

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan Tesis	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Asumsi-Asumsi Penting.....	11
1.6 <i>Outline</i> Tesis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 <i>Facility Management</i> (FM)	14
2.1.2 Tujuan <i>Facility Management</i>	20
2.1.3 Operasi pada <i>Facility Management</i>	21
2.1.4 Operasi Layanan <i>Facility Management</i>	22
2.2 Operasi Fasilitas pada <i>Facility Management</i> Semarang.....	26
2.2.1 <i>Housekeeping</i>	27
2.2.2 <i>Security</i> / Keamanan.....	30
2.2.3 <i>Maintenance</i> Fasilitas.....	32

2.2.3.1	Mekanikal dan Elektrikal	32
2.2.3.2	Konstruksi dan Arsitektur	34
2.2.4	<i>Receptionist (Front desk)</i>	35
2.3	Kerangka Pikir Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Sumber Data.....	43
3.2.1	Data Primer	43
3.2.2	Data Sekunder	43
3.3	Sampel.....	43
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	44
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Data Primer	46
3.5.2	Data Sekunder	47
3.6	Teknis Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1	<i>Facility Management Semarang</i>	50
4.1.2	Profil Responden	52
4.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian	55
4.2.1	Layanan <i>Housekeeping</i>	68
4.2.2	Layanan Keamanan (<i>Security</i>)	79
4.2.3	Layanan <i>Maintenance</i> Fasilitas.....	97
4.2.4	Layanan Receptionis (<i>Front desk</i>)	111
4.2.5	Layanan Energi <i>Management</i>	119
BAB V PENUTUP.....		144
5.1	Kesimpulan	144
5.2	Implikasi Manajerial	147

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	151
----------------------------------	-----

5.4 Agenda Penelitian Yang Akan Datang	152
--	-----

DAFTAR PUSTAKA	154
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	
--------------------------	--

