

DAFTAR ISI

Tentang Penulis	iii
Kata Sambutan	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xi
BAB 1 • Perkembangan Sektor Jasa Finansial.....	1
Pendahuluan	1
Perkembangan Sektor Jasa dalam Perekonomian Indonesia.....	2
Perkembangan Perbankan Indonesia Sebelum 1988	4
Perkembangan Perbankan Indonesia Pasca-Pakta 1988	7
Perbankan di Masa Turmoil.....	12
Perkembangan Perbankan Pasca Krisis Moneter.....	13
Tantangan Pemasaran Jasa Finansial.....	18
Rangkuman	22
Referensi	23
BAB 2 • Perilaku Konsumen Jasa Finansial	25
Pendahuluan	25
Karakteristik Jasa Finansial dan Perilaku Konsumen.....	26
Kebutuhan Finansial	30
Model Pengambilan Keputusan Jasa Finansial....	32
Pengaruh Budaya dalam Perilaku Konsumen Jasa Finansial	36

Rangkuman.....	48
Referensi	48
BAB 3 • Segmentasi Pasar Jasa Finansial.....	51
Pengantar	51
Segmentasi Pasar.....	51
Model Segmentasi.....	53
Basis Memilah Konsumen Jasa Finansial	55
Segmentasi Geografis	57
Segmentasi Demografis.....	58
Segmentasi Geodemografis	64
Segmentasi Psikografis atau Gaya Hidup	65
Segmentasi Perilaku.....	69
Segmentasi Jasa Finansial	74
Rangkuman.....	79
Referensi	79
BAB 4 • Targeting dan Positioning Jasa Finansial	85
Pengantar.....	85
Targeting	87
Positioning.....	91
Rangkuman.....	98
Referensi	99
BAB 5 • Kegagalan Jasa dan Strategi Pemulihan	101
Pengantar	101
Kegagalan Jasa	103
Perilaku Keluhan.....	108
Pemulihan Jasa	111
Garansi Jasa	118
Rangkuman.....	120
Referensi	120

BAB 6 • Relationship Marketing: Membangun Hubungan	
dengan Pelanggan	125
Pengantar	125
Pemasaran Berbasis Hubungan	127
Manfaat Relationship Marketing	130
Proses Pengembangan Hubungan	134
Elemen Pemasaran Berbasis Hubungan	138
Rangkuman	142
Referensi	143
BAB 7 • Customer Retention dan Kesetiaan Pelanggan.....	145
Pengantar	145
Customer Retention	146
Motif Retention/Defection	149
Perilaku Perpindahan Pelanggan	150
Strategi Mempertahankan Pelanggan	153
Kesetiaan Pelanggan	159
Rangkuman	164
Referensi	165
INDEKS	I-1