



PENGARUH *USABILITY*, *E-SATISFACTION* DAN *E-SECURITY* TERHADAP *E-LOYALTY* PENGGUNA *MOBILE INSTANT MESSAGING WHATSAPP*

The Influence of Usability, E-Satisfaction and E-Security on E-Loyalty of WhatsApp Mobile Instant Messaging Users

Ratna Yulis Teaningrum
212010200154

Dosen Pembimbing
Alshaf Pebrianggara, S.E., M.M

Dosen Penguji 1
Mas Oetarjo, S.E.MM. BKP

Dosen Penguji 2
Lilik Indayani, Dra. MM

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Januari 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Usability, E-Satisfaction Dan E-Security Terhadap E-Loyalty Pengguna Mobile Instant Messaging Whatsapp
The Influence of Usability, E-Satisfaction and E-Security on E-Loyalty of WhatsApp Mobile Instant Messaging Users

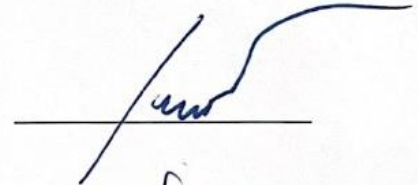
Nama Mahasiswa : Ratna Yulis Teaningrum
NIM : 212010200154

Disetujui oleh

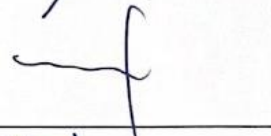
Dosen Pembimbing
Alshaf Pebrianggara, SE., MM
NIDN. 0701029103



Dosen Penguji 1
Mas Oetarjo, S.E. MM. BKP
NIDN. 0702036207



Dosen Penguji 2
Lilik Indayani, Dra. MM
NIDN. 0706036301



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Mochamad Rizal Yulianto, SE., M.M
NIDN. 0716078804




Dekan
Dr. Poppy Febriana S.Sos., M.Med,KOM
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian

(21 / 01 / 2025)

Tanggal Lulus

(/ /)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN.....	4
II. LITERATURE REVIEW	6
III. METODE	8
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	9
V. SIMPULAN.....	14
UCAPAN TERIMA KASIH.....	14
REFERENSI.....	16

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Ratna Yulis Teaningrum
NIM : 212010200154
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Alshaf Pebrianggara, SE., MM
NIK/NIP : 0701029103
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh *Usability*, *E-Satisfaction* Dan *E-Security* Terhadap *E-Loyalty*
Pengguna *Mobile Instant Messaging Whatsapp*
Kata Kunci : *Usability*, *E-Satisfaction*, *E-Security*, *E-Loyalty*

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Alshaf Pebrianggara, SE., MM)
NIDN. 0701029103

Sidoarjo, (14/01/2025)
Mahasiswa



(Ratna Yulis Teaningrum)
NIM. 212010200154

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "**Pengaruh Usability, E-Satisfaction Dan E-Security Terhadap E-Loyalty Pengguna Mobile Instant Messaging Whatsapp**" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum 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 karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, Januari Tahun 2025



Ratna Yulis Teaningrum
NIM. 212010200154