

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	2
1.3.Maksud dan Tujuan.....	4
1.4.Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	5
1.5.Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	8
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	9
2.3. Sumber Daya Perusahaan.....	9

2.4.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	10
2.5.	Pengembangan Proses Bisnis Perusahaan.....	12

**BAB III. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

3.1.	Landasan Teori.....	16
3.1.1	Dasar Teknik Pendingin Udara ( <i>Refijerasi System</i> )...16	
3.1.2	Kualitas Pelayanan.....	17
3.1.3	Kebutuhan Pelanggan ( <i>Customer needs</i> ) .....	19
3.1.4	Nilai Pelanggan ( <i>Customer value</i> ).....	20
3.1.5	Konsep <i>Availability, Reability</i> dan <i>Maintainability</i> ....	21
3.1.6	Fungsi Laju dan Kurva Laju Kegagalan ( <i>Bathub Curve</i> ) .....	29
3.2.	<i>Failure Mode &amp; Effect Analysis</i> (FMEA).....	32
3.2.1	Definisi.....	32
3.2.2	Tahap-tahap Proses FMEA.....	34
3.3.	Hubungan Keselamatan & Konsekwensi Lingkungan Terhadap FMEA .....	42
3.4.	Kerangka Pemikiran.....	45

**BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN**

4.1.	Obyek enelitian.....	49
4.2.	Metode nelitian.....	49
4.2.1.	Metode Penyelesaian asalah.....	50
4.2.2.	OperasionalVariabel.....	51

4.2.3.	Metode Pengumpulan ata.....	51
4.2.4.	Populasi Sampel.....	53
4.3.	Metode Analisis.....	54
<b>BAB IV.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1.	Analisa Preforma Sistim Tata Udara.....	56
5.2.	Dokumentasi Proses FMEA.....	58
5.2.1.	<i>Air Cooled Chiller</i> .....	58
5.2.2.	<i>Chiller Water Pump (CHWP)</i> .....	63
5.2.3.	<i>Air Handling Unit (AHU)</i> .....	67
5.2.4.	<i>Terminal Equipment Controller (TEC)</i> .....	69
5.3	Penentuan Solusi Masalah Tata Udara di Menara Radius Prawiro.....	76
<b>BAB VI.</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
6.1.	Kesimpulan .....	78
6.2.	Rekomendasi .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		81
<b>LAMPIRAN A</b> .....		82
<b>LAMPIRAN B</b> .....		83
<b>LAMPIRAN C</b> .....		89
<b>LAMPIRAN D</b> .....		91
<b>LAMPIRAN E</b> .....		93
<b>LAMPIRAN F</b> .....		97