



DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
Abstract	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Proses Bisnis	7
2.2 Analisis dan Desain Proses	7
2.3 Service Blueprinting	8
2.4 Value Stream Mapping (VSM)	9
2.5 Linier Programming	10
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	11
2.7 Kerangka Penelitian	12



BAB III	METODE PENELITIAN	13
3.1	Desain Penelitian.....	13
3.2	Metode Pengumpulan Data	13
3.3	Instrumen Penelitian	13
3.4	Metode Analisis Data.....	14
3.5	Profil Kasus.....	16
3.5.1	Apartemen Nium.....	16
3.5.2	Gallery T-Building.....	17
3.5.3	Gallery C-Building.....	17
3.5.4	Kantor C-Office	17
3.5.5	Ruko Area-M.....	18
3.5.6	Rumah Contoh	18
3.5.7	Rumah Ready Stock.....	18
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
4.1	Analisis Service Blueprinting	19
4.2	Alur Proses Pelaksanaan Pembersihan	20
4.2.1	Alur Proses Pelaksanaan Pembersihan Tipe A	20
4.2.1.1	Pembersihan Setiap Hari.....	21
4.2.1.2	Pembersihan Seminggu Sekali.....	22
4.2.1.3	Pembersihan Sebulan Sekali	22
4.2.2	Alur Proses Pelaksanaan Pembersihan Tipe B	23
4.2.2.1	Pembersihan Setiap Hari.....	23
4.2.2.2	Pembersihan Seminggu Sekali.....	25
4.2.3	Alur Proses Pelaksanaan Pembersihan Tipe C	26
4.3	Analisis Value Stream Mapping	27
4.4	Analisis Optimasi Layanan Pembersihan	35
BAB V	SIMPULAN.....	48
5.1	Simpulan	48
5.2	Implikasi.....	49



5.3	Keterbatasan.....	49
5.4	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		53