

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS BERDASARKAN *RATING* DAN ULASAN PENGGUNA
APLIKASI *JENIUS* DI *GOOGLE PLAY STORE***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Diajukan oleh:

RISMA DWI INDAH KARLINA

NPM: 2261201003177



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Risma Dwi Indah Karlina
Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003177
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap
Loyalitas Berdasarkan *Rating* dan Ulasan Pengguna
Aplikasi *Jenius* di *Google Play Store*

Pasuruan, 30 Juli 2026

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M.)



(Pramita Sukma Wardani, S.E., M.S.A.)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Pada tanggal 30 Juli 2026.

TIM PENGUJI :

- | | |
|--|--------------------|
| 1. Dra. Sri Hastari, M.M. | 1. Ketua..... |
| 2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M. | 2. Sekretaris..... |
| 3. Pramita Sukma Wardani, S.E., M.S.A. | 3. Anggota..... |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.

**SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT
(ORISINALITAS)**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risma dwi Indah Karlina

NPM : 2261201003177

Alamat : Baledono RT 01 RW 03, Kelurahan Baledono, Kecamatan Tosari,
Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur.

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

"Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Berdasarkan Rating dan Ulasan Pengguna Aplikasi *Jenius* Di *Google Play Store*". Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis, ataupun Disertasi. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 30 Juli 2026

Yang Membuat



Risma Dwi Indah Karlina

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Risma Dwi Indah Karlina

Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003177

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl Lahir : Pasuruan, 10 Januari 2003

Alamat : Baledono RT 01 RW 03, Kelurahan Baledono,
Kecamatan Tosari, Kabupaten Pasuruan, Jawa
Timur.

Nama Orang Tua (ayah) : Muhammad Munir
(ibu) : Sukarlin

Riwayat Pendidikan :

Tahun 2015 : Lulus SDN Baledono 1 Kabupaten Pasuruan

Tahun 2018 : Lulus SMPN 6 Kota Pasuruan

Tahun 2021 : Lulus SMKN 1 Kota Pasuruan

Tahun 2022 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Aktif Universitas
Merdeka Pasuruan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Serta sholawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah menunjukkan jalan kebenaran yakni agama islam. Atas rahmat dan ridho Allah jugalah peneliti dapat menyelesaikan penelitian dalam penulisan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Berdasarkan *Rating* dan Ulasan Pengguna Aplikasi *Jenius* Di *Google Play Store*"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Universitas Merdeka Pasuruan.

Penulis skripsi tidak terlepas dari berbagai kesulitan dan hambatan. Namun, berkat dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran dalam penyusunan skripsi. Segala pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud tanpa izin dan ridha-Nya.
2. Dr. Muhammad Misdram, S.Kom., M.Kom., selaku Rektor Universitas, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan hingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan dukungan serta fasilitas selama penulis menempuh pendidikan.

4. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M. Selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, memberikan kritik, saran, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Pramita Sukma Wardani, S.E., M.S.A., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih atas kesabaran dan ketelitian dalam membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak tercinta Muhammad Munir yang telah menjadi sosok panutan, pelindung, sekaligus penyemangat terbesar dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas setiap tetes keringat, kerja keras, pengorbanan, doa, dan kasih sayang yang diberikan tanpa pernah mengharapkan balasan. Terima kasih telah mengajarkan arti perjuangan, tanggung jawab, dan keteguhan hati. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud kecil dari rasa bangga yang dapat penulis persembahkan untuk Bapak atas segala pengorbanan yang telah diberikan selama ini.
7. Teruntuk wanita favoritku, Surgaku ibu tercinta Sukarlin, perempuan paling hebat dan sabar dalam hidup penulis. Terima kasih atas cinta yang tidak pernah berkurang, doa yang tidak pernah putus di setiap sujud, ibu maaf jika penulis tidak pernah mengatakan perasaannya kepadamu. Melihatmu meskipun tidak bisa setiap hari itupun penulis sangat bahagia, pelukan yang selalu menguatkan di setiap pertemuan, serta masakan yang senantiasa penulis nantikan. Terima kasih telah menjadi tempat pulang terbaik di setiap rasa lelah dan selalu

meyakinkan penulis bahwa semua akan indah pada waktunya. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya kasih sayang dan pengorbanan Ibu. Semoga setiap langkah yang penulis capai menjadi kebahagiaan dan kebanggaan untukmu.

8. Seluruh keluarga besar saya. Terima kasih banyak atas semua doa, dukungan serta memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk seseorang yang sangat berarti di kehidupan penulis, memiliki beribu cara sendiri untuk membahagiakanku, seorang yang memiliki tinggi badan 170cm memiliki mata yang tegas dengan ciri khasnya yaitu calon suamiku Mas Ainul Wafiq. Terima kasih atas doa, kesabaran, perhatian, dukungan, dan waktu yang selalu ada untuk penulis. Tatapanmu yang teduh namun penuh ketegasan selalu menghadirkan rasa tenang, sementara sikapmu yang penuh tanggung jawab mengajarkan arti keteguhan dalam menghadapi setiap tantangan. Terima kasih telah menjadi pacar, sahabat, teman sekaligus penyemangat dalam setiap langkah. Kita wujudkan traveling keliling Indonesia sebelum masa tua ya. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga setiap langkahmu, memudahkan segala ikhtiar kita, menjadikan kita jodoh dunia akhirat dan mempertemukan kita pada masa depan yang penuh keberkahan sebagaimana yang selalu kita semogakan bersama.
10. Teruntuk Sahabat penulis Dede dan Bestie, terima kasih untuk kehadiran kalian yang selalu merayakan hal-hal kecil bersama itu sangat berarti bagi penulis dan terima kasih sampai saat ini menjadi sahabat yang sangat best bagi penulis

semoga sampai tua nanti kita selamanya menjadi sahabat ya dan kita harus mewujudkan wacana yang dulu kita bicarakan yaa wehehehe.

11. Teruntuk teman-teman seperjuanganku yang sangat berarti Nopi, Sapa, Serai, Kuepay, dan Salmon, yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih atas setiap tawa, canda, cerita, bantuan, dan semangat yang selalu diberikan. Terima kasih telah hadir bukan hanya sebagai teman, tetapi juga sebagai keluarga yang saling menguatkan dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan. Semoga kebersamaan yang telah terjalin menjadi kenangan indah yang tidak akan pernah terlupakan dan kita harus tetap berkumpul meskipun nanti kita sudah ada kesibukan masing-masing yaa.
12. Para musisi Jawa, yang karya-karyanya telah menemani dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena melalui lantunan lagu-lagu yang penuh makna telah menjadi teman di setiap langkah hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan berkacamata dengan gaya khasnya yang memiliki mimpi yang tinggi, namu sering kali sulit ditebak isi pikirannya. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Risma Dwi Indah Karlina, anak kedua yang sedang beranjak usia 24 tahun yang dikenal dengan nama Ros dan Gemol terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan. Terima kasih telah berani menghadapi setiap tantangan, melewati rasa takut, kecewa, lelah, dan air mata yang mungkin tidak pernah diketahui orang lain. Terima kasih karena tidak menyerah, meskipun

berkali-kali merasa ingin berhenti. Terima kasih telah mempercayai bahwa setiap langkah kecil tetap berarti, dan setiap proses yang dijalani akan membawa pada tujuan yang indah. Skripsi ini bukan hanya tentang memperoleh gelar sarjana, tetapi juga menjadi bukti bahwa kamu mampu melewati setiap proses dengan penuh kesabaran, doa, dan perjuangan. Semoga pencapaianmu ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan pengingat bahwa tidak ada usaha yang akan mengkhianati hasil.

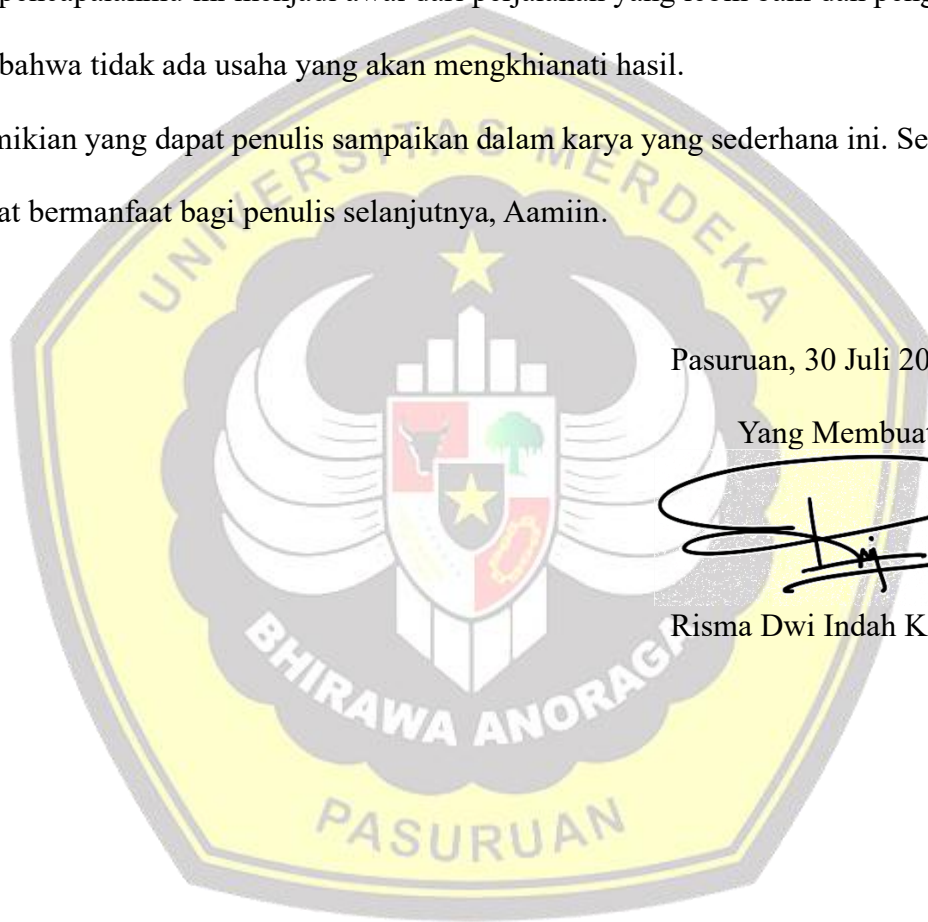
Demikian yang dapat penulis sampaikan dalam karya yang sederhana ini. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis selanjutnya, Aamiin.

Pasuruan, 30 Juli 2026

Yang Membuat



Risma Dwi Indah Karlina



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS)	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	11
C. TUJUAN PENELITIAN.....	11
D. KEGUNAAN PENELITIAN.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Loyalitas Pelanggan.....	15
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
2. Jenis – Jenis Loyalitas Pelanggan	16
3. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	17
4. Indikator loyalitas Pelanggan	18
B. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	18

1. Pengertian Kepercayaan (<i>Trust</i>)	18
2. Aspek Kepercayaan dalam Layanan <i>Digital</i>	19
3. Indikator Kepercayaan	21
C. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	22
1. Pengertian Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	22
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	23
3. Indikator Kepuasan Pengguna <i>Jenius</i>	24
D. <i>Rating</i> dan Ulasan Pengguna di <i>Google play store</i>	24
1. Pengertian <i>Rating</i>	24
2. Pengertian Ulasan.....	25
3. Peran <i>Rating</i>	25
4. Peran Ulasan.....	26
5. Sistem <i>Rating</i> di <i>Google play store</i>	26
6. Sistem Ulasan di <i>Google play store</i>	26
7. Hubungan <i>Rating</i> dan Ulasan dengan Kepercayaan dan Kepuasan...	27
E. Hubungan Antar Variabel.....	28
1. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	28
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	28
3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	29
F. PENELITIAN TERDAHULU.....	30
G. KERANGKA KONSEPTUAL.....	35
H. HIPOTESIS.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Definisi Operasional Variabel	37
1. Variabel Terikat (Dependen Variable)	37
2. Variabel Bebas (Independent Variable)	38
B. Jenis Penelitian.....	40
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	41

D. Lokasi Penelitian.....	41
E. Populasi dan Sampel.....	42
1. Populasi	42
2. Sampel.....	43
3. Jenis Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Teknik Pengolahan Data	48
1. <i>Editing</i> (Pemeriksaan Data)	48
2. <i>Coding</i> (Pemberian Kode).....	49
3. <i>Entry Data</i> (Pemasukan Data).....	49
4. <i>Cleaning</i> (Pembersihan Data)	49
H. Uji Instrumen	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
I. Teknik Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif.....	51
2. Uji Asumsi Klasik	53
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4. Analisis Koefisien Determinasi.....	55
5. Pengujian Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Objek Penelitian	58
B. HASIL PENELITIAN.....	60
1. Uji Instrumen Penelitian.....	60
2. Analisis Deskriptif.....	63
3. Uji Asumsi Klasik	74
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
C. Pembahasan Hasil Penelitian	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perkembangan Pengguna Aplikasi <i>Jenius</i> di Indonesia Tahun 2022 – 2025	
.....	2
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 5 Hasil Analisis Deskriptif Responden Jenis Kelamin.....	63
Tabel 6 Hasil Analisis Deskriptif Responden Usia	63
Tabel 7 Hasil Analisis Deskriptif Responden Domisili.....	64
Tabel 8 Hasil Analisis Deskriptif Responden Menggunakan Aplikasi <i>Jenius</i>	65
Tabel 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	66
Tabel 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan	69
Tabel 11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	71
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 14 Hasil Uji Linearitas	77
Tabel 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	78
Tabel 16 Hasil Uji Hipotesis (Koefisien Determinan)	79
Tabel 17 Hasil Uji Hipotesis (Uji F)	80
Tabel 18 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Rating</i> Dan Ulasan Pada Aplikasi <i>Jenius</i>	3
Gambar 2 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3 Objek Penelitian	58
Gambar 4 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	74
Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedasitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Jadwal Penelitian

Lampiran 3. Tabulasi Data

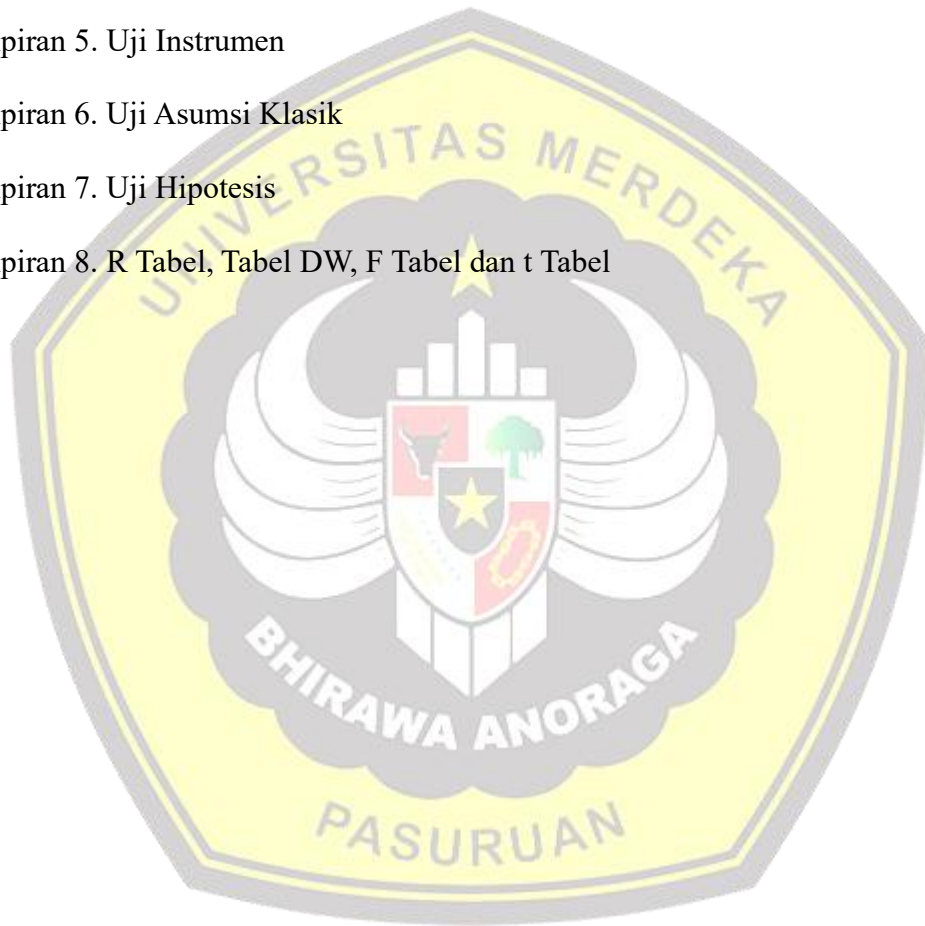
Lampiran 4. Uji Deskriptif

Lampiran 5. Uji Instrumen

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Uji Hipotesis

Lampiran 8. R Tabel, Tabel DW, F Tabel dan t Tabel



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS BERDASARKAN *RATING* DAN ULASAN PENGGUNA
APLIKASI *JENIUS* DI *GOOGLE PLAY STORE***

**Risma Dwi Indah Karlina¹, A. Ratna Pudyaningsih², Pramita Sukma
Wardani³**

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

²³Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pasuruan

E-mail: rismakarlina0101@gmail.com¹, ratnahend@gmail.com²,
pramita.sw@gmail.com³

ABSTRAK

Persaingan layanan perbankan *digital* yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Namun, masih ditemukannya *rating* dan ulasan negatif pada aplikasi *Jenius* di *Google play store* menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi *Jenius*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 70 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS. Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 3,977 + 0,045X_1 + 0,755X_2$, yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan, baik secara simultan maupun parsial, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,598 menunjukkan bahwa 59,8% variasi loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan dan kepuasan, sedangkan 40,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pelanggan serta memperluas objek penelitian dan jumlah sampel agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan, *Jenius*, Google Play Store.