

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi .....	ii
Pengesahan Tesis .....	iii
<i>Abstract</i> .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		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
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
4.1.1	<i>Facility Management</i> Semarang.....	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
 <b>BAB V PENUTUP</b> .....		144
5.1	Kesimpulan .....	144
5.2	Implikasi Manajerial .....	147

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	151
5.4 Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	152
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>154</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	