

## Daftar Isi

TINJAUAN MATA KULIAH .....	ix
<b>MODUL 1: PERSPEKTIF BARU PEMASARAN PADA SEKTOR JASA .....</b>	<b>1.1</b>
Kegiatan Belajar 1:	
Pengertian Pemasaran Jasa .....	1.4
Latihan .....	1.19
Rangkuman .....	1.21
Tes Formatif 1 .....	1.21
 Kegiatan Belajar 2:	
Perkembangan Sektor Jasa .....	1.24
Latihan .....	1.34
Rangkuman .....	1.36
Tes Formatif 2 .....	1.36
 KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	 1.39
DAFTAR PUSTAKA .....	1.40
 <b>MODUL 2: PERILAKU KONSUMEN DAN PEMOSISIAN JASA</b> .....	<b>2.1</b>
Kegiatan Belajar 1:	
Permodelan Konsumsi Jasa .....	2.3
Latihan .....	2.18
Rangkuman .....	2.20
Tes Formatif 1 .....	2.21
 Kegiatan Belajar 2:	
Pemosisian dan Diferensiasi Jasa .....	2.23
Latihan .....	2.37
Rangkuman .....	2.38
Tes Formatif 2 .....	2.39
 KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	 2.41
DAFTAR PUSTAKA .....	2.42

MODUL 3: <i>MARKETING MIX</i> TRADISIONAL.....	3.1
Kegiatan Belajar 1:	
Produk Jasa .....	3.3
Latihan .....	3.20
Rangkuman .....	3.22
Tes Formatif .....	3.23
Kegiatan Belajar 2:	
Distribusi Pada Jasa .....	3.25
Latihan .....	3.31
Rangkuman .....	3.32
Tes Formatif 2 .....	3.33
Kegiatan Belajar 3:	
Harga Pada Jasa .....	3.35
Latihan .....	3.42
Rangkuman .....	3.43
Tes Formatif 3 .....	3.43
Kegiatan Belajar 4:	
Komunikasi Pemasaran Pada Jasa .....	3.45
Latihan .....	3.51
Rangkuman .....	3.52
Tes Formatif 4 .....	3.52
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	3.55
DAFTAR PUSTAKA .....	3.56
MODUL 4: <i>MARKETING MIX</i> JASA – PERLUASAN (3PS) .....	4.1
Kegiatan Belajar 1:	
Peran Karyawan Pada Jasa .....	4.3
Latihan .....	4.12
Rangkuman .....	4.13
Tes Formatif 1 .....	4.14
Kegiatan Belajar 2:	
Mendesain dan Mengelola Proses Jasa .....	4.16
Latihan .....	4.21

Rangkuman .....	4.22
Tes Formatif 2 .....	4.23
Kegiatan Belajar 3:	
Bukti Fisik Jasa .....	4.25
Latihan .....	4.34
Rangkuman .....	4.36
Tes Formatif 3 .....	4.36
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	4.38
DAFTAR PUSTAKA .....	4.39
MODUL 5: MENYEIMBANGKAN PERMINTAAN DAN PENAWARAN	5.1
Kegiatan Belajar 1:	
Keterbatasan Kapasitas .....	5.3
Latihan .....	5.10
Rangkuman .....	5.12
Tes Formatif 1 .....	5.12
Kegiatan Belajar 2:	
Strategi Menyeimbangkan Kapasitas dan Permintaan .....	5.14
Latihan .....	5.29
Rangkuman .....	5.32
Tes Formatif 2 .....	5.32
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	5.34
DAFTAR PUSTAKA .....	5.35
MODUL 6: MEMBANGUN <i>RELATIONSHIP</i> DAN LOYALITAS	6.1
Kegiatan Belajar 1:	
Membangun <i>Relationship</i> dengan Konsumen .....	6.3
Latihan .....	6.14
Rangkuman .....	6.16
Tes Formatif 1 .....	6.17

Kegiatan Belajar 2:	
Membangun Loyalitas .....	6.19
Latihan .....	6.34
Rangkuman .....	6.36
Tes Formatif 2 .....	6.36
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	6.38
DAFTAR PUSTAKA .....	6.39
MODUL 7: MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUKTIVITAS .....	7.1
Kegiatan Belajar 1:	
Kualitas Jasa .....	7.3
Latihan .....	7.16
Rangkuman .....	7.19
Tes Formatif 1 .....	7.20
Kegiatan Belajar 2:	
Produktivitas .....	7.22
Latihan .....	7.28
Rangkuman .....	7.30
Tes Formatif 2 .....	7.31
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	7.33
DAFTAR PUSTAKA .....	7.34
MODUL 8: MENGATASI KOMPLAIN DAN PEMULIHAN JASA .....	8.1
Kegiatan Belajar 1:	
Mengatasi Komplain .....	8.3
Latihan .....	8.12
Rangkuman .....	8.14
Tes Formatif 1 .....	8.15
Kegiatan Belajar 2:	
Pemulihan Jasa ( <i>Service Recovery</i> ).....	8.17

Latihan .....	8.24
Rangkuman .....	8.26
Tes Formatif 2 .....	8.27
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	8.29
DAFTAR PUSTAKA .....	8.30
MODUL 9: DAMPAK FINANSIAL DAN EKONOMI DARI PENAWARAN JASA BERKUALITAS .....	9.1
Kegiatan Belajar 1:	
Kualitas Jasa dan Profit .....	9.3
Latihan .....	9.14
Rangkuman .....	9.15
Tes Formatif 1 .....	9.16
Kegiatan Belajar 2:	
Pengukuran Kinerja Perusahaan: <i>The Balanced Score Card</i> .....	9.18
Latihan .....	9.25
Rangkuman .....	9.26
Tes Formatif 2 .....	9.26
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF .....	9.29
DAFTAR PUSTAKA .....	9.30