

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas petunjuk dan karunia-Nya Kami dilimpahi kemudahan dan kemampuan untuk mampu menyelesaikan tesis magister ini guna menyelesaikan pendidikan S2 di Program Pascasarjana Program Magister Manajemen Universitas Mercubuana. Tulisan ini dilatarbelakangi oleh minat penulis untuk mempelajari strategi bisnis dan manajemen operasional di bidang jasa khususnya bidang *Facility Service for Building Maintenance* karena masih sulit ditemukan kajian mengenai bisnis ini.

Dengan segala kemampuan dan keterbatasan dalam proses pembuatan tulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya atas bimbingan, bantuan, arahan serta dorongan dan waktu yang diluangkan oleh :

1. Bapak Ir. Dana Santoso, M. Eng.Sc, Ph.D., selaku pembimbing utama dan Direktur Program Pascasarjana Program Magister Manajemen yang senantiasa menyediakan waktu dan ilmunya untuk mengarahkan dan membimbing.
2. Segenap staff pengajar dan adminitrasi atas bantuan dan kerjasamanya yang tidak akan dapat dilupakan, terutama atas toleransi peraturan Univewrsitas Mercubuana.
3. Keluarga besar penulis yang telah mengikhlaskan doa restu, materiil, dukungan dan perhatian yang tiada terbatas untuk kebahagiaan dan kelulusan pendidikan penulis.
4. Bapak Suprianto selaku Service manager dan Victor Manggora selaku Field & Care Manager Divisi IPM PT. ISS Servisystem dan Nungki Awang Candra selaku Quality Assurance Manager, Adi Permadi selaku GM Facility Service , dan Bapak Houtman Simandjuntak selaku Presiden Direktur PT. ISS Servisystem yang telah mengijinkan

penulis dan meluangkan waktu serta memberikan banyak masukan bagi penulisan tugas akhir ini.

Semoga tesis ini berguna dan turut memberikan sumbangan pengetahuan dalam dunia bisnis maupun sebagai pengetahuan. Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan lapang dada bagi perkembangan ilmu pengetahuan penulis di masa yang akan datang. Atas perhatian Anda semua, penulis mengucapkan terima kasih.



Jakarta, 2 Agustus 2006

Benny Abad, S.Si, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA