

Daftar Isi

Tinjauan Mata Kuliah	vii
Modul 01	1.1
Perspektif Baru Pemasaran Pada Sektor Jasa	
Kegiatan Belajar 1	1.5
Pengertian Pemasaran Jasa	
Kegiatan Belajar 2	1.22
Perkembangan Sektor Jasa	
Modul 02	2.1
Perilaku Konsumen dan Pemosisian Jasa	
Kegiatan Belajar 1	2.5
Permodelan Konsumsi Jasa	
Kegiatan Belajar 2	2.22
Pemosisian dan Diferensiasi Jasa	
Modul 03	3.1
Marketing Mix Tradisional	
Kegiatan Belajar 1	3.4
Produk jasa	
Kegiatan Belajar 2	3.22
Distribusi Pada Jasa	
Kegiatan Belajar 3	3.31
Harga Pada Jasa	
Kegiatan Belajar 4	3.40
Komunikasi Pemasaran Pada Jasa	

Modul 04	4.1
Marketing Mix Jasa - Perluasan (3Ps)	
Kegiatan Belajar 1	4.5
Peran Karyawan Pada Jasa	
Kegiatan Belajar 2	4.16
Mendesain dan Mengelola Proses Jasa	
Kegiatan Belajar 3	4.23
Bukti Fisik Jasa	
Modul 05	5.1
Menyeimbangkan Permintaan dan Penawaran	
Kegiatan Belajar 1	5.4
Keterbatasan Kapasitas	
Kegiatan Belajar 2	5.13
Strategi Menyeimbangkan Kapasitas dan Permintaan	
Modul 06	6.1
Membangun Relationship dan Loyalitas	
Kegiatan Belajar 1	6.5
Membangun <i>Relationship</i> dengan Konsumen	
Kegiatan Belajar 2	6.19
Membangun Loyalitas	
Modul 07	7.1
Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Produktivitas	
Kegiatan Belajar 1	7.5
Kualitas Jasa	
Kegiatan Belajar 2	7.21
Produktivitas	

Modul 08**8.1**

Mengatasi Komplain dan
Pemulihan Jasa

Kegiatan Belajar 1**8.5**

Mengatasi Komplain

Kegiatan Belajar 2**8.17**

Pemulihan Jasa
(Service Recovery)

Modul 09**9.1**

Dampak Finansial dan Ekonomi dari
Penawaran Jasa Berkualitas

Kegiatan Belajar 1**9.4**

Kualitas Jasa dan Profit

Kegiatan Belajar 2**9.16**

Pengukuran Kinerja Perusahaan:
The Balanced Score Card

Selamat belajar, semoga sukses!