

**ANALISIS PENGARUH KREATIVITAS IKLAN, KREDIBILITAS *BRAND*  
*AMBASSADOR* DAN *E-WOM* TERHADAP *BRAND LOYALTY* GRAB DI  
KOTA SEMARANG YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN**



**TESIS**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat**

**Sarjana S2**

**Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**RIKA FITRIANA**

**14030115410011**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rika Fitriana  
NIM : 14030115410011  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang saya susun dengan judul :

**Analisis Pengaruh Kreativitas Iklan, Kredibilitas *Brand Ambassador* dan  
*Electronic Word of Mouth (E-Wom)* Terhadap *Brand Loyalty* Grab di Kota  
Semarang Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari tesis atau karya ilmiah orang lain, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya dengan benar sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 30 Juni 2020  
Pembuat pernyataan,



Rika Fitriana  
NIM. 14030115410011

**UNIVERSITAS DIPONEGORO  
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TESIS**

***Analisis Pengaruh Kreativitas Iklan, Kredibilitas *Brand Ambassador* dan  
*Electronic Word of Mouth (E-Wom)* Terhadap *Brand Loyalty* Grab di Kota  
Semarang Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan***

**Disusun oleh:**

Nama : Rika Fitriana  
NIM : 14030115410011  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Komunikasi Strategis

Telah disetujui di depan tim penguji

Semarang, 30 Juni 2020

Menyetujui

Pembimbing



**Bulan Prabawani, S.Sos, MM., Ph.D**  
NIP. 197611182003122005

Mengetahui

Ketua Program Studi



**Dr. Nurul Hasfi, S. Sos, MA**  
NIP. 197908312006042001

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Nama : Rika Fitriana  
NIM : 14030115410011  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Komunikasi Strategis  
Judul : Analisis Pengaruh Kreativitas Iklan, Kredibilitas *Brand Ambassador* dan *Electronic Word of Mouth (E-Wom)* terhadap *Brand Loyalty* Grab di Kota Semarang yang Di Mediasi Oleh Kepuasan

Telah dipertahankan dalam ujian sidang tesis Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 30 Juni 2020  
Pukul : 13.00 WIB

Dan dinyatakan **Lulus**

**Ketua Sidang** : Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB

**Penguji** : Dr. Adi Nugroho, M.Si

**Pembimbing** : Bulan Prabawani, S.Sos, MM., Ph.D



*If The Plan Doesn't Work*  
***Change The Plan***  
*but Never The Goal*  
-unknown-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya selama penulis menempuh pendidikan Strata 2. Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis berjudul "Analisis Pengaruh Kreativitas Iklan, Kredibilitas *Brand Ambassador* dan *Electronic Word of Mouth (E-Wom)* terhadap *Brand Loyalty* Grab di Kota Semarang yang Di Mediasi Oleh Kepuasan" ini akhirnya dapat diselesaikan dan telah dipertahankan di depan dewan penguji guna memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak akan pernah bisa tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Bulan Prabawani, S.Sos, MM., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah berkenan untuk membimbing dan memberikan saran-saran konstruktif bagi penulis selama penyusunan tesis ini hingga selesai.
2. Dr. Nurul Hasfi, S.Sos, MA selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan saran-saran konstruktif bagi penulis dalam penyusunan tesis.
3. Dr.Widiartanto, S.Sos, M.AB dan Dr. Adi Nugroho, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran-saran konstruktif bagi penulis dalam penyusunan tesis.
4. Bapak dan Ibu dosen Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bimbingan dan berbagi ilmu kepada penulis selama menempuh studi.
5. Keluarga besar Sekretariat Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah membantu memberikan *update* informasi kegiatan akademik bagi penulis.

6. Alm.Papa dan Mama yang selalu mendukung dari awal kuliah hingga akhir. Terimakasih untuk segala *support* nya, semoga setelah ini penulis bisa mewujudkan cita-cita Alm. Papa dan Mama.
7. Suamiku, Thoriq Adiprayoga dan anakku Jagad Aqmar Prayoga yang selalu memberi semangat saat penulisan tesis. *Love you* sayang-sayangku.
8. Seluruh teman-teman Mikom 08 yang selalu ada memberi *support* dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan studi. Terutama penulis ucapkan terimakasih untuk Mba Rara, Mba Najmi, Mas Niko, Maria, Thoyib dan Mba Ririn yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Semarang, 30 Juni 2020



Rika Fitriana