

**NO: 10011566/KOM/2020**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP  
*BRAND AWARENESS* KEDAI KOPI KENANGAN PADA  
WARGA KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Kristen Petra

Oleh:

Kezia Descita R.

NRP: 51416028

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KRISTEN PETRA**

**SURABAYA**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Skripsi**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP  
*BRAND AWARENESS* KEDAI KOPI KENANGAN PADA  
WARGA KOTA SURABAYA**

Oleh:

Kezia Descita R.

NRP: 51416028

Diterima Oleh:

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 13 Juli 2020

Pembimbing 1 :

Pembimbing 2 :

Drs. Gatut Priyowidodo, M.Si., Ph.D  
NIP : 06-016

Dr. Judy Djoko W. Tjahjo, S.E., M.Si  
NIP : 68043

Ketua Tim Penguji :

Dr. Otto Bambang Wahyudi, M.Si., M.M  
NIP: 68050

Ketua Program Studi:



Daniel Budiana, S. Sos., M.A  
NIP: 10-016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kesempatan, penyertaan dan berkat yang diberikan, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.

Selama proses pengerjaan penelitian skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak pengalaman dan pelajaran yang berharga. Selesaiannya tugas akhir ini tidak terlepas dari segala dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, antara lain:

1. Untuk Jerry Widjanarko dan Suzana Argentine Walandouw selaku orang tua peneliti yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moril dan material, memberikan motivasi serta nasihat dari awal masa perkuliahan, terutama pada saat menjalani proses pengerjaan skripsi.
2. Drs. Gatut Priyowidodo, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan waktu, serta berbagi ilmu dan pengalaman. Terima kasih untuk setiap masukan dan arahan yang diberikan kepada peneliti selama menyusun skripsi.
3. Dr. Judy Djoko W. Tjahjo, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membantu dan membimbing dalam setiap proses pengerjaan, melalui berbagai saran dan dukungan moril yang sangat berharga bagi peneliti. Terima kasih untuk setiap waktu, tenaga dan pikiran yang diberikan selama penyusunan skripsi.
4. Dr. Otto Bambang Wahyudi, M.Si., M.M dan Vita Monica, S.Sos., M.Med.Kom. selaku dosen penguji yang telah terbuka untuk bertukar pikiran dan memberikan saran terkait penelitian ini.
5. Chory Angela Wijayanti, S. Sos., M.Si, selaku dosen wali yang senantiasa memberikan arahan sewaktu peneliti menjadi mahasiswa di UK Petra.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen dan Staf dari Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pembelajaran berharga, baik secara *hard skill* maupun *soft skill*.

7. Marco Nugroho dan Lois Nathania selaku sahabat baik peneliti selama masa perkuliahan yang selalu sabar setia menemani, menyediakan waktu, memberikan bantuan serta tidak pernah lelah dalam memberikan semangat dan dukungan pikiran positif kepada peneliti.
8. Bala-bala grup (Aveline Catherine, David Irawan, Joanna Kusumadewi dan Lois Nathania), Florencia Fortuna, Dina Tinezia dan Sophia Juliati yang menjadi *partner* bertukar pikiran dan diskusi selama bimbingan skripsi.
9. Aquilla Bagus, Feliz Tampubolon, Daniswara Kusuma, William Joseph dan Jason Marciano Effendy selaku teman SMP dan SMA peneliti yang telah memberikan dukungan, menghibur dan setia mendengarkan cerita peneliti mengenai tugas akhir ini.
10. Teman seperjuangan selama perkuliahan, yaitu Sellina Tanya, Ribka Kinanti, Lita Sanjulya, Melina Yanti, Yohana Suwanto, Crisientia Pranata dan Chessie Churchill yang telah saling mendukung dan memberikan semangat.
11. Kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini, namun tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari jika penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti bersedia menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menunjang perbaikan dan pengembangan penulisan selanjutnya.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan dan bantuan yang Anda berikan. Semoga penelitian skripsi ini dapat membawa manfaat dan menambah wawasan bagi rekan-rekan pembaca.

Surabaya, 13 Juli 2020

Kezia Descita R.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan di bawah ini,  
saya:

Nama : Kezia Descita R.

NRP : 51416028

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Terhadap *Brand Awareness* Kedai Kopi Kenangan Pada Warga Kota Surabaya, beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 13 Juli 2020

Yang menyatakan



( Kezia Descita R. )