

**PENGARUH LAYANAN KEAMANAN YANG DITAWARKAN OLEH
PT. INTAN PRAMADITA MALANG TERHADAP KEPUASAN
CUSTOMER INSTANSI PENGGUNA**

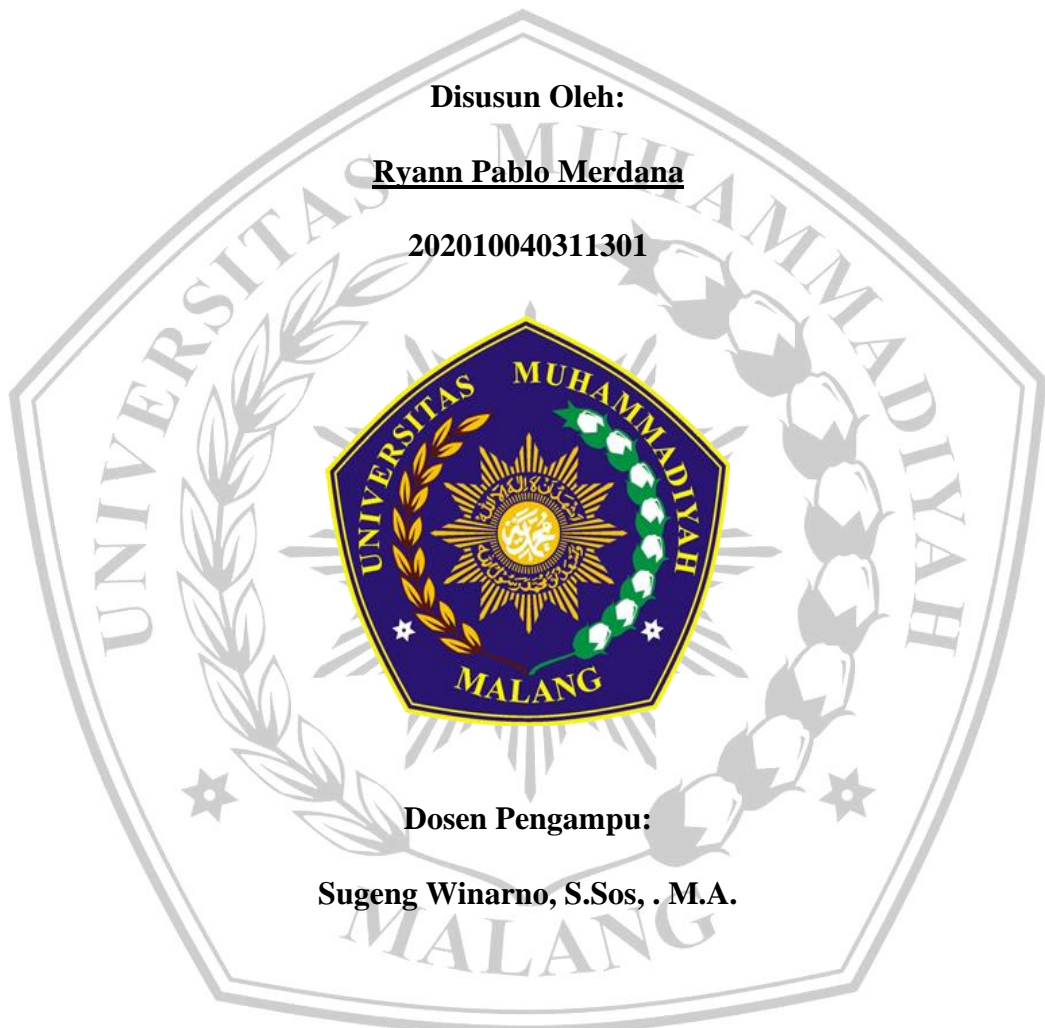
SKRIPSI

Sebagai Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun Oleh:

Ryann Pablo Merdana

202010040311301



Dosen Pengampu:

Sugeng Winarno, S.Sos, . M.A.

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN KEAMANAN YANG DITAWARKAN OLEH PT.
INTAN PRAMADITA MALANG TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER
INSTANSI PENGGUNA**

Diajukan Oleh :

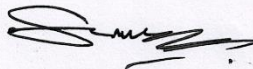
RYANN PABLO MERDANA

202010040311301

Telah disetujui

Kamis / 10 Juli 2025

Pembimbing I



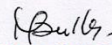
Sugeng Winarno, S. Sos, MA

Wakil Dekan I



Nasrullah Khairur Rijal, S.IP.,M.Hub.Int.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Nasrullah, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RYANN PABLO MERDANA

202010040311301

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

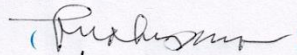
Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi

Kamis, 10 Juli 2025

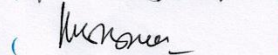
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

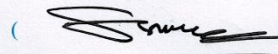
1. **Budi Suprpto, M.Si, Ph.D**

()

2. **Zen Amirudin, S. Sos, M.MedKom**

()

3. **Sugeng Winarno, S. Sos, MA**

()

Mengetahui

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin Kholil Rijal, S.IP.,M.Hub.Int.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Ryann Pablo Merdana

NIM : 202010040311301

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

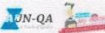
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan Customer Instansi Pengguna

Disetujui,
Pembimbing

(Sugeng Winarno S.Sos., M.A.)

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 561 253 (Hunting)
F: +62 341 480 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 531 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tigomas No 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/(bulan daftar sidang dalam romawi)/(tahun daftar sidang)

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama : Ryann Pablo Merdana
No. Induk Mahasiswa : 202010040311301
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan Customer Instansi Pengguna

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan **Siap Diuji**. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang, 19 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Sugeng Winarno S.Sos., M.A.



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutami No 188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 660

Kampus III
Jl. Raya Togomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 319 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS KULIAH



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/VI/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa:

NAMA : Ryann Pablo Merdana
NIM : 202010040311301
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Adalah benar-benar telah menyelesaikan semua mata kuliah pada program S-1 pada semester 10 tahun akademik 2024 / 2025 dan dinyatakan **BEBAS KULIAH**

Demikin surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 19 Juni 2025

a.n Dekan

Ketua Program Studi

(Nasrullah, S.Sos, M.Si.)



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 148 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 319 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG

PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI DENGAN JUDUL:

PENGARUH LAYANAN KEAMANAN YANG DITAWARKAN OLEH PT. INTAN PRAMADITA MALANG TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER INSTANSI PENGGUNA

Oleh:

Nama : Ryann Pablo Merdana

NIM : 202010040311301

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 19 Juni 2024

Pembimbing I/Promotor

(Sugeng Winarno S.Sos., M.A.)

NIP. 10399110354



(* Coret yang tidak perlu



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutarni No 158 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 145 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tigomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 319 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Pada Hari Jumat, 15 November 2024, Telah Dilaksanakan Seminar Proposal:

1.	Nama Peneliti	Ryann Pablo Merdana
2.	NIM	202010040311301
3.	Konsentrasi Studi	Ilmu Komunikasi, Peminatan Jurnalistik
4.	Judul Skripsi	Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan Customer Instansi Pengguna
5.	Dosen Pembimbing	Sugeng Winarno S.Sos., M. A.

Seminar Proposal dilakukan secara luring, dihadiri oleh Dosen Pembimbing beserta audiens berjumlah 14 Mahasiswa (Presensi Terlampir). Penyajian dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS

Malang, 15 November 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Kaprodi Ilmu Komunikasi



Sugeng Winarno S.Sos., M.A.



Nasrullah, S.Sos., M.Si.

LAMPIRAN BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL







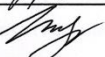

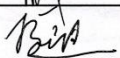

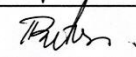



DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Nama : Ryann Pablo Merdana

NIM 202010040311301

Hari/Tanggal : Jumat, 15 November 2024

Tempat : GKB 1, Ruang 604

No	Nama	NIM	TTD
1.	Aldi Modhamad Rahadian	202010040311352	
2.	Izzatul Haq Kurniawati	202010040311355	
3.	Adisti P	202010040311344	
4.	Eka Yuda Permana	202010040311295	
5.	Vriovizard Amirul U	202010040311462	
6.	Fasshola Al Ghiffari	202110040311389	
7.	Fathoni Arsyah R	202110040311237	
8.	Raflyanto Akbar S.	202110040311057	
9.	Bryan Sarwara F	202110040311498	
10.	Ardila Maulina	202110040311381	
11.	Alyza Tsabita Khaeruddin	202110040311459	
12.	Nur Hauza	202010040311607	
13.	Rinz Annisa'	202110040311076	
14.	Nabila Nadyatma	202110040311072	
15.			
16.			

17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			

Malang, 15 November 2024


Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Sugeng Winarno S.Sos, M.A.

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

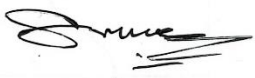
1. Nama : Ryann Pablo Merdana
2. NIM : 202010040311301
3. Jurusan : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan Customer Instansi Pengguna
6. Pembimbing : Sugeng Winarno S.Sos., M.A.
7. Kronologi Bimbingan :

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
12/09/2024	Mengajukan judul proposal mengenai "Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan Customer"	
20/09/2024	ACC Judul Skripsi	
14/10/2024	Bimbingan Draft Proposal Skripsi Bab 1-3	
18/10/2024	Bimbingan Revisi Naskah Proposal Skripsi Bab 1-3	
04/11/2024	ACC Seminar Proposal	
15/11/2024	Seminar Proposal	
24/12/2024	Bimbingan Naskah Proposal Skripsi Bab 4 dan 5	
14/01/2025	Revisi Naskah Proposal Skripsi Bab 4 dan 5	
11/02/2025	Bimbingan Naskah Proposal Skripsi Bab 1-5	

25/02/2025	Revisi Naskah Proposal Skripsi Bab 1-5	
15/05/2025	Bimbingan Naskah Proposal Skripsi Bab 3, 4 dan 5	
22/05/2025	Revisi Naskah Proposal Skripsi Bab 3, 4 dan 5	
03/06/2025	ACC Seminar Hasil	
13/06/2025	Seminar Hasil	

Malang, 18 Juni 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Sugeng Winarno S.Sos M.A.

BERITA ACARA SEMINAR HASIL

BERITA ACARA SEMINAR HASIL

Pada Hari Jumat, 13 Juni 2025, Telah Dilaksanakan Seminar Hasil:


1.	Nama Peneliti	Ryann Pablo Merdana
2.	NIM	202010040311301
3.	Konsentrasi Studi	Ilmu Komunikasi, Peminatan Jurnalistik
4.	Judul Skripsi	Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan Customer Instansi Pengguna
5.	Dosen Pembimbing	Sugeng Winarno S.Sos., M. A.
6.	Dosen Penguji	Budi Suprpto, M.Si, Ph.D

Seminar Hasil dilakukan secara daring melalui Zoom dengan tautan link:

<https://us06web.zoom.us/j/82558534795?pwd=Wt3UllFVJi0kdbU9rGtDQK6Qv5nAYK.1>

Dihadiri oleh Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji beserta audiens berjumlah 12 Mahasiswa (Presensi Terlampir). Penyajian dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Sugeng Winarno S.Sos, M.A.

Malang, 13 Juni 2025
Dosen Penguji



Budi Suprpto, M.Si, Ph.D

Kaprodi Ilmu Komunikasi



Nasrullah, S.Sos, M.Si

LAMPIRAN BERITA ACARA SEMINAR HASIL

DAFTAR HADIR PESERTA HASIL

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Nama : Ryann Pablo Merdana

NIM : 202010040311301

Hari/Tanggal : Jumat, 13 Juni 2025

Tempat : Daring

No	Nama	NIM	Instansi
1.	Vriovizard Amirul Urzaiz	202010040311462	Universitas Muhammadiyah Malang
2.	Wahyu Puspita Sari	220105110067	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3.	Ardila Maulina	202110040311381	Universitas Muhammadiyah Malang
4.	Anugerah Febrian Adhira Mulya	202010040311305	Universitas Muhammadiyah Malang
5.	Alyza Tsabita Khaeruddin	202110040311159	Universitas Muhammadiyah Malang
6.	Eka Yuda Permana	202010040311295	Universitas Muhammadiyah Malang
7.	Nur Haliza	202010040311607	Universitas Muhammadiyah Malang
8.	Raflyanto Akbar S.	202110040311057	Universitas Muhammadiyah Malang
9.	Adisti P.	202010040311344	Universitas Muhammadiyah Malang
10.	Rina Anissa	202110040311076	Universitas Muhammadiyah Malang
11.	Bryan Sarwara F.	202110040311498	Universitas Muhammadiyah Malang
12.	Aldi Mohammad Rahadian	202010040311352	Universitas Muhammadiyah Malang

ABSTRAK

ABSTRAK

Ryann Pablo Merdana, 202010040311301 Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan *Customer* Instansi Pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan keamanan yang ditawarkan oleh PT. Intan Pramadita Malang terhadap kepuasan *customer* instansi pengguna, hingga seberapa besar kontribusi layanan keamanan dalam mencegah adanya ancaman kehilangan kepercayaan yang berdampak pada kepuasan *customer* instansi pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Total Sampling*, karena populasi dijadikan responden sebagai sampel penelitian.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian memiliki nilai korelasi lebih dari 0,580 dinyatakan valid. Uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* menghasilkan angka sebesar 0,944 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel. Selanjutnya, hasil analisis inferensial menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara layanan keamanan dan kepuasan *customer*, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara layanan keamanan dan kepuasan *customer*. Hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan bahwa pengaruh layanan keamanan terhadap kepuasan *customer* instansi pengguna sebesar 33,6%.

Dalam penerapannya, dengan memberikan pelatihan berkala kepada tenaga keamanan, meningkatkan profesionalisme personel, dan membangun komunikasi yang efektif hingga responsif kepada pihak instansi pengguna layanan.

Kata kunci: *pengaruh, layanan keamanan, pt. intan pramadita malang, kepuasan customer*

Malang, 19 Juni 2025

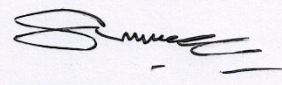
Peneliti,



Ryann Pablo Merdana

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Sugeng Winarno S.Sos, M.A.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ryann Pablo Merdana
NIM : 202010040311301
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan Customer Instansi Pengguna adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Ryann Pablo Merdana




Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 480 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutami No 188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 050

Kampus III
Jl. Raya Togomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 319 (Hunting)
F: +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id


SERTIFIKAT PLAGIASI

 PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI Tanda Terima
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG Plagiasi

Nama : RYANN PABLO M.
NIM : 2020 - 301

Hasil Plagiasi: ^{25/6} ^{28/6}

BAB I	3					BAB IV	0				
BAB II	10					BAB V	23	5			
BAB III	32	15				BAB VI					

Malang, 28 Juni 2023
Admin Plagiasi Prodi,

PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada umat manusia dan tempat terbaik bagi hamba-Nya. Berkat kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Keamanan Yang Ditawarkan Oleh PT. Intan Pramadita Malang Terhadap Kepuasan *Customer* Instansi Pengguna” dengan baik.

Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yang harus diselesaikan oleh mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang agar memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Keberhasilan tersebut dapat penulis capai berkat adanya dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan memberikan penghargaan kepada beberapa pihak yang telah membantu mensukseskan penulisan skripsi ini:

1. Kedua orang tua, Bapak Candra Yuharmin dan Ibu Mersi Susanty yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, doa, nasihat, serta kesabarannya.
2. Bapak Sugeng Winarno, S.Sos, . M.A., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan arahan, masukan, sarannya selama penulisan skripsi dan selalu mendukung tiada henti. Sehingga, penelitian ini dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.
3. Bapak Anton Kurniawan sebagai pemilik perusahaan PT. Intan Pramadita yang telah memberikan tempat peneliti untuk melaksanakan penelitian. Serta, Bapak Fajar Ramadhan sebagai koordinator PT. Intan Pramadita yang telah memberikan masukan dan saran dari ketiga instansi pengguna yang menggunakan layanan keamanan PT. Intan Pramadita Malang.
4. Seluruh teman Ilmu Komunikasi angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan dan semangat.
5. Serta semua rekan dekat peneliti yang telah membantu, memberikan semangat, doa, dan menghibur peneliti selama proses penulisan skripsi.

Harapan peneliti semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan sumbangsih pikiran atau wawasan untuk penelitian selanjutnya.

Malang, 19 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	II
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	IV
SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI.....	V
SURAT KETERANGAN BEBAS KULIAH	VI
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI.....	VII
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL.....	VIII
LAMPIRAN BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL.....	IX
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	XI
BERITA ACARA SEMINAR HASIL	XIII
LAMPIRAN BERITA ACARA SEMINAR HASIL.....	XIV
ABSTRAK	XV
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	XVI
SERTIFIKAT PLAGIASI.....	XVII
KATA PENGANTAR	XVIII
DAFTAR GAMBAR	XXIV
DAFTAR TABEL.....	XXV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Layanan Keamanan Terhadap Kepuasan <i>Customer</i> Instansi Pengguna	4
1.1.2 Fase Peningkatan dan Penurunan Layanan Keamanan (<i>Outsourcing</i>)	5
1.1.3 Kinerja Pelayanan Keamanan (<i>Outsourcing</i>)	6
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Layanan Keamanan.....	10
2.2.2 Kepuasan <i>Customer</i>	11

2.2.3 Komunikasi Organisasi.....	12
2.2.4 Komunikasi Pemasaran.....	12
2.2.5 Unsur-Unsur Komunikasi.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	14
2.4 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III.....	16
METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Metode Penelitian.....	16
3.2 Sumber Data.....	17
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.6 Teknik Analisis Data.....	18
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	18
3.6.2 Statistik Inferensial.....	18
3.6.3 Skala Interval.....	19
3.6.4 Koefisien Determinasi.....	20
3.6.5 Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	20
3.6.6 Uji Regresi Linier Sederhana.....	21
3.6.7 Uji F.....	21
3.7 Uji Keabsahan Data.....	22
BAB IV.....	23
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Hasil.....	23
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	24
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	24
4.1.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	25
4.1.4 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	26
4.1.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	27
4.1.6 Hasil Uji F.....	28
4.2 Pembahasan.....	28
4.2.1 Pengaruh Layanan Keamanan PT. Intan Pramadita Terhadap Kepuasan Pelanggan Instansi Pengguna.....	29

4.2.2 Pengaruh Layanan Keamanan Dalam Mencegah Adanya Ancaman Kehilangan Kepercayaan Terhadap Kepuasan <i>Customer</i> Instansi Pengguna	29
4.2.3 Penyesuaian Temuan Teori Layanan Keamanan.....	30
4.2.4 Peran Komunikasi Organisasi Dalam Kepuasan <i>Customer</i>	31
4.2.5 Pembahasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	31
4.2.6 Kontribusi Signifikan Terhadap Loyalitas Jangka Panjang.....	33
4.2.7 Analisis Variabel Layanan Keamanan (X)	33
4.2.8 Analisis Variabel Kepuasan <i>Customer</i> (Y).....	33
4.2.9 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	34
4.3.1 Ketidaksesuaian Capaian Ekspetasi Layanan	34
4.3.2 Strategi Peningkatan Mutu Layanan Keamanan.....	35
4.3.3 Pengaruh Layanan Keamanan dalam Menjaga Kepercayaan Pelanggan	36
4.3.4 Rasa Aman dan Citra Institusi Klien	36
4.3.5 Efisiensi Operasional Instansi Berkat Layanan Keamanan	37
4.3.6 Integrasi Sistem Keamanan Dengan Komunikasi Organisasi	37
4.3.7 Model Layanan Keamanan Berbasis Kepercayaan dan Responsif.....	38
4.3.8 Kajian Temuan Perspektif Ilmu Komunikasi Layanan Keamanan	38
4.3.9 Tantangan Layanan Keamanan Era Digital.....	39
4.4.1 Saran Implementatif Bagi PT. Intan Pramadita.....	39
4.4.2 Relevansi Teoritis Terhadap Perkembangan Layanan Keamanan	40
4.4.3 Peran Emosi dan Persepsi Risiko Kepuasan Pelanggan Oleh Layanan Keamanan	41
4.4.4 Studi Kasus Instansi Pengguna.....	41
4.4.5 Perbandingan Layanan Keamanan terhadap <i>Outsourcing</i>	42
4.4.6 Perspektif Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Pelanggan	42
4.4.7 Implikasi Praktis Terhadap Pengembangan Bisnis PT. Intan Pramadita	43
4.4.8 Peran Kompetensi Individu Satpam Terhadap Citra Perusahaan	43
4.4.9 Implikasi Sosial Jasa Keamanan Bagi Lingkungan Sekitar Lembaga	44
4.5.1 Model Kepuasan Pelanggan Instansi Pengguna Berbasis Pengalaman Servis	44
4.5.2 Kajian Komparatif: Layanan Keamanan PT. Intan Pramadita Dengan Tolak Ukur Industri	45

4.5.3 Peran Kepemimpinan PT. Intan Pramadita Terhadap Jaminan Kualitas Layanan Keamanan.....	46
4.5.4 Gatra Kualitas Non-Fisik Dalam Layanan Keamanan	46
4.5.5 Penilaian Pelanggan Terhadap Inovasi Layanan	46
4.5.6 Peran Budaya Organisasi Dalam Layanan Keamanan	47
4.5.7 Peluang Pengembangan Layanan Keamanan Era Digital.....	47
4.5.8 Studi Perbandingan Layanan Keamanan Nasional Terhadap Citra Perusahaan Lokal.....	48
4.5.9 Model Kepuasan Pelanggan Berbasis Adaptasi Kontekstual	48
4.6.1 Peran Pelatihan dan Pembinaan Terhadap Konsistensi Layanan Keamanan	49
4.6.2 Efektivitas Sistem Pengawasan Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan	49
4.6.3 Adaptabilitas Layanan Keamanan Terhadap Kebutuhan Khusus Instansi Pengguna	50
4.6.4 Peran Moral Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan	50
4.6.5 Komunikasi Lintas Fungsi Antara Anggota Keamanan Terhadap Anggota Instansi Pengguna	51
4.6.6 Pengaruh Sistem Bergantian Terhadap Ketersediaan dan Konsistensi Layanan.....	51
4.6.7 Peran Pengujian Kepuasan Pelanggan Untuk Perbaikan Layanan	52
4.6.8 Persepsi Keamanan Subjektif Terhadap Keamanan Aktual	52
4.6.9 Hubungan Antara Profesionalisme dan Loyalitas Instansi Pengguna	52
4.7.1 Tantangan dan Harapan Instansi Terhadap Layanan Keamanan Masa Mendatang	53
4.7.2 Implikasi Layanan Keamanan Terhadap Pelanggan Instansi Pengguna	54
4.7.3 Strategi Penanganan Konflik Anggota Keamanan	54
4.7.4 Kepercayaan Instansi Terhadap Integritas Anggota	55
4.7.5 Ketepatan Personal Terhadap Kebutuhan Lokasi Penugasan.....	55
4.7.6 Peran Konsistensi Jadwal Pengamanan Dalam Menjaga Kepuasan Pelanggan.....	56
4.7.7 Kualitas Interaksi Anggota Keamanan Terhadap Pengalaman Pelanggan.....	56
4.7.8 Penyesuaian Gaya Komunikasi Anggota Keamanan Dengan Lingkungan Kerja Lembaga Pengguna.....	57
4.7.9 Persepsi Keamanan Sebagai Penentu Kepuasan.....	57

4.8.1 Kemampuan Anggota Keamanan Untuk Menangani Situasi Tidak Terduga	58
4.8.2 Pengaruh Penampilan Terhadap Persepsi Profesionalisme	58
4.8.3 Strategi Responsif Untuk Menanggapi Masukan <i>Customer</i> Instansi Pengguna.....	59
4.8.4 Dampak Pelatihan Rutin Terhadap Kinerja Anggota Keamanan	59
4.8.5 Reputasi dan Citra Perusahaan Sebagai Daya Tarik Lembaga Pengguna	60
4.8.6 Peran Pengawasan Lapangan Dalam Menjamin Konsistensi Pelayanan	60
4.8.7 Adaptasi Layanan Keamanan Terhadap Lingkungan Digital.....	61
4.8.8 Penilaian Komprehensif Terhadap Aspek SERVQUAL Penelitian ...	61
4.8.9 Kesimpulan Tematik Pembahasan.....	62
4.9.1 Kelemahan Penelitian dan Arah Penelitian Lanjutan	62
4.9.2 Peran Layanan Keamanan Untuk Membangun Citra Institusi Pengguna	63
BAB V.....	64
PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
Gambar 1.1 Kontrak Kerja Sama Layanan Jasa Keamanan Tahun 2022	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
BAB III	16
METODOLOGI PENELITIAN	16
Gambar 3.1.1 Rumus Skala Interval	19
Gambar 3.1.2 Koefisien Determinasi.....	20
Gambar 3.1.3 Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	20
Gambar 3.1.4 Uji Regresi Linier Sederhana	21
Gambar 3.1.5 Uji F	21
BAB IV	23
HASIL DAN PEMBAHASAN	23
Gambar 4.1.1 Cronbach's Alpha	24
Gambar 4.1.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi	25
Gambar 4.1.3 Rumus Skala Interval	25
Gambar 4.1.4 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	26
Gambar 4.1.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	27
Gambar 4.1.6 Hasil Uji F.....	28

DAFTAR TABEL

3.6 Teknik Analisis Data	18
3.6.3 Skala Interval	19
Tabel 3.1.1 Skor Skala Interval.....	19
4.1 Hasil	23
4.1.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	25
Tabel 4.1.4 Intensitas Skala Interval.....	25
4.1.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	27
Tabel 4.1.5 Komponen Regresi Linier Sederhana	27
4.2 Pembahasan	28
4.4.5 Perbandingan Layanan Keamanan terhadap <i>Outsourcing</i>	42
Tabel 4.1.1 Aspek Kinerja Layanan Keamanan.....	42
LAMPIRAN	70
Lampiran Tabel 1.1 Pertanyaan Kuesioner 1	70
Lampiran Tabel 1.2 Pertanyaan Kuesioner 2	71
Lampiran Tabel 1.3 Pertanyaan Kuesioner 3	72
Lampiran Tabel 1.4 Pertanyaan Kuesioner 4	73
Lampiran Tabel 1.5 Pertanyaan Kuesioner 5	74
Lampiran Tabel 1.6 Pertanyaan Kuesioner 6	75
Lampiran Tabel 1.7 Pertanyaan Kuesioner 7	76
Lampiran Tabel 1.8 Pertanyaan Kuesioner 8	77
Lampiran Tabel 1.9 Pertanyaan Kuesioner 9	78
Lampiran Tabel 2.1 Pertanyaan Kuesioner 10	79
Lampiran Tabel 2.2 Pertanyaan Kuesioner 11	80
Lampiran Tabel 2.3 Pertanyaan Kuesioner 12	81
Lampiran Tabel 2.4 Pertanyaan Kuesioner 13	82
Lampiran Tabel 2.5 Pertanyaan Kuesioner 14	83
Lampiran Tabel 2.6 Pertanyaan Kuesioner 15	84
Lampiran Tabel 2.7 Pertanyaan Kuesioner 16	85

Lampiran Tabel 2.8 Pertanyaan Kuesioner 17	86
Lampiran Tabel 2.9 Pertanyaan Kuesioner 18	87
Lampiran Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner 19	88
Lampiran Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner 20	89



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Bonaraja Purba, S. G. (2020). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar*. (J. Simarmata, Ed.) Medan: Yayasan Kita Menulis.

Dr. Geofakta Razali, D. S. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF PRAKTIS: STUDI ILMU KOMUNIKASI* (Vol. 1). (R. P. Sari, Ed.) Depok, Jawa Barat: PT. GEO DESIGN EDUKA.

Geofakta Razali, A. S. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN KOMBINASI*. (S. Bahri, Ed.) Kota Bandung: MEDIA SAINS INDONESIA.

Kotler, P. &. (2021). *Marketing Management*. United Kingdom: Pearson Education Limited.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* 16ed.(16). Harlow: Pearson.

Prof. Dr. Sugiyono, D. P. (2021). *Metode Penelitian KOMUNIKASI (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional)*. (M. Prof. Dr. Sunarto, Ed.) Bandung: ALFABETA.

Razali, G. (2020). *ILMU KOMUNIKASI DAN INFORMASI & TRANSAKSI ELEKTRONIK*. (A. Munandar, Ed.) Kota Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.

Jurnal:

Agus Rustamana, P. W. (2024). PENELITIAN METODE KUANTITATIF. *Sindoro CENDIKIA PENDIDIKAN*, 5(6), 81-90.

Asriadi. (2020). KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM ORGANISASI. *Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 2(1), 36-50.

Demirel, D. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction in digital age: customer satisfaction based examination of digital CRM. *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 507-531.

Dr. M. Anang Firmansyah, S. M. (2020). *KOMUNIKASI PEMASARAN*. Pasuruan, Jawa Timur: Penerbit Qiara Media.

Febriani, N. S., Dewi, W. W. A., & Avicenna, F. (2020). Perilaku Konsumen terhadap Kualitas e-Service pada e-Commerce. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 240-261.

Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1(1), 14-28.

Jaakkola, E., & Terho, H. (2021). Service journey quality: conceptualization, measurement and customer outcomes. *Journal of Service Management*, 32(6), 1-27.

Kankam, G. (2023). Service quality and business performance: The mediating role of innovation. *Discover Analytics*, 1(1), 6.

Kotabe, M. M., & Helsen, K. (2022). *Global marketing management*. John Wiley & Sons.

Lu, L., Xu, P., Wang, Y. Y., & Wang, Y. (2023). Measuring service quality with text analytics: Considering both importance and performance of consumer opinions on social and non-social online platforms. *Journal of Business Research*, 169, 114298.

Mahmud, N., Apriyanti, A., & Nurrofi, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Pengalaman Untuk Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 1461-1470.

Mutia Hadiani, H. L. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TRENGGINAS JAYA (Studi kasus Outsourcing PT. Trengginas Jaya pada Asrama Putra Universitas Telkom Bandung 2019). *e-Proceeding of Applied Science*, 5(2), 734-738.

Nufian S. Febriani, W. W. (2020). Perilaku Konsumen terhadap Kualitas e-Service pada e-Commerce. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 240-261.

Nur Fadilah Amin, S. G. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15-31.

Nurul Hayati Panjaitan, N. (2023). Peran Perusahaan Jasa sebagai Wujud Standarisasi Kelayakan Jasa Pengamanan Bidang Satpam (Studi Pada PT. Bawar Sakti Indonesia, Medan). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 80-85.

Nisa Indah Pertiwi, M. B. (2022). Pendekatan Proses Internal dalam Menganalisa Efektivitas Organisasi pada Perusahaan Outsourcing Security. *Psikostudia Jurnal Psikologi*, 11(3), 488-499.

Rosmika, T. E. (2022). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE

DAN KUALITAS PELAYANAN. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*, 5(2), 341-351.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114.

Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of service quality with the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles on customer satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(09), 330-341.

Sindiah, T. A. (2023). Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Pada Facebook. *Komunitas Dosen Indonesia*, 6(1), 42-52.

Sitorus, N., & Lubis, T. (2023). The lexicon on natural knowledge of Umpasa in Batak Toba. *Tradition and Modernity of Humanity*, 3(1), 28-34.

Sudarto, E. R., Fuk, L. J., & Winata, S. D. (2022). LITERATURE REVIEW FAKTOR RISIKO STRESS AKIBAT KERJA PADA SATUAN PENGAMANAN TAHUN 2020. *Jurnal MedScientiae*, 1(2), 39-47.

Tjahjaningsih, E., Widyasari, S., Maskur, A., & Kusuma, L. (2021, March). The effect of customer experience and service quality on satisfaction in increasing loyalty. In *The 3rd International Conference On Banking, Accounting, Management And Economics (Icobame 2020)* (pp. 395-399). Atlantis Press.

Wardani, S. (2023). Komunikasi Organisasi Sebagai Kunci Efektivitas Dan Produktivitas Dalam Lingkungan Ekonomi Modern. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 242-247.

Yum, K., & Yoo, B. (2023). The impact of service quality on customer loyalty through customer satisfaction in mobile social media. *Sustainability*, 15(14), 11214.

Zaid, S., & Patwayati, P. (2021). Impact of customer experience and customer engagement on satisfaction and loyalty: A case study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 983-992.

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10, 1-18.

