



**PENGARUH *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI OVO DI  
JABODETABEK**

**SKRIPSI**

Qodriyatun Nissa Fahrizal  
2019021149

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2023

**PENGARUH *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI OVO DI  
JABODETABEK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang  
(Manajemen) pada Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

QODRIYATUN NISSA FAHRIZAL

2019021149

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA

2023

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PENGARUH E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION  
PADA PENGGUNA APLIKASI OVO DI JABODETABEK**

**Nama** : Qodriyatun Nissa Fahrizal  
**NIM** : 2019021149  
**Program Studi** : Manajemen

Telah diperiksa dan setuju untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar sarjana Manajemen strata satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 9 Juni 2023

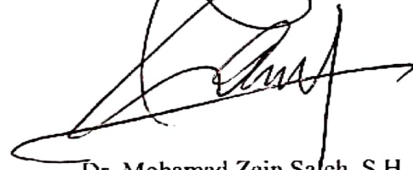
Menyetujui :

**Pembimbing Utama**



Mohamad Trio Febriantoro, S.E., M.M

**Pembimbing Pendamping**



Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M

**Kepala Program Studi**



Dr. Yohanes Totok Suyoto S.S., M.Si, CPMA

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI OVO DI JABODETABEK

#### SKRIPSI

Oleh :

Qodriyatun Nissa Fahrizal

2019021149

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal : Pabe, 21 Juni 2023

Pembimbing Utama :

Mohammad Trio Febrivatoro S.E., M.M.  
NIP. 08.0722.015

Tanda Tangan

Tanggal

21/06/2023

Pembimbing Pendamping :

Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.  
NIP. 08.1022.26

[Signature]

21/6/2023

Dosen Penguji 1 :

Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.,  
CPMA  
NIP. 08.0818.016

[Signature]

21/06-2023

Dosen Penguji 2 :

Zulkifli, S.E., M.M.  
NIP.08.0122.002

[Signature]

21/06-2023

Mengetahui :

Kepala Program Studi

[Signature]

Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.,  
CPMA  
NIP. 08.0818.016  
Tanggal : 21 Juni 2023

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis

[Signature]

Drs. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D  
NIP. 08.0920.027  
Tanggal : 21 Juni 2023

**SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS  
SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK  
CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan dibawah ini: *Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi OVO Di Jabodetabek*

Nama Mahasiswa : Qodriyatun Nissa Fahrizal  
NIM : 2019021149  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (online) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 26 Juni 2023



Nama : Qodriyatun Nissa Fahrizal

NIM : 2019021149

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “PENGARUH *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI OVO DI JABODETABEK” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana (S.M) Strata Satu pada Program Studi (Manajemen), Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Clara Evi Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya.
3. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA. selaku Kepala Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dr. Dipl.-Ing., Dr. Rachman Sjarief, MM., M.Si., SH., MH. selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya.
5. Bapak selaku Dr. (cand) Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M. Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing Pendamping Pada Penyusunan Skripsi.
6. Kepada orang tua dan seluruh keluarga yang telah mendukung.
7. Kepada Inda, Aloy, Agis, Indri, Aldina, Chaca, Sasa, Rania, Helen, Thalia, Retno, Gaby, Muhafillah, dan semua teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat pada penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan,

Penulis