

**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

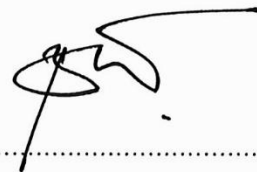
Nama : Muhammad Thoyib Amali
NIM : 14030115410036
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Komunikasi Strategis
Judul Tesis : Pengaruh Desain Aplikasi, Terpaan Iklan Online dan
E-WOM terhadap Penggunaan Ulang Jasa GO-JEK
Di Kota Semarang yang Dimediasi oleh Kepercayaan

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