

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB II PENDAHULUAN	 1
2.1 Latar Belakang.....	1
2.2 Perumusan Masalah.....	10
2.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
2.3.1 Tujuan Penelitian	11
2.3.2 Kegunaan Penelitian	12
2.4 Sistematika Penulisan	12
 BAB III TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	 14
3.1 Telaah Pustaka	14
3.1.1 Konsep Manajemen Pemeliharaan Gedung.....	14
3.1.2 Kualitas Layanan Pemeliharaan Gedung.....	18
3.1.3 Kepuasan Penghuni	19
3.1.4 Gedung Komersial	22
3.1.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	24
3.2 Penelitian_Terdahulu	26
3.3 Kerangka Pemikiran.....	31

BAB IV METODE PENELITIAN	34
4.1 Jenis dan Sumber Data	34
4.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	38
4.3 Objek Penelitian	38
4.4 Populasi dan Sampel Penelitian	39
4.5 Penentuan Informan	40
4.6 Sumber Data	42
4.7 Teknik Pengumpulan Data	43
4.8 Teknik Analisis Data	46
4.9 Importance Performance Analysis (IPA)	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Profil Responden	51
5.2 Statistik Deskriptif	53
5.2.1 Kepuasan Penghuni	53
5.2.2 Kualitas Unit	59
5.2.3 Fasilitas Gedung	65
5.2.4 Manajemen Gedung	71
5.2.5 Aksesibilitas	78
5.2.6 Kualitas Lingkungan Sekitar	83
5.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen Data	89
5.3.1 Hasil Uji Validitas	89
5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	93
5.4 Hasil Analisis Data Kuantitatif	96
5.5 Hasil Analisis Data Kualitatif	113
5.5.1 Persepsi Penghuni terhadap Kondisi dan Pengelolaan Gedung	114
5.5.2 Kualitas Fasilitas dan Efektivitas Pemeliharaan Gedung	116
5.5.3 Kualitas Layanan Building Management dan Sistem Pengelolaan Gedung	118
5.5.4 Komunikasi, Hubungan Kerja Sama, dan Tingkat Kepuasan	

Penghuni.....	120
5.6 Pembahasan	122
5.6.1 Dinamika Kepuasan Penghuni Gedung Terhadap Manajemen Pemeliharaan Gedung Di Gedung Menara BRILiaN.....	122
5.6.2 Strategi Yang Dapat Diterapkan Oleh Penyedia Jasa Building Management Untuk Meningkatkan Kepuasan Penghuni Melalui Pemeliharaan Gedung Yang Lebih Efektif	126
5.6.3 Tingkat Kepuasan Penghuni Gedung Menara BRILiaN Berdasarkan Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)	129
BAB VI PENUTUP	132
6.1 Kesimpulan	132
6.2 Implikasi.....	134
6.3 Keterbatasan.....	135
6.4 Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN.....	141