesis dengan judul **“Pengaruh Desain Aplikasi, Terpaan Iklan Online dan E-WOM terhadap Penggunaan Ulang Jasa GO-JEK Di Kota Semarang yang Dimediasi oleh Kepercayaan”** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiasi dari tesis atau karya ilmiah orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya dengan benar sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 05 April 2019

Pembuat Pernyataan



**Muhammad Thoyib Amali**

UNIVERSITAS DIPONEGORO  
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Nama : Muhammad Thoyib Amali  
NIM : 14030115410036  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Komunikasi Strategis  
Judul Tesis : Pengaruh Desain Aplikasi, Terpaan Iklan Online dan  
*E-WOM* terhadap Penggunaan Ulang Jasa GO-JEK Di  
Kota Semarang yang Dimediasi oleh Kepercayaan

Telah disetujui untuk diuji di depan dewan penguji

Semarang, 21 Januari 2019

Menyetujui

Pembimbing



Prof. Naili Farida  
**NIP. 196204121989022001**

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



**Dr. Nurul Hasfi**  
**NIP. 197908312006042001**

UNIVERSITAS DIPONEGORO  
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama : Muhammad Thoyib Amali  
NIM : 14030115410036  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Komunikasi Strategis  
Judul Tesis : Pengaruh Desain Aplikasi, Terpaan Iklan Online dan  
*E-WOM* terhadap Penggunaan Ulang Jasa GO-JEK  
Di Kota Semarang yang Dimediasi oleh Kepercayaan

Telah dipertahankan di depan dewan penguji dalam sidang ujian tesis Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro dan dinyatakan **LULUS** pada

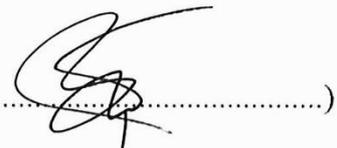
Hari : Selasa  
Tanggal : 26 Maret 2019  
Waktu : Pukul 09.00 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Jurusan Administrasi Bisnis

Mengesahkan, Dewan Penguji Tesis

**Ketua Sidang** : Bulan Prabawani, Ph.D (.....)



**Penguji I** : Dr. Widiartanto, M.AB (.....)



**Penguji II** : Prof. Naili Farida (.....)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, penulisan tesis dengan judul “Pengaruh Desain Aplikasi, Terpaan Iklan Online dan *E-WOM* terhadap Penggunaan Ulang Jasa GO-JEK Di Kota Semarang yang Dimediasi oleh Kepercayaan” ini akhirnya dapat diselesaikan dan telah dipertahankan di depan dewan penguji guna memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Diponegoro. Penelitian yang terfokus pada perilaku konsumen dalam ranah komunikasi strategis ini sendiri secara umum diharapkan mampu memberikan sumbangsi terhadap ilmu pengetahuan serta memberikan referensi pada peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin membuat penelitian pada fokus dan ranah komunikasi yang kurang lebih sama.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan pernah bisa tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini diantaranya:

1. Prof. Naili Farida selaku pembimbing yang telah memberikan arahan serta pengetahuan baru yang bagaimanapun juga membuka mata penulis tentang penelitian kuantitatif yang lebih baik.
2. Bulan Prabawani, Ph.D dan Dr. Widiartanto, M.AB selaku ketua sidang dan dosen penguji tesis yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun terhadap karya ilmiah ini.
3. Dosen-dosen Magister Ilmu Komunikasi yang tidak bisa diucapkan namanya satu-satu, terima kasih atas ilmu yang telah diajarkan selama

penulis menempuh studi di Magister Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro ini.

4. Teman-teman angkatan 8 yang sebagian besar sudah lulus, terima kasih telah memberi warna dalam ruangan kelas, tempat karaoke, warung kopi, berbagai model tempat makan dan nongkrong, hingga grup *whatsapp* yang selalau aktif 24/7.
5. Segenap sekretariat mikom yang banyak membantu dalam segala urusan akademik, penulis ucapkan banyak terima kasih.
6. Kepada keluarga penulis terutama ibu dan kakak perempuan penulis yang selalu bisa diandalkan, terima kasih banyak atas motivasi, kepercayaan dan inspirasi yang selalu berikan. *For me you guys are the definition strong independent women.*

Akhir kata penulis berharap semoga tesis yang meski masih jauh dari sempurna ini tetap berguna dan mendatangkan banyak manfaat bagi semua.

Semarang, 05 April 2019

Penulis

**Muhammad Thoyib Amali**